

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TÍTULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN  
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE  
PRESTAN SERVICIOS DE SALUD

CATHERINE ALEXANDRA CUMBA CALDERÓN

DIRECTOR: Mgtr. PABLO ANDRES VILLAMAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN ACORDE A LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

QUITO, ENERO, 2024

## **PÁGINA DE DIRECTOR Y LECTORES**

**Mgtr Pablo Hernandez**

**Mgtsr Victor Hugo Ramirez**

## **DEDICATORIA**

El camino no ha sido fácil y todos los retos que se me han presentado me han enseñado a ser la persona que soy hoy, con principios, valores, mi perseverancia y empeño me han ayudado a desarrollarme como buena profesional, pero sobre todo a tener una excelente calidad humana.

Dedico el resultado de este trabajo a Dios quien ha sido mi fortaleza y guía a mis padres Rosi y Fabián que con su amor y ejemplo me enseñaron a siempre dar lo mejor de mi en cada reto y a afrontar las dificultades con ánimo y madures sin perder nunca mi norte, a mi hermana María Paz por su cariño y apoyo incondicional a lo largo de este proceso.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a mis amigos que siempre creyeron en mí aun cuando muchas veces yo no lo hacía, gracias por siempre estar presentes con una palabra de aliento en los momentos difíciles y por su amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR a la Facultad de Ciencias Administrativas, a mis profesores y compañeros quienes compartieron conmigo sus valiosos conocimientos mismo que me ayudaron a poder desarrollar de mejor manera mis habilidades y capacidades para poder crecer en mi área profesional.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento a Pablo Villamar, por su colaboración durante todo este proceso, por su apoyo incondicional además de su muy acertada dirección ya que su conocimiento y enseñanza permitieron que este trabajo pueda ser desarrollado de la mejor manera.

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE DIRECTOR Y LECTORES .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE GENERAL .....	V
LISTA DE FIGURAS.....	VI
LISTA DE TABLAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Revisión de la Literatura.....	4
1.1.1 Marco Teórico.....	4
1.1.2 Referentes Empíricos .....	11
2. METODOLOGÍA Y DATOS.....	15
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	18
Resultados de la encuesta .....	18
Estrés laboral.....	18
Niveles de estrés laboral .....	24
Desempeño laboral .....	25
Niveles de desempeño laboral .....	30
Correlaciones entre variables.....	31
Discusión de resultados .....	32
4. CONCLUSIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	42
Anexo 1. Cuestionario sobre el estrés laboral.....	42
Anexo 2. Cuestionario sobre el desempeño laboral.....	44

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles de estrés, depresión y ansiedad de la población ecuatoriana .....	3
<b>Figura 2.</b> Exposición por estrés laboral .....	13

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las Variables .....	17
<b>Tabla 2.</b> Dimensión: Factores emocionales .....	18
<b>Tabla 3.</b> Dimensión: Retribución .....	19
<b>Tabla 4.</b> Dimensión: Ejercicio Profesional .....	20
<b>Tabla 5.</b> Dimensión: Motivación .....	21
<b>Tabla 6.</b> Dimensión: Actividades laborales .....	22
<b>Tabla 7.</b> Dimensión: Reconocimiento profesional.....	23
<b>Tabla 8.</b> Niveles de estrés laboral y sus dimensiones .....	24
<b>Tabla 9.</b> Dimensión: Calidad técnica y atención médica.....	25
<b>Tabla 10.</b> Dimensión: Capacitación y educación continua.....	26
<b>Tabla 11.</b> Dimensión: Productividad .....	27
<b>Tabla 12.</b> Dimensión: Aptitudes .....	28
<b>Tabla 13.</b> Dimensión: Relaciones laborales.....	29
<b>Tabla 14.</b> Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones .....	30
<b>Tabla 15.</b> Correlaciones entre variables y por dimensiones .....	31

## RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo determinar el estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud. Se consideró una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental; se aplicaron dos instrumentos a 136 profesionales. Los resultados indicaron que el 77,9% presentaron un nivel medio de estrés, escenario que también se visualizó en los factores emocionales (61%), ejercicio profesional (60,3%), actividades laborales (58,8%), reconocimiento profesional (58,8%), motivación (55,1%) y retribución (53,7%). Referente al desempeño laboral, el nivel que predominó fue el medio con el 55,1%; sin embargo, dimensiones como las relaciones laborales (61,8%), productividad (58,8%), calidad técnica y atención médica (51,5%) como las aptitudes (50,7%) expusieron un nivel alto; se observó una relación negativa baja entre las variables ( $r = -,398$ ; sig. 0,000). Por lo que se logra concluir que, existe una relación inversa entre las variables de estudio, es decir que, a medida que incrementa el estrés laboral, el desempeño laboral baja.

**Palabras claves:** Estrés laboral, desempeño laboral, profesionales de salud, instituciones públicas.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine stress and work performance in public institutions that provide health services. A quantitative, descriptive, correlational and non-experimental investigation was considered; Two instruments were applied to 136 professionals. The results indicated that 77.9% presented a medium level of stress, a scenario that was also seen in emotional factors (61%), professional practice (60.3%), work activities (58.8%), professional recognition (58.8%), motivation (55.1%) and remuneration (53.7%). Regarding job performance, the level that prevailed was medium with 55.1%; however, dimensions such as labor relations (61.8%), productivity (58.8%), technical quality and medical care (51.5%) as well as skills (50.7%) exhibited a high level; a low negative relationship was observed between the variables ( $r = -.398$ ; sig. 0.000). It is concluded that there is an inverse relationship between the study variables, that is, as job stress increases, job performance decreases.

**Keywords:** Job stress, job performance, health professionals, public institutions.

## 1. INTRODUCCIÓN

Uno de los factores latentes que se presenta en cualquier etapa del ciclo de vida de las personas y que puede afectar negativamente su salud mental y física, es el estrés, una respuesta que emite el cuerpo hacia una amenaza percibida. El estrés puede ser causado por diferentes factores sean internos o externos; sin embargo, dentro del campo laboral agrupa un sinnúmero de conflictos en el trabajo que giran en torno a la salud, desencadenando diversas investigaciones para poder determinar el efecto que acarrea el estrés laboral en la salud física y mental de los trabajadores (Patlan, 2019).

Por otro lado, el desempeño laboral alude a la calidad del servicio y rendimiento en las funciones ejecutadas por el trabajador dentro de la institución, todo este conjunto se segmenta como parte de las competencias laborales hasta sus habilidades interpersonales, repercutiendo en los resultados esperados por la organización. Es necesario acotar que toda empresa debe efectuar un plan evaluativo del desempeño laboral, a fin de que le permita acaparar mejores oportunidades para ambos involucrados, no obstante, en el caso del colaborador es de suma relevancia, ya que, pone en marcha la capacidad de liderazgo en equipo, la relación de comunicación y el nivel de integración dentro de la organización (Díaz et al., 2018).

El estrés y el desempeño laboral son campos pertinentes de estudio en diferentes áreas de análisis, especialmente en las casas de salud. El presente estudio se realiza en la ciudad de Quito, dentro de los hospitales públicos que se caracterizan en poseer más de 100 camas hospitalarias dentro de sus instalaciones. Estos hospitales se encuentran en el sector sur y norte de la ciudad. Los servicios que brindan son de segundo y tercer nivel, con equipos en buen estado, incluyen especialidades como dermatología, oftalmología, pediatría, medicina general e interna, cardiología, fisioterapia entre otras. El primero de estos hospitales se fundó en 1948 y el más reciente hace siete años, en el 2015. El estrés en el trabajo de los hospitales públicos de Quito se ha convertido en un problema de salud pública, debido a la enorme presión a la que están sometidos los trabajadores de la salud y el riesgo para el desempeño y la calidad de los servicios sanitarios.

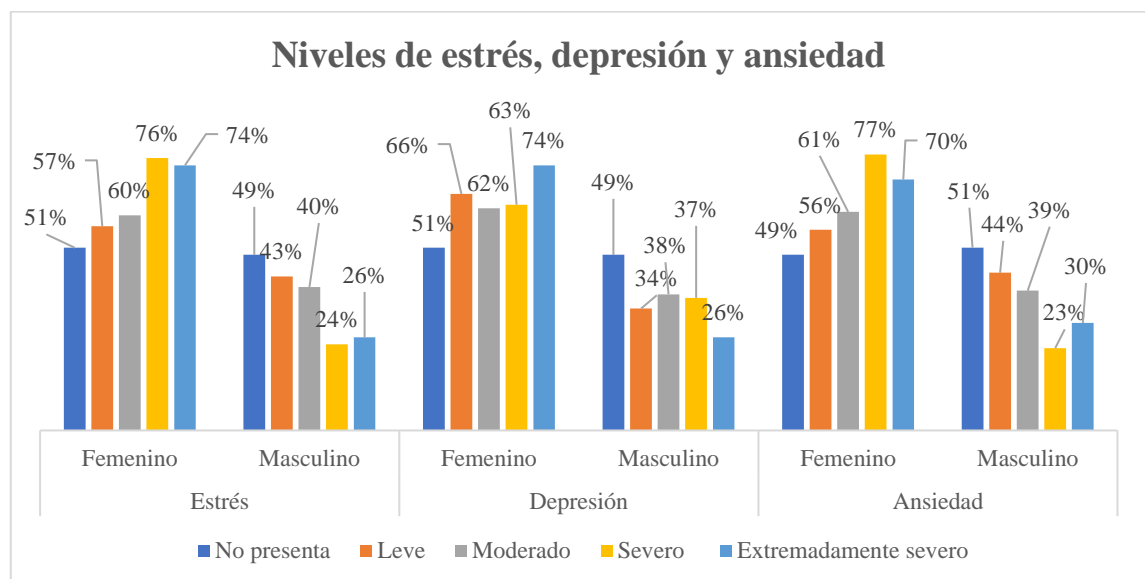
La importancia de analizar el estrés en el desempeño laboral de los hospitales públicos se debe al efecto en la calidad de atención que se brinda en estas instituciones. Estos factores pueden afectar el comportamiento y el rendimiento de los trabajadores, aún más en las instituciones sanitarias por su compromiso y responsabilidad con la vida de los pacientes. El estrés laboral es un problema común en el desempeño de los trabajadores en los hospitales públicos, ya sea por la modalidad de trabajo por turnos, el contacto con pacientes enfermos y el trabajo bajo presión. Se espera que con el presente estudio se comprendan los factores que afectan el estrés y cómo se puede abordar sus consecuencias de manera efectiva.

Durante los últimos años, el estrés en el desempeño laboral se ha convertido en un inconveniente cada vez más presente en las organizaciones, puesto que sus cifras han incrementado y la llegada del Covid-19 ha dado peso a esta problemática (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). En consecuencia, se han tomado diversas acciones, destacando el establecimiento de un proyecto mundial de salud mental que coordina operaciones para disminuir la incidencia de este factor. Sin embargo, de los 194 estados miembros que intervienen en este plan, solo el 51% en el 2020 indicaron que su política de salud mental se ha llevado de acuerdo con lo establecido, porcentaje que no cumple la meta. Por otro lado, se evidenció que el promedio de trabajadores de salud psicológica por cada 100,000 pobladores ha incrementado sutilmente, pasando de 9 trabajadores en 2014 a 13 en 2020. No obstante, se observa una variabilidad elevada entre territorios de diversos niveles de ingresos, puesto que, el número de estos profesionales en las naciones de ingresos elevados es superior al de las naciones de ingresos bajos. De acuerdo con Mena (2021) más del 30% de los habitantes del mundo padece de estrés, un mal que alcanza niveles más elevados en territorios industrializados.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (2022), una de cada cuatro personas, es decir, 450 millones en el planeta, padecen de por lo menos un problema de salud mental. Más allá de la jornada y las exigencias que implica el estrés laboral, muchas preocupaciones derivan al beneficio económico y la generación de pobreza en la región. En Latinoamérica muchas personas deciden laborar hasta altas horas de la noche por miedo a perder el trabajo, aún más en las jornadas nocturnas de las instituciones de salud. Estas situaciones generan un estrés constante que al acumularse puede transformarse en una bomba de tiempo. El estrés es la patología de salud psicológica más común en el siglo

XXI y podría ser el detonante de la depresión o inclusive del suicidio, según los profesionales. Según la Asociación Mundial de Psiquiatría (2022), la mayoría de los territorios latinoamericanos dedican menos del 2% de su presupuesto total de salud a las patologías mentales. Se estima que entre el 12 y 15 % de trabajadores consultados indican sentir estrés, en una encuesta elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En Latinoamérica, las estadísticas refieren que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés, afectando su desempeño laboral.

El análisis de este factor en el Ecuador, de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2022) concluyó que la población ecuatoriana que padeció estrés en el mes ha rondado en un 41%, depresión el 39% y ansiedad el 46%. Es decir, la tranquilidad y salud mental del país es perjudicial frente a las situaciones adversas enfrentadas por coronavirus, pues un enorme porcentaje presentó un grado considerable a severo de estrés, ansiedad y depresión; en el siguiente gráfico, se evidencian tales niveles por sexo (Puchaicela et al. 2022).



**Figura 1.** Niveles de estrés, depresión y ansiedad de la población ecuatoriana

En este sentido, el presente estudio recurrió al uso de los modelos establecidos a lo largo de los años por Lazarus, Karasek y Siegrist, con el fin de apoyar y comprender la investigación elaborada. El primero fue un psicólogo estadounidense y profesor de la Universidad de California, el segundo un psicólogo y sociólogo americano, mientras que, el tercero es un profesor de sociología que labora en una universidad de Alemania

(Russell, 2021; Academia Europea, 2022). A su vez, se tomó en cuenta el modelo de desempeño laboral de Campbell y Murphy; ambos, distinguidos profesores de psicología, donde el primero destaca en la Universidad de Minnesota y el segundo en la Universidad de Limerick (University of Minnesota, 2019; Murphy, 2022).

Por otro lado, el alcance de este trabajo es de tipo descriptivo y correlacional debido al estudio de la influencia del estrés en el desempeño laboral. El objetivo general consiste en determinar el estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud. Mientras que los objetivos específicos son:

1. Revisar las bases teóricas y conceptuales vinculados con el estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud;
2. Analizar estudios referenciales enfocados con el estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud;
3. Identificar la metodología investigativa requerida para conocer la relación entre el estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud.

La pregunta de investigación busca identificar ¿Cuál es la incidencia del estrés y desempeño laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud?

El artículo está estructurado por la introducción en la que se menciona una breve descripción de las variables estudiadas, seguido de los datos mundiales y locales del estrés y el desempeño laboral de los hospitales públicos. A su vez, en el marco teórico se comprende y explica los modelos de estudio para estas variables, en consecuencia, se desarrolla la hipótesis, objetivos y preguntas de la investigación

## **1.1 Revisión de la Literatura**

### ***1.1.1 Marco Teórico***

#### ***1.1.1.1 Estrés laboral***

El estrés laboral es considerado una respuesta física y mental que se produce cuando un individuo siente que no puede controlar o manejar las demandas y el estrés de su trabajo. El estrés laboral puede ocasionar impacto negativo en la salud, el bienestar y el rendimiento de una persona. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022) el estrés es un tipo de respuesta fisiológica normal ante una amenaza percibida por el

trabajador o también definido como un síndrome psíquico y físico que se produce cuando los esfuerzos laborales sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador. Por ende, existe una gran posibilidad que, al tener un alto índice de estrés laboral, la salud de los individuos se vea gravemente afectada en el rendimiento de estos, dentro del campo laboral y en consecuencia la parte productiva de la organización en el tiempo trazado. Por otro lado, el estrés laboral agrupa múltiples estados y demandas vinculadas principalmente a los factores psicosociales, además de causar estragos en la salud física y mental de los colaboradores quienes en muchos casos deben enfrentar ciertas dificultades, cargas laborales, peticiones y exigencias designadas por los altos superiores y que sean altamente retadoras para el individuo.

Las demandas psicológicas son designadas para evaluar las exigencias laborales vinculadas al individuo, por lo general el término alude a los tipos de competencias propias a efectuar en el trabajo. Dichas competencias pueden ser cognitivas o emotivas, donde las demandas cognitivas identifican la carga mental que el trabajador debe desarrollar para llevar en marcha su operación. No obstante, el eje emocional es determinado a partir de los estados manifestados en el campo laboral suscitado como un esfuerzo y que causa importantes conflictos emocionales en el colaborador. En el campo de la salud, el profesional debe ser renuente a las emociones y sentimientos, puesto que tales elementos pueden afectar la salud del individuo, repercutiendo de forma negativa en su entorno laboral (Sarsosa Kewy & Charria Víctor, 2018). En este marco se debe considerar la información característica del ámbito laboral, la manera de trabajar, las necesidades de memorizar y reflexionar, finalizando en la búsqueda de opciones y soluciones. Sin embargo, algunas personas no lo hacen y desarrollan un trastorno psicológico que imposibilita la capacidad de volver a laborar.

El apoyo social se concentra en el análisis del entorno social en el área laboral; es decir, la relación entre los compañeros y los superiores; algunos estudios ejecutados por expertos alegan que el aislamiento social está asociado a un nivel alto de riesgo debido a la incorrecta salud mental y física, incluyendo cualquier otra clase de anomalía. No obstante, cuando una empresa desarrolla un canal de apoyo social, permite acarrear fuerzas para enfrentar cualquier eventualidad compleja y exigente, aliviando ciertos indicadores emocionales, y a su vez influyendo positivamente en la autoestima y productividad. Un trabajador que manifieste índices de estrés acarrea mayor enfermedad,

del mismo modo que evidenciará desmotivación, desinterés, baja productividad, bajo rendimiento ante el déficit de seguridad laboral (Muñoz et al., 2020). Cada institución debe estimar un plan estratégico que tenga por objetivo disminuir o erradicar barreras estresoras, además dicho indicador da paso a ciertos patrones organizacionales provocándoles estrés laboral. Finalmente, en algunos casos el alto mando no está tan seguro de poner en marcha tal modelo, debido a que implica englobar ciertas características de la parte operativa diaria o a su vez modificaciones en los programas y estructura de la empresa.

Este factor no solo ha sido descubierto para las empresas de la actualidad, más bien fueron detectadas hace muchos años donde las exigencias psicológicas y el control que el jefe hacía sobre sus empleados eran los mayores impactos para el desarrollo de esta. Por lo tanto, se establecieron varios modelos de estudio que ayudarían a compensar y comprender esta incidencia, como primer modelo está la valoración de Lazarus, luego el modelo demandas-control de Karasek y modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, así como, las herramientas de evaluación del estrés, que han demostrado un mayor apoyo experimental (Osorio & Cárdenas, 2017). En la actualidad, estos factores son las principales amenazas de las organizaciones modernas. A menudo, se piensa que el estrés es una cuestión personal que afecta solo a la persona que lo experimenta, pero el estrés laboral tiene un impacto significativo en la productividad de una empresa, siendo un factor determinante en el rendimiento y desarrollo de esta.

El postulado del estrés de Lazarus y Folkman es una idea psicológica donde se describe cómo el estrés y la tensión se originan y cómo se desarrollan en el tiempo. Esta se centra en la idea de que el estrés se produce por una reacción a un impulso percibido como amenazante o estresante, por lo que argumentan que el estrés no es una respuesta automática, sino que es el producto de la relación entre el estímulo y la apreciación de la persona. Además, señala que el estrés puede tener efectos positivos, como motivar a las personas a superar los obstáculos. Como parte del modelo de estudio, aparece la evaluación cognitiva, entendida por Lazarus como una técnica de evaluación psicológica que se enfoca en analizar la manera en que la persona piensa y razona. De igual manera, se define en tres áreas principales como lo son la lógica, la creatividad y la toma de decisiones. Lazarus cree que la lógica es la base de nuestro pensamiento y que la creatividad es necesaria para resolver problemas de forma eficaz (Félix et al. 2018). La

evaluación cognitiva de Lazarus se enfoca en la percepción de que la manera como pensamos y razonamos está influenciada por nuestras creencias y expectativas, es decir, se puede mejorar la aptitud de tomar decisiones y solventar las dificultades cotidianas.

En otro aspecto, Karasek desarrollo una teoría que habla acerca de facilitar la comprensión y análisis de situaciones laborales en las que los factores estresantes son persistentes, y se centra en las características psicosociales del entorno laboral. La demanda de control de Karasek establece que el nivel de estrés de un trabajador está determinado por la cantidad de control que tiene sobre su trabajo, así como la cantidad de responsabilidad que siente por el mismo. Las oportunidades de desarrollo en el trabajo pueden ser una limitante a las expectativas y deseos del personal laboral, al no poder desarrollarse y progresar en el trabajo sentirán que no funcionan para la organización (Jiménez et al. 2022). Según el autor, este modelo predice que una combinación de alta demanda y bajo control sobre el trabajo es la que tiene el mayor potencial para producir estrés laboral. Sin embargo, el modelo también predice que el estrés laboral no será tan alto si la demanda del trabajo está equilibrada entre el apoyo comunitario y las posibilidades de crecimiento en su área. Además de asegurar que exista una relación entre las exigencias del empleo y la aptitud de los trabajadores para manejar su propia labor.

Otro de los modelos para el estudio de este factor es el expuesto por Siegrist, este propuso el modelo esfuerzo – recompensa para explicar los inicios del acuerdo social y la reciprocidad al entorno del estrés gremial. Este se centra en la conexión entre el esfuerzo realizado y las recompensas que se perciben en el ámbito laboral. Además, indica que el esfuerzo percibido es el principal determinante del bienestar y el rendimiento laboral. De la misma manera, está basado en la idea de que el esfuerzo y la recompensa percibidos en el trabajo están estrechamente relacionados, y se ha utilizado ampliamente para investigar el estrés y el bienestar laboral para predecir el desempeño laboral y el absentismo (Parales et al. 2021). Tomando como base el modelo de Siegrist, muestra que la influencia en el rendimiento laboral se puede relacionar con la molestia de los trabajadores en realizar un alto esfuerzo, y recibir un sueldo inadecuado. No obstante, se cree que, en estas circunstancias, tanto la confianza en sí mismo como la percepción de la propia capacidad del trabajador se verán significativamente disminuidas. Además, se ha observado que esto también puede aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares y afectar negativamente la salud mental.

Por otro lado, French y Kahn modelaron el ambiente social de las organizaciones como un conjunto de relaciones y comunicaciones entre los integrantes de la organización. Estas interacciones se basan en el poder, la influencia y el control. Según este modelo, el poder se define como la habilidad de un individuo para influir en las acciones de otro. La influencia es la magnitud en la que un sujeto puede interferir en el comportamiento de otra. El control es la destreza de un individuo para impedir que otra persona cambie su comportamiento. Este modelo ofrece cuatro recursos primordiales en la manifestación del estrés en el desempeño profesional, que incluyen las repercusiones en la salud física y mental, la percepción subjetiva dentro del contexto objetivo, la variedad de respuestas del trabajador y las condiciones físicas y sociales objetivas (Génez, 2019). Si las empresas se concentran en el análisis del entorno social en el área laboral y desarrollara un canal de apoyo, permitiría acarrear fuerzas para enfrentar cualquier eventualidad compleja y exigente, aliviando ciertos indicadores emocionales, y a su vez influyendo positivamente en la autoestima y productividad.

Del mismo modo, Mc Grath describe el caso de estrés como un proceso que se desarrolla en 4 etapas, todas ellas influenciadas por el entorno físico y social del trabajo. Esta teoría está construida por recursos primordiales del modelo de French y Kahn, la primera fase, entre el caso y el caso percibido se llama desarrollo de la valoración cognitiva. La fase secundaria, esta relacionada con la elección de la contestación e implica la decisión de esta. Cuando el caso se percibe de manera desfavorable, se intenta encontrar una opción distinta con el fin de modificarla. La tercera etapa se apoya en el desarrollo del funcionamiento, el cual produce un conjunto de comportamientos que pueden evaluarse tanto cualitativa como cuantitativamente. La última interacción que se produce entre el comportamiento y la situación se conoce como el proceso resultante (Psicología Online, 2018). Como ya se ha mencionado o descrito, existen diversos modelos y clasificaciones propuestas para el estudio de esta determinante en el desempeño laboral y personal. Por tal motivo, es necesario tomar en cuenta diversas herramientas para establecer cuáles usar y actualizarlos constantemente. Entre lo más usados están los listados, datos administrativos y formularios.

Adicional a lo establecido, se enfatiza el tema del síndrome de Burnout, una forma de estrés laboral prolongado que se desarrolla como consecuencia de estar expuesto a factores que producen estrés dentro del entorno laboral. Estos factores pueden incluir el

exceso de trabajo, el conflicto en su labor, la ausencia del control sobre su actividad, la escasa ayuda social y la ausencia de motivación. En consecuencia, Maslach y Jackson propusieron que sus factores determinantes eran el desgaste de las emociones, caracterizado sensaciones de agotamiento, desaliento y disminución del ánimo; la despersonalización, es decir, sensación de distanciamiento y aislamiento de los demás; por último, la baja realización personal, ya sea por el presentimiento de fracaso, de inutilidad y de falta de logros (Medina et al. 2017). En la actualidad, este diagnóstico a menudo se asocia con trastornos del sueño, ansiedad, depresión y problemas de salud física, como dolores de cabeza y problemas estomacales. En algunos casos, puede conducir al aislamiento social, la pérdida de amigos y la ruptura de relaciones. En el campo laboral los individuos aumentan las dificultades para concentrarse y tomar decisiones, lo que puede conducir a errores y aumentar el riesgo en el desarrollo de la empresa.

#### ***1.1.1.2 Desempeño Laboral***

Dentro del estudio de desempeño laboral se trae a colación el modelo teórico del desempeño laboral de Campbell, mismo que se centra en la relación entre las particularidades del trabajo y las capacidades del individuo. Según este modelo, el desempeño en una tarea particular está determinado por la interacción entre las exigencias y las habilidades del individuo. Además de relacionar la demanda de responsabilidades con las exigencias físicas, mentales y cognitivas de la tarea, mientras que la capacidad del individuo se refiere a las capacidades físicas, mentales y cognitivas del individuo. A su vez, indica que el desempeño en una tarea puede verse afectado por otros factores, como el humor de la persona, sus previsiones y el ambiente donde se encuentra, ya sea en la investigación de las labores domésticas, tareas de oficina, manufactura e investigación científica (Ramírez & Nazar, 2019). De acuerdo con esto, el modelo de Campbell puede ser útil para comprender y mejorar el rendimiento en el trabajo. Este puede ayudar a los gerentes a comprender cómo las características de las tareas y las capacidades de los trabajadores interactúan para determinar el rendimiento en el trabajo. Además de identificar qué tipos de tareas son más adecuadas para los trabajadores y qué ambientes de trabajo son más propicios para el rendimiento general.

Sin embargo, el primer arquetipo que se interesó en responder al desempeño laboral fue establecido como el modelo de Murphy, este es un modelo que se centra en el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo. Lo cual está basado en cuatro

elementos claves, estas son las expectativas de los empleados, la motivación, el comportamiento y el resultado. Las expectativas se refieren a perspectiva de superación que los empleados tienen de sí mismos y de su trabajo, la motivación por su parte se refiere a la energía y el entusiasmo dentro del área laboral (Salinas, 2020). Este posibilita medir el manejo gremial de forma integral, ya que, al ser instrumento multidimensional contribuye a formular tácticas direccionadas al cumplimiento de las metas, debido a que se enfoca en la conducta de los empleados y cómo esta asume la responsabilidad de los desenlaces, sus recursos describen la composición latente del manejo y tienen la posibilidad de ser aplicado para cualquier sector ocupacional.

Tomando como base estos modelos, las empresas modernas han adoptado ciertos conocimientos de estos con el fin de crear su propia evaluación de desempeño. Generalmente se realizan al final de un período de tiempo determinado, como un año, para permitir que el empleado tenga tiempo suficiente para mejorar. Sin embargo, también pueden realizarse en momentos específicos, como después de un evento o situación particular, o si el rendimiento del empleado ha cambiado significativamente. No existe un conjunto específico de métodos que sean adecuados para todas las situaciones. En general, los métodos de evaluación de desempeño se pueden clasificar en métodos objetivos, subjetivos e híbridos. Los métodos objetivos utilizan datos medibles para evaluar el rendimiento (Carrillo & Guevara, 2019). La valoración del rendimiento es un componente crucial de la gestión de capital humano dentro de una compañía, permitiendo así a los gerentes tomar decisiones sobre el desarrollo de los empleados y el diseño de programas de capacitación. También proporciona una forma de medir el rendimiento de un colaborador en comparación con otros y las expectativas de la empresa por medio de entrevistas, cuestionarios, escalas de valoración e informes.

Hoy en día existen varios modelos que permiten valorar el rendimiento laboral de los empleados, entre los más comunes destacan la autoevaluación, evaluación 180°, evaluación 360°, valoración enfocada en el bienestar del empleado y situaciones críticas. La autoevaluación es un procedimiento en el cual un individuo o un conjunto de individuos se evalúan a sí mismos, generalmente con el objetivo de mejorar su desempeño. Este proceso involucra la recopilación de información sobre uno mismo, el análisis de esa información y el establecimiento de metas y planes para mejorar, además se puede utilizar en momentos específicos (Guartán et al. 2019). Las autoevaluaciones

pueden ser útiles para identificar problemas y mejorar la calidad de atención médica, al igual que comparar su rendimiento con el de otros hospitales. Los resultados pueden ayudar a los líderes de los hospitales a decidir cómo optimizar la atención médica e identificar las áreas de oportunidades.

Por su parte, la evaluación 180° en las casas de salud se llevan a cabo mediante la realización de entrevistas a pacientes, familiares y personal médico. A través de estas entrevistas se pretende recabar información sobre el nivel del cuidado brindado en el hospital, así como también la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la metodología, las entrevistas se realizan de forma individual y en una primera fase se recabará información a pacientes y familiares. En una segunda fase, se entrevistará al personal médico, estas serán realizadas de forma anónima y se garantizará la confidencialidad de la información recabada. En comparación con la evaluación 180°, la 360° permite mantener una visión más amplia, ya que, participan compañeros y gestores (López et al. 2020). Estas herramientas son valiosas para el desarrollo de una organización y sus empleados, debido a que, permiten tener una amplia visualización del desempeño de una persona y sus contribuciones a un equipo. También puede proporcionar una mayor comprensión de los puntos fuertes y debilidades de una persona y de cómo se relacionan con los demás. Este último punto es de suma consideración por las debilidades de los trabajadores en el campo laboral y al no poder realizar se estresan, empeorando su rendimiento y el desarrollo de la organización.

### ***1.1.2 Referentes Empíricos***

Un estudio realizado por Carillo et al. (2018) en España, investigó las incidencias del estrés en el ámbito laboral. Dentro del Hospital General Universitario ubicado en Murcia se llevó a cabo una encuesta a varios empleados del sector salud, donde los datos concluyeron que el estrés tiene una importante influencia en el bienestar de estos, lo que se evidencia en que el 50% de las ausencias laborales son producidas por el estrés. Entre los encuestados, se identificó que el 78.9% labora en el turno nocturno y solo un 50% estaban contratados, siendo estresores laborales que incrementan el riesgo de manifestación del síndrome de Burnout (Vidotti et al. 2019). Dentro de esta investigación se evidencia que las enfermeras se enfrentan a una enorme cantidad de tareas y responsabilidades, lo que puede generar un estrés considerablemente elevado. Otro factor que contribuye al estrés en el trabajo en los hospitales es la falta de control sobre el propio

trabajo; El personal de enfermería a menudo tiene que adaptarse a un ritmo de trabajo acelerado, lo que puede ser estresante y asociarse con una mayor probabilidad de sufrir accidentes laborales.

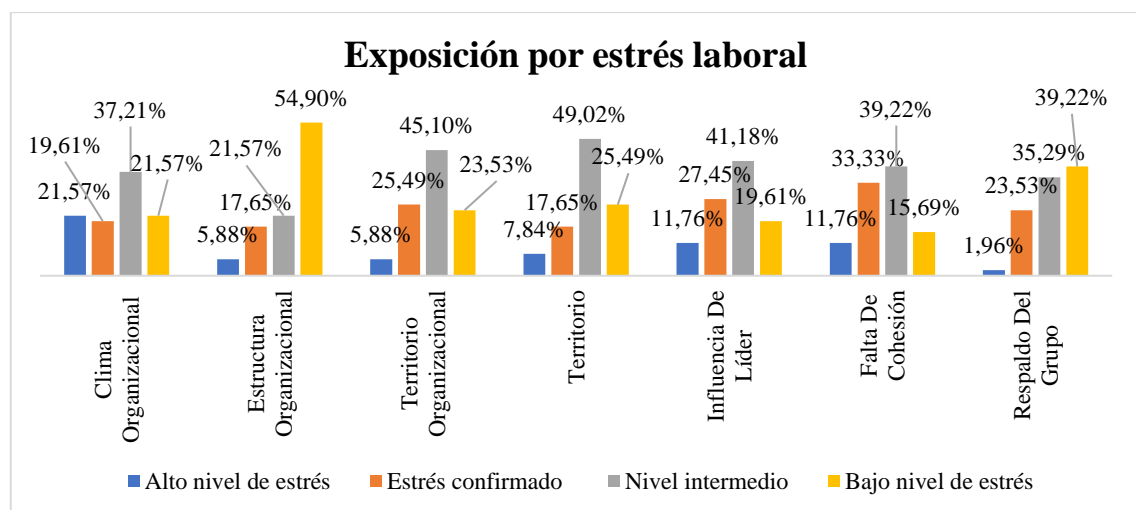
Por otra parte, el análisis elaborado por García et al. (2020) en México tuvo como propósito general establecer el grado de estrés gremial y los primordiales factores estresantes que muestra los profesionales la salud. Por ejemplo, el estrés dentro de las casas de salud puede llevar a contraer enfermedades como parte de las secuelas, ya sean gastrointestinales o psicosociales. Mediante un enfoque metodológico de tipo cuantitativo se pudo determinar que el 58.7% trabaja en la jornada nocturna, consecuentemente, fueron los que más condiciones de estrés presentaron en la encuesta. A nivel general, el 59.5% de los encuestados indicó un grado de estrés moderado, el 37.3% un grado bajo, mientras que el 3.2% un grado elevado. Por ende, la problemática surge por las grandes actividades que debe desempeñar el personal de salud, ya que, al no contar con los trabajadores suficientes se le atribuirá el doble de trabajo a quienes sí son parte de la institución. De igual manera los estresores y motivos de preocupación tienen relación con la interacción con el paciente, al dialogar con ellos sobre su enfermedad o un deceso próximo puede desencadenar una interacción estrecha; se concluye que el estrés laboral se ve influenciado por diversos agentes como la jornada laboral prolongada, exceso de carga laboral, ausencia de autonomía sobre sus labores y la mala recompensa laboral (Mejía et al. 2019).

El análisis realizado por Lauracio y Lauracio (2020) en Perú, tuvo como propósito detectar la existencia del síndrome de Burnout en sus 3 magnitudes: extenuación, falta de identidad, ejecución y detectar el grado de manejo gremial. Por medio de una metodología descriptiva correlacional y el autodiagnóstico del rendimiento profesional se determinó que el 71.4% del personal no técnico y el 57.2% del personal profesional presentan bajos niveles de fatiga emocional. Respecto a la calidad de atención, el 70% de los profesionales se identifican como trabajadores eficientes. Bajo este criterio se puede mostrar una pequeña presencia de la afección del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, en este caso el rendimiento profesional no tiene conexión con esta.

El propósito del estudio llevado a cabo por Cerón (2020) en los hospitales públicos del Ecuador fue investigar la frecuencia del síndrome de Burnout en el personal médico. Para este análisis fue necesario aplicar una metodología de corte transversal, cuantitativo y

correlacional. En consecuencia, se obtuvo como resultado que el 85.8% de los encuestados mostró un bajo grado de fatiga emocional, el 7.6% determinó un grado moderado, mientras que el 6.6% un grado alto. Si bien no se evidenciaron niveles críticos del síndrome, se notó niveles elevados de desgaste emocional en los empleados de hospitales públicos, siendo más recurrente en el género masculino.

El propósito del estudio elaborado por Lucero et al. (2020) en Riobamba, Ecuador fue investigar el nivel estrés laboral que presentan los trabajadores de las instituciones públicas de la región. Para dar seguimiento al desarrollo del tema, se realizó una investigación no experimental, transversal y descriptiva; a su vez, una prueba de correlación de Pearson para evaluar la asociación entre las variables. Como resultado se obtuvo que las magnitudes de estrés se deben al clima organizacional con un 21.57%, predominación del jefe con el 11.76% y falta de cohesión 11.76% (Ver figura 2). Por lo tanto, fueron las magnitudes donde los trabajadores mostraron un elevado grado de estrés. De esta manera, se muestra un predominio de tensión laboral en gran parte de las instituciones que prestan servicios médicos, independientemente de ser público o privado. La repercusión de este factor en el rendimiento laboral de los hospitales públicos del Ecuador es evidente. A menudo, el personal de los hospitales se ve sobrecargado de trabajo y estresado, lo que puede afectar negativamente su rendimiento. En algunos casos, el estrés puede ser tan intenso que puede llevar a la incapacidad de realizar tareas cotidianas, lo que puede impactar negativamente en la asistencia y el tratamiento de los usuarios.



**Figura 2.** Exposición por estrés laboral

Por último, el propósito de la investigación realizada por Delgado et al. (2020) en Ecuador fue analizar como el rendimiento profesional se ve afectado por el estrés de los colaboradores en un hospital público. Esto se realizó mediante un enfoque no experimental y un estudio correlacional, de corte transversal con enfoque mixto. Los resultados de las encuestas determinaron que el 39.8% tienen un rendimiento profesional aceptable, el 37.8% bueno, el 20.4% excelente, mientras que el 2% deficiente. A su vez, se realizó una prueba de Spearman<sup>1</sup> para indicar la correlación entre el estrés laboral y la productiva, dando como resultado una correlación fuerte entre estos factores. En conclusión, los resultados con relación al desempeño laboral determinan que la presencia del estrés tiene un cometido importante en el funcionamiento adecuado de este. El autor manifiesta que los problemas personales pueden llevar a la reducción de rendimiento en la institución sanitaria.

Una vez concluido el análisis de los referentes empíricos, se determina una profunda relación entre estos estudios. En su mayoría se muestra que la causa principal de la reducción en el desempeño laboral se debe por el estrés, este es producido por factores como el cansancio, presión y cantidad de trabajo dentro de las jornadas diarias. Además, uno de los puntos más preocupantes es que las empresas u organizaciones no muestran el interés adecuado por estos factores, que al fin y al cabo terminan perjudicando el desarrollo de la compañía. El ambiente laboral puede desencadenar enfermedades como el síndrome de Burnout que es común en los profesionales de la salud, debido a que deben responder con premura las demandas de los pacientes. Es por tal motivo que se busca entender ¿Cuál es la incidencia del estrés y desempeño laboral en las instituciones de salud públicas en Quito?

Finalmente, la hipótesis del proyecto muestra la relación negativa y relevante entre el estrés y el rendimiento profesional, debido a que el aumento de estrés tiene el potencial de reducir el desempeño adecuado dentro del campo laboral. De manera que perjudica al desarrollo del equipo de trabajo y con ello a la organización.

---

<sup>1</sup>El coeficiente de correlación de Spearman es una medida de relación no paramétrica que se usa para encontrar una relación monótona entre dos variables, sean continuas o discretas.

## 2. METODOLOGÍA Y DATOS

La investigación cuantitativa según Maciá (2021) representa un método usada para medir el grado de actividad de un fenómeno de estudio a través del análisis de datos numéricos, permitiendo el establecimiento de relaciones entre las variables. Conforme lo expuesto, esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, ya que mediante instrumentos y métodos estadísticos se buscó describir, caracterizar y cuantificar la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los profesionales de salud de dos instituciones públicas que presentan servicios sanitarios en la ciudad de Quito.

Por otro lado, se integra la investigación descriptiva, cuyo objetivo principal infiere en el estudio de las condiciones actuales que caracterizan a un fenómeno problemático en específico; mientras que, la investigación correlacional se emplea con el propósito de determinar una conexión entre dos o más variables (Gavilánez, 2021). Con base a lo descrito, se aplicó la investigación de alcance descriptivo con el propósito de reconocer aquellos aspectos que conducen a la generación de estrés en el trabajo y las cuestiones de desempeño que han sido afectadas. En tanto que, el abordaje de la investigación correlacional permitió identificar la influencia que una variable genera sobre la otra dentro del personal de salud.

Referente a la metodología del estudio, se destaca el estudio no experimental, que según Pereyra (2020) es aquella en donde el investigador no tiene control sobre las variables de análisis. Por último, se integra el tipo de investigación, considerando los estudios de corte transversal, los cuales permiten recopilar la información dentro de un período específico (Rasinger, 2020). En consecuencia, el factor no experimental se aplicó con el fin de identificar la realidad del escenario desde la perspectiva del personal de salud, eludiendo todo tipo de manipulación en la información, misma que fue recolectada en un momento determinado.

Cabe mencionar que, el método empleado en la investigación correspondió a una encuesta, cuyo medio se materializó en la forma de un cuestionario. Para el análisis el factor estrés, se empleó el formulario de Hernández et al. (2012) el cual se encuentra conformado por 40 interrogantes divididas en seis dimensiones. Estas comprendieron el

Factores emocionales (11 preguntas), retribución (6 preguntas), ejercicio profesional (5 preguntas), motivación (6 preguntas), actividades laborales (6 preguntas) y reconocimiento profesional (6 preguntas). El cuestionario fue evaluado utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual generó un valor de 0.937, exponiendo la tenencia de un instrumento fiable.

Por otra parte, el cuestionario para medir el rendimiento laboral de los trabajadores se obtuvo del estudio de Lauracio y Lauracio (2020), el cual se encuentra constituido por 27 preguntas, segmentadas en cuatro dimensiones. Estas indagaron aspectos como la competencia técnica y calidad de atención (7 preguntas), formación y capacitación permanente (5 preguntas), rendimiento (3 preguntas), habilidades (5 preguntas) y relaciones laborales (7 preguntas). El instrumento fue validado a través del coeficiente de Kuder Richardson, que generó un valor de 0,728 señalando la tenencia de un instrumento confiable.

El universo de la presente investigación estuvo conformado por los trabajadores de salud de dos hospitales públicos que ofrecen atención médica en la ciudad de Quito y que disponen más de 100 camas. En este ámbito, se integran médicos generales, especialistas, personal de enfermería y auxiliares; en la primera institución se identificó un total de 107 profesionales, mientras que, en la segunda un total de 104, generando una población final de 211 individuos.

Dado la existencia de una población significativa, se determinó la aplicación de una muestra bajo el uso de la siguiente fórmula.

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

Los parámetros considerados en la fórmula fueron N (tamaño de la población) que fue 211 personas; Z (nivel de confianza al 95%) con un valor de 1,96; p y q (probabilidad de éxito y fracaso) con el 50% y; e (error máximo permitido) con el 5%.

$$n = \frac{211 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (211 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 136

En función del cálculo realizado se obtuvo una muestra final de 136 profesionales, número que se cumplió a través de la aplicación de un muestreo aleatorio simple, donde todos los sujetos de estudios tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación.

Posterior a la recolección de la información, esta fue cuantificada en una hoja de Excel, con el fin de obtener datos precisos que facilitaran la caracterización de los resultados. En este ámbito, se enfatiza el uso de la estadística descriptiva a través del uso de tablas y gráficos creados en el programa Excel. Por otro lado, se destaca la estadística inferencial, misma que fue aplicada bajo el uso del programa SPSS versión 26, el cual permitió establecer la presencia de una conexión entre las variables utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

En el cuadro a continuación, se especifica la operacionalización de las variables, donde se integran diferentes criterios.

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

Variable	Definición	Dimensiones	Ítems	Escala
<b>Variable independiente:</b> Estrés	El estrés laboral es una respuesta fisiológica que se produce cuando un individuo se ve sometido a una demanda excesiva o a un ambiente laboral estresante (Mejia et al., 2019).	Desgaste emocional	1 - 11	Nunca (N) = 0 Casi Nunca (CN) = 1 En Ocasiones (EO) = 2 Frecuentemente (F) = 3
		Insatisfacción por retribución	12 - 17	
		Insatisfacción del ejercicio profesional	18 - 22	
		Falta de motivación	23 - 28	
		Exceso de demanda laboral	29 - 34	
		Demérito profesional	35 - 38	
<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral	Es la capacidad de un trabajador para realizar las tareas requeridas por su puesto de trabajo (Risco & Zegallos, 2018).	Calidad técnica y atención médica	1 - 7	Nunca (N) = 1 Casi Nunca (CN) = 2 A veces (AV) = 3 Casi Siempre (CS) = 4 Siempre (S) = 5
		Capacitación y educación continua	8 - 12	
		Productividad	13 - 15	
		Aptitudes	16 - 20	

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### Resultados de la encuesta

Posterior a la obtención de la información, los resultados se presentan de manera general bajo las dimensiones que conforman la variable.

#### *Estrés laboral*

**Tabla 2. Dimensión: Factores emocionales**

Dimensión: Factores emocionales	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	15	11,0%	19	14,0%	60	44,1%	33	24,3%	9	6,6%	136	100,0%
Fatiga emocional	8	5,9%	29	21,3%	55	40,4%	35	25,7%	9	6,6%	136	100,0%
Agobio por el trabajo	8	5,9%	14	10,3%	67	49,3%	33	24,3%	14	10,3%	136	100,0%
Exhausto en el descanso	13	9,6%	21	15,4%	52	38,2%	38	27,9%	12	8,8%	136	100,0%
Tenso	9	6,6%	26	19,1%	56	41,2%	29	21,3%	16	11,8%	136	100,0%
Enojo con facilidad	10	7,4%	18	13,2%	62	45,6%	31	22,8%	15	11,0%	136	100,0%
Anímicamente agotado	15	11,0%	20	14,7%	60	44,1%	31	22,8%	10	7,4%	136	100,0%
Sin ánimos	10	7,4%	21	15,4%	57	41,9%	36	26,5%	12	8,8%	136	100,0%
Sin ganas	11	8,1%	20	14,7%	56	41,2%	38	27,9%	11	8,1%	136	100,0%
Demasiada responsabilidad	7	5,1%	19	14,0%	63	46,3%	33	24,3%	14	10,3%	136	100,0%
No logro de resultados	10	7,4%	20	14,7%	60	44,1%	36	26,5%	10	7,4%	136	100,0%

Con respecto a la dimensión factores emocionales, se determinó que el 44,1% de los trabajadores del sector sanitario en ocasiones terminan agotados emocionalmente al finalizar su jornada de trabajo. Así también, se observó que el 44,1% está anímicamente agotado por su trabajo y por más que se esfuerzan no alcanzan los resultados esperados. Por otra parte, el 49,3% indicaron que ocasionalmente les preocupa la idea de no cumplir con sus obligaciones laborales, el 46,3% aseveró que las actividades que desarrollan requieren de un gran compromiso y el 45,6% en ocasiones se enoja con facilidad en el lugar de trabajo. Conforme lo establecido, se determina que las emociones en el estrés laboral aluden a la influencia de las respuestas emocionales en el contexto del trabajo. Estos factores pueden amplificar el impacto del estrés laboral, afectando la salud mental y física de los profesionales, así como su bienestar personal y rendimiento en el trabajo.

**Tabla 3. Dimensión: Retribución**

Dimensión: Retribución	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Retribución insuficiente	8	5,9%	17	12,5%	56	41,2%	42	30,9%	13	9,6%	136	100,0%
Ascenso no depende del esfuerzo	8	5,9%	21	15,4%	51	37,5%	43	31,6%	13	9,6%	136	100,0%
Pago insuficiente	8	5,9%	21	15,4%	45	33,1%	48	35,3%	14	10,3%	136	100,0%
Esfuerzo no mejora la retribución	4	2,9%	16	11,8%	56	41,2%	45	33,1%	15	11,0%	136	100,0%
Jefes indiferentes	10	7,4%	15	11,0%	48	35,3%	50	36,8%	13	9,6%	136	100,0%
Condiciones laborales	7	5,1%	19	14,0%	48	35,3%	41	30,1%	21	15,4%	136	100,0%

En relación con la dimensión retribución, se observó que en ocasiones el 41,2% piensa que la remuneración que recibe por su trabajo es baja, así como el hecho de que a pesar de su esfuerzo, este concepto no mejora. En este ámbito, también se evidenció que el 37,5% considera que ocasionalmente escalar en la institución no está relacionado con su esfuerzo. Por otro lado, el 36,8% mencionó que los jefes frecuentemente se muestran desinteresados ante lo que los profesionales requieren para realizar su trabajo, y el 35,3% exponen la tenencia de un pago insuficiente.

En función de lo expuesto, la dimensión de retribución se refiere a la percepción de justicia y equidad en relación con la recompensa recibida por el trabajo realizado. Cuando los profesionales perciben una falta de equidad en la retribución, como salarios bajos o desigualdades salariales injustas, puede generar estrés laboral y afectar negativamente el agrado por su trabajo, la motivación y la lealtad hacia la organización. Una retribución adecuada y equitativa es crucial para aplacar el estrés laboral y fomentar un espacio laboral armonioso.

**Tabla 4. Dimensión: Ejercicio Profesional**

Dimensión: Ejercicio Profesional	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dificultad de resultados	12	8,8%	25	18,4%	57	41,9%	32	23,5%	10	7,4%	136	100,0%
Desmotivado	8	5,9%	17	12,5%	65	47,8%	34	25,0%	12	8,8%	136	100,0%
Cantidad de actividades	10	7,4%	25	18,4%	51	37,5%	40	29,4%	10	7,4%	136	100,0%
Indiferencia	8	5,9%	22	16,2%	60	44,1%	33	24,3%	13	9,6%	136	100,0%
Tiempo de respuesta es insuficiente	8	5,9%	23	16,9%	49	36,0%	42	30,9%	14	10,3%	136	100,0%

En cuanto a la dimensión ejercicio profesional, el 47,8% manifestó que en ocasiones se siente desmotivado para realizar su trabajo, el 44,1% mencionó que a veces prefiere ser indiferente ante lo que le desagrada de su trabajo y el 37,5% piensa que no es viable desarrollar todas las actividades que se les solicitan. Por otro lado, el 30,9% con frecuencia piensa que el plazo para realizar sus tareas es corto y el 23,5% expresó que les es muy complicado poder dar resultado en las condiciones en las que labora.

El ejercicio profesional refiere a la naturaleza y características de las tareas y responsabilidades laborales. Cuando los profesionales enfrentan altos niveles de demandas laborales, disminución de recursos o limitaciones en la capacidad de hacer elecciones, puede generar estrés laboral y afectar negativamente su bienestar, salud y satisfacción en el trabajo. Un ejercicio profesional adecuado, que promueva el desarrollo de habilidades y brinde un equilibrio entre desafíos y recursos, es fundamental para disminuir el estrés laboral e impulsar un entorno laboral saludable.

**Tabla 5. Dimensión: Motivación**

Dimensión: Motivación	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentement e		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Indiferencia por el desempeño	14	10,3%	19	14,0%	62	45,6%	33	24,3%	8	5,9%	136	100,0%
Harto del trabajo	15	11,0%	12	8,8%	65	47,8%	32	23,5%	12	8,8%	136	100,0%
Ganas de cambiar de trabajo	11	8,1%	19	14,0%	60	44,1%	37	27,2%	9	6,6%	136	100,0%
Mínimo esfuerzo	12	8,8%	22	16,2%	54	39,7%	37	27,2%	11	8,1%	136	100,0%
Frustración	9	6,6%	21	15,4%	58	42,6%	37	27,2%	11	8,1%	136	100,0%
Atención de calidad	10	7,4%	20	14,7%	57	41,9%	35	25,7%	14	10,3%	136	100,0%

Referente a la dimensión motivación, el 47,8% manifestó que en ocasiones está harto de su trabajo, el 45,6% expuso que se siente indiferente por mejorar su desempeño y el 44,1% ocasionalmente tiene ganas de cambiar de trabajo. Por otro lado, el 27,2% manifestó que con frecuencia hace el mínimo esfuerzo en lo que realiza y se siente frustrado con respecto a sus expectativas de crecimiento laboral.

La motivación alude al nivel de energía, interés y compromiso que los trabajadores experimentan en su desempeño laboral. En situaciones donde los trabajadores experimenten una falta de motivación y compromiso, esto conduce al aumento del riesgo de estrés laboral, la reducción de la eficiencia y la producción de un impacto adverso en la salud y la calidad de vida profesional.

**Tabla 6. Dimensión: Actividades laborales**

Dimensión: Actividades laborales	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Demanda excede capacidad de respuesta	8	5,9%	16	11,8%	62	45,6%	37	27,2%	13	9,6%	136	100,0%
Demasiadas actividades	7	5,1%	15	11,0%	61	44,9%	42	30,9%	11	8,1%	136	100,0%
Dificultad de concentración	8	5,9%	17	12,5%	62	45,6%	38	27,9%	11	8,1%	136	100,0%
Tareas excesivas	3	2,2%	16	11,8%	62	45,6%	39	28,7%	16	11,8%	136	100,0%
Actividades demandan esfuerzo	7	5,1%	18	13,2%	52	38,2%	42	30,9%	17	12,5%	136	100,0%
Trabaja como sacrificio	7	5,1%	16	11,8%	59	43,4%	41	30,1%	13	9,6%	136	100,0%

Referente a la dimensión actividades laborales, el 45,6% de los profesionales manifestaron que en ocasiones sienten que las exigencias de su trabajo superan su capacidad de respuesta, tienen problemas para concentrarse en cada tarea y exponen que son excesivas las tareas por realizar. Por otra parte, el 30,9% con frecuencia considera que son demasiadas actividades las que realiza y estas demandan de un amplio esfuerzo.

Las actividades laborales refieren a las características específicas de las tareas y responsabilidades que los profesionales llevan a cabo en su entorno laboral. Cuando las actividades laborales carecen de variedad, presentan altos niveles de presión o son monótonas, esto puede aumentar el riesgo de estrés laboral y afectar negativamente el desempeño laboral del colaborador. Por ende, diseñar actividades laborales estimulantes, ofrecer oportunidades de aprendizaje y garantizar un equilibrio entre desafíos y habilidades son factores importantes para gestionar el estrés laboral y promover un entorno laboral saludable.

**Tabla 7. Dimensión: Reconocimiento profesional**

Dimensión: Reconocimiento profesional	Nunca		Casi Nunca		En Ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo no valorado	10	7,4%	20	14,7%	60	44,1%	33	24,3%	13	9,6%	136	100,0%
Rebasado por tareas difíciles	9	6,6%	23	16,9%	57	41,9%	34	25,0%	13	9,6%	136	100,0%
Impotencia por falta de resultados	8	5,9%	26	19,1%	57	41,9%	33	24,3%	12	8,8%	136	100,0%
Reconocimiento insatisfactorio	5	3,7%	17	12,5%	60	44,1%	41	30,1%	13	9,6%	136	100,0%
Frustración por falta de apoyo	5	3,7%	20	14,7%	56	41,2%	40	29,4%	15	11,0%	136	100,0%
Imposible alcanzar resultados	7	5,1%	20	14,7%	54	39,7%	41	30,1%	14	10,3%	136	100,0%

En relación con la dimensión reconocimiento profesional, el 44,1% expresó que en ocasiones el reconocimiento que recibe le resulta insatisfactorio. En tanto que, el 41,9% siente que las tareas que les asignan son demasiado complicadas y se sienten impotentes al no lograr resultados en ciertos casos. Mientras que, el 24,3% indicó que, , independientemente de sus esfuerzos, su trabajo no es valorado con frecuencia, además, de que el 29,4% se siente frustrado ante la falta de apoyo para realizar sus proyectos.

El reconocimiento profesional implica la valoración y recompensa que los profesionales reciben por su desempeño laboral. Ante la percepción de una falta de reconocimiento y recompensa por el esfuerzo que realiza el profesional, esto conduce al incremento del riesgo laboral y con ello, la generación de un efecto negativo en el desempeño laboral. Por ende, establecer sistemas de reconocimiento justo, brindar retroalimentación constructiva y promover una cultura de apreciación pueden aportar a gestionar el estrés profesional y fomentar un entorno laboral idóneo.

### *Niveles de estrés laboral*

**Tabla 8.** Niveles de estrés laboral y sus dimensiones

<b>Dimensión Factores emocionales</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	20	14,7%
Medio	83	61,0%
Bajo	33	24,3%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Retribución</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	13	9,6%
Medio	73	53,7%
Bajo	50	36,8%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Ejercicio Profesional</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	19	14,0%
Medio	82	60,3%
Bajo	35	25,7%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Motivación</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	23	16,9%
Medio	75	55,1%
Bajo	38	27,9%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Actividades laborales</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	15	11,0%
Medio	80	58,8%
Bajo	41	30,1%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Reconocimiento profesional</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	18	13,2%
Medio	80	58,8%
Bajo	38	27,9%
Total	136	100,0%
<b>Variable estrés laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	6	4,4%
Medio	106	77,9%
Bajo	24	17,6%
Total	136	100,0%

De manera general, se identificó un porcentaje que corresponde al 77,9% del personal salud sustentan un grado de estrés laboral modelado, por otro lado, el 4,4% mantiene un grado alto. La predominancia de este escenario se debe a que la mayor parte del personal destacó por un nivel medio en la dimensión factores emocionales (61%), ejercicio profesional (60,3%), actividades laborales (58,8%), reconocimiento profesional (58,8%), motivación (55,1%) y retribución (53,7%).

## *Desempeño laboral*

**Tabla 9.** Dimensión: Calidad técnica y atención médica

Dimensión: Calidad técnica y atención médica	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Participación	2	1,5%	13	9,6%	44	32,4%	51	37,5%	26	19,1%	136	100,0%
Desempeño y cumplimiento de objetivos	2	1,5%	11	8,1%	37	27,2%	50	36,8%	36	26,5%	136	100,0%
Diagnósticos congruentes	1	0,7%	11	8,1%	39	28,7%	55	40,4%	30	22,1%	136	100,0%
Diversidad del equipo de trabajo	1	0,7%	12	8,8%	42	30,9%	46	33,8%	35	25,7%	136	100,0%
Certificado en su profesión	1	0,7%	10	7,4%	41	30,1%	48	35,3%	36	26,5%	136	100,0%
Notas en expedientes clínicos	2	1,5%	10	7,4%	40	29,4%	47	34,6%	37	27,2%	136	100,0%
Involucramiento en quejas	7	5,1%	13	9,6%	38	27,9%	48	35,3%	30	22,1%	136	100,0%

Con respecto a la primera dimensión de la variable desempeño laboral, se establece que el 40,4% casi siempre determina diagnósticos correctos con la información recopilada por indagación o examen físico, además, de vigilar el progreso de sus pacientes. Asimismo, el 37,5% indicó participar casi siempre en el desarrollo de las recomendaciones generadas por los comités de la unidad de la institución, mientras que, el 36,8% manifestó que con frecuencia realiza sus labores con compromiso y logra alcanzar los objetivos estipulados con el nivel de calidad necesario. Por otra parte, el 27,2% siempre efectúa las notas que se realizan en los expedientes clínicos conforme la normativa vigente, en tanto que, el 26,5% aseveró que cuenta con certificación de las autoridades pertinentes en su campo profesional o área de especialización.

La dimensión de calidad técnica y atención médica dentro del contexto del desempeño laboral se refiere a la competencia y eficacia técnica del profesional de salud en su área de especialización. Ambos aspectos son fundamentales para garantizar resultados positivos en la prestación de atención médica y el logro de objetivos laborales en este contexto. En consecuencia, un enfoque integral en esta dimensión contribuye a un desempeño laboral sólido y a una mayor satisfacción y seguridad de los colaboradores.

**Tabla 10. Dimensión: Capacitación y educación continua**

Dimensión: Capacitación y educación continua	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Participación en programas de capacitación	2	1,5%	10	7,4%	51	37,5%	49	36,0%	24	17,6%	136	100,0%
Participación en proyectos de investigación	1	0,7%	17	12,5%	43	31,6%	54	39,7%	21	15,4%	136	100,0%
Participación como instructor en cursos	4	2,9%	11	8,1%	45	33,1%	47	34,6%	29	21,3%	136	100,0%
Asiste a todos los cursos	0	0,0%	13	9,6%	42	30,9%	55	40,4%	26	19,1%	136	100,0%
Miembro activo de una asociación académica	12	8,8%	11	8,1%	42	30,9%	46	33,8%	25	18,4%	136	100,0%

En lo que respecta a los criterios que forman parte de la dimensión de capacitación y educación continua, se observó que el 40,4% de los encuestados ha asistido casi siempre a todos los cursos de especialidad, aplicando los conocimientos adquiridos en beneficio del servicio de salud. Además, se identificó que el 39,7% participa con frecuencia en investigaciones científicas llevadas a cabo en la unidad de la institución y/o en la publicación de artículos científicos. Por otro lado, el 36% afirmó que se involucra regularmente en actividades de formación en seguridad y atención adecuada del paciente. También, el 21,3% mencionó que participa activamente como educador en charlas de formación y entrenamiento en temas de salud destinados al grupo de trabajo de la institución.

Cabe mencionar que, la capacitación proporciona a los profesionales de salud las habilidades y conocimientos necesarios para mantenerse actualizados en su campo, adaptarse a los avances tecnológicos y aplicar mejores prácticas. En tanto que, la educación continua fomenta un aprendizaje constante y promueve el crecimiento profesional, lo que resulta en un desempeño laboral más efectivo y a una prestación de servicios de mayor calidad. Esta dimensión contribuye a mejorar la competencia y la adaptabilidad de los colaboradores, permitiéndoles mantenerse actualizados y brindar un desempeño óptimo en sus roles laborales.

**Tabla 11. Dimensión: Productividad**

Dimensión: Productividad	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Seguimiento de guías	2	1,5%	5	3,7%	44	32,4%	55	40,4%	30	22,1%	136	100,0%
Análisis e identifica problemas	2	1,5%	7	5,1%	40	29,4%	50	36,8%	37	27,2%	136	100,0%
Ajusta a las necesidades del servicio	2	1,5%	6	4,4%	35	25,7%	60	44,1%	33	24,3%	136	100,0%

En lo que respecta a la dimensión de productividad, el 44,1% de los encuestados afirmó que casi siempre se adapta a las demandas del servicio haciendo uso eficiente de los recursos disponibles para obtener el máximo rendimiento posible. Además, el 40,4% mencionó que al ejercer su profesión se adapta y cumple con las directrices de práctica clínica, protocolos y estándares técnicos establecidos por la institución. Por otro lado, el 36,8% indicó que con frecuencia lleva a cabo evaluaciones y detecta dificultades en la búsqueda de información pertinente para sus tareas cotidianas.

Es esencial reconocer que la productividad es un factor crucial en la evaluación del desempeño laboral, ya que permite evaluar la habilidad del profesional para realizar sus actividades de manera eficiente y generar resultados medibles. Por lo tanto, mejorar la productividad implica maximizar el rendimiento individual y colectivo, lo que contribuye al cumplimiento de metas laborales y al éxito general de la empresa.

**Tabla 12. Dimensión: Aptitudes**

Dimensión: Aptitudes	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Presenta soluciones factibles	4	2,9%	12	8,8%	45	33,1%	41	30,1%	34	25,0%	136	100,0%
Adaptaciones organizacionales y estratégicas	2	1,5%	20	14,7%	39	28,7%	47	34,6%	28	20,6%	136	100,0%
Emprende acciones eficaces	3	2,2%	12	8,8%	41	30,1%	47	34,6%	33	24,3%	136	100,0%
Atiende con calidad y oportunidad al paciente	2	1,5%	12	8,8%	39	28,7%	47	34,6%	36	26,5%	136	100,0%
Aportaciones y compromiso	2	1,5%	11	8,1%	37	27,2%	47	34,6%	39	28,7%	136	100,0%

En lo que respecta a la dimensión de aptitudes, se observó que el 34,6% de los profesionales de la salud casi suelen adaptarse organizacional y estratégicamente a las transformaciones y demandas de la institución, y emprenden métodos efectivos para potenciar las aptitudes y destrezas de sus colegas. Asimismo, proporcionan atención y servicios oportunos al paciente y a sus seres cercanos según los criterios establecidos por la institución y casi siempre sus contribuciones y compromiso han ayudado a mejorar la prestación de los servicios. Por otro lado, el 25% manifestó que siempre presenta soluciones factibles de acuerdo con los requerimientos de la institución para resolver problemas.

Las aptitudes aluden a las habilidades y competencias específicas que posee el profesional de salud y que influyen en su desempeño laboral. Cabe mencionar que, las aptitudes adecuadas y relevantes son fundamentales para realizar las tareas estipuladas de manera eficiente, adaptarse a los cambios y contribuir al éxito general en el entorno laboral. Un alto nivel de aptitudes contribuye a un desempeño laboral efectivo, facilitando el cumplimiento de las tareas destacadas y la superación de los desafíos profesionales.

**Tabla 13. Dimensión: Relaciones laborales**

Dimensión: Relaciones laborales	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación efectiva y respetuosa	1	0,7%	10	7,4%	39	28,7%	54	39,7%	32	23,5%	136	100,0%
Participa en reuniones de equipo	5	3,7%	8	5,9%	39	28,7%	55	40,4%	29	21,3%	136	100,0%
Contribuye al clima laboral positivo	1	0,7%	8	5,9%	42	30,9%	52	38,2%	33	24,3%	136	100,0%
Fomenta la colaboración interdisciplinaria	3	2,2%	8	5,9%	36	26,5%	52	38,2%	37	27,2%	136	100,0%
Uso eficiente de recursos	2	1,5%	7	5,1%	37	27,2%	49	36,0%	41	30,1%	136	100,0%
Contribuye a la reducción de costos	3	2,2%	8	5,9%	31	22,8%	51	37,5%	43	31,6%	136	100,0%
Propone soluciones	2	1,5%	7	5,1%	37	27,2%	49	36,0%	41	30,1%	136	100,0%

En cuanto a la dimensión relaciones laborales, el 40,4% manifestó que casi siempre participa activamente en reuniones de equipo y colabora regularmente en abordar conflictos en el servicio; el 39,7% aseveró que frecuentemente mantiene una comunicación efectiva y respetuosa con su jefe y compañeros de trabajo. Mientras que, el 38,2% indicó que contribuye al clima laboral positivo y al trabajo en equipo, y fomenta la colaboración interdisciplinaria en beneficio de los pacientes. Por otra parte, el 30,1% expresó que siempre utiliza los elementos de la institución de manera adecuada y responsable, además de proponer soluciones para optimizar la eficiencia y eficacia del servicio.

Las relaciones laborales implican las interacciones y conexiones que se establecen entre los profesionales dentro del entorno de trabajo. Estas relaciones pueden influir significativamente en el desempeño laboral, ya que una comunicación efectiva, la colaboración y el apoyo mutuo fomentan un ambiente laboral positivo y motivador. Además, unas relaciones laborales sólidas promueven la creación de equipos cohesionados, la resolución constructiva de conflictos y el desarrollo de un sentido de pertenencia en la organización.

### *Niveles de desempeño laboral*

**Tabla 14.** Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones

<b>Dimensión Calidad técnica y atención médica</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	70	51,5%
Medio	58	42,6%
Bajo	8	5,9%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Capacitación y educación continua</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	64	47,1%
Medio	64	47,1%
Bajo	8	5,9%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Productividad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	80	58,8%
Medio	52	38,2%
Bajo	4	2,9%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Aptitudes</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	69	50,7%
Medio	59	43,4%
Bajo	8	5,9%
Total	136	100,0%
<b>Dimensión Relaciones laborales</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	84	61,8%
Medio	47	34,6%
Bajo	5	3,7%
Total	136	100,0%
<b>Variable desempeño laboral</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	58	42,6%
Medio	75	55,1%
Bajo	3	2,2%
Total	136	100,0%

En lo que respecta al grado del rendimiento laboral, el 55,1% de los encuestados se destacó por mantener un grado medio, a diferencia del 42,6% alcanzó un grado alto. A pesar de esta distribución, las dimensiones de relaciones laborales (61,8%), productividad (58,8%), calidad técnica y atención médica (51,5%), y aptitudes (50,7%) predominaron con un grado elevado. Por otra parte, en el aspecto de capacitación y educación continua se observó un nivel de participación equitativo entre los niveles alto y medio, con un 47,1% cada uno. De acuerdo con lo establecido, se concluye que un nivel medio de desempeño laboral indica que el profesional satisface satisfactoriamente las expectativas y estándares esperados para su puesto de trabajo, alcanzando consistentemente los objetivos establecidos pero sin destacarse de manera sobresaliente ni presentar deficiencias significativas.

### Correlaciones entre variables

**Tabla 15.** Correlaciones entre variables y por dimensiones

Variable / dimensiones	Desempeño laboral	
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,398**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	136
Dimensión Factores emocionales	Correlación de Pearson	-,175*
	Sig. (bilateral)	0,042
	N	136
Dimensión Retribución	Correlación de Pearson	-,294**
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	136
Dimensión Ejercicio Profesional	Correlación de Pearson	-,395**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	136
Dimensión Motivación	Correlación de Pearson	-,328**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	136
Dimensión Actividades laborales	Correlación de Pearson	-,391**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	136
Dimensión Reconocimiento profesional	Correlación de Pearson	-,366**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	136

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En cuanto a las relaciones, se identificó que el estrés y el desempeño laborales expusieron una conexión negativa baja intensidad (-,398), esto al identificar una significancia  $< 0,05$  (sig. 0,000). Lo establecido permite destacar la existencia de una relación inversamente proporcional, lo que significa, que conforme aumente el estrés laboral, el desempeño laboral baja. De la misma manera, se identificó una asociación negativa baja entre las dimensiones retribución ( $r = -,294$ ; sig. 0,001), ejercicio profesional ( $r = -,395$ ; sig. 0,000), motivación ( $r = -,328$ ; sig. 0,000), actividades laborales ( $r = -,391$ ; sig. 0,000) y reconocimiento profesional ( $r = -,366$ ; sig. 0,000) con el desempeño laboral. En tanto que, la dimensión factores emocionales expusieron una relación muy baja con el desempeño laboral ( $r = -,175$ ; sig. 0,042).

En resumen, se concluye que el desempeño laboral disminuye cuando aumentan los aspectos críticos del estrés laboral en el entorno de trabajo. Esto confirma la hipótesis del presente estudio, que sugiere una relación inversa entre el estrés y el rendimiento laboral. El aumento del estrés tiene el potencial de reducir el rendimiento laboral adecuado, lo que perjudica el desarrollo del equipo de trabajo y, por ende, de la organización.

### **Discusión de resultados**

Según los hallazgos, se destaca que la mayor parte del personal sanitario enfrenta un grado de estrés laboral medio (77,9%). Factores como los emocionales, de retribución, de la práctica laboral, de estimulación, de actividades profesionales y de reconocimiento laboral contribuyeron a este escenario, ya que más del 50% de los encuestados reportaron un nivel medio en estos aspectos. Estos hallazgos coinciden con la investigación de García et al. (2020), donde se descubrió que el 59,5% de los encuestados tenía un grado de estrés medio, y en menor proporción, un nivel alto (3,2%). Además, Carillo et al. (2018) señalaron en su estudio que el 50% de las ausencias en el trabajo eran causadas por el estrés, y Lucero et al. (2020) indicaron que un alto grado de estrés se debía al clima organizacional deficiente y la falta de cohesión.

Dentro de los factores emocionales que preservaron una connotación negativa, se destaca que la mayor parte de los profesionales ocasionalmente les preocupe la idea de no poder cumplir con su trabajo, se enojan con facilidad en el trabajo y las tareas que realizan demandan mucha responsabilidad. En cuanto a la retribución, los profesionales consideran en ocasiones que la retribución que recibe por su esfuerzo es insuficiente, y a pesar de su esfuerzo este criterio no mejora. Referente al ejercicio profesional, la mayoría se siente desmotivado para realizar su trabajo, por lo que prefiere ser indiferente ante lo que le desagrada de su trabajo. Considerando a Vidotti et al. (2019) se destaca que la tenencia excesiva de tareas y responsabilidades puede generar un alto nivel de estrés, mientras que, Mejía et al. (2019) enfatizaron criterios como la sobrecarga de trabajo y la mala recompensa laboral, coincidiendo con los hallazgos de esta investigación.

En los ámbitos de motivación y actividades laborales, la mayoría de los colaboradores se sienten agotados de su trabajo, consideran que las exigencias laborales exceden su

habilidad de respuesta y les cuesta concentrarse en las exigencias de cada tarea. Además, perciben que el reconocimiento que reciben es insatisfactorio. En el estudio de Lauracio y Lauracio (2020), se identificó que el 57.2% de los trabajadores tenían una disminución en el grado de agotamiento emocional, mientras que en el estudio de Cerón (2020) el 85.8% presentó bajos niveles de cansancio emocional. Estos resultados difieren de los hallazgos encontrados actualmente.

En cuanto al desempeño laboral, el 55,1% sostuvo un nivel medio; sin embargo, considerando las dimensiones de calidad técnica y atención médica, productividad, aptitudes y relaciones laborales, estas presentaron un nivel alto en su mayoría. A nivel general, estos hallazgos encajan con los del estudio de Delgado et al. (2020) quienes determinaron que el 39.8% tenían un rendimiento laboral promedio.

La mayoría de los profesionales de la salud han contribuido en la elaboración de directrices propuestas por los comités de la unidad de la institución, y con frecuencia hacen diagnósticos que concuerdan con los datos obtenidos del paciente. En cuanto a la capacitación y educación continua, los trabajadores del área de la salud están implicados en proyectos de investigación médica desarrollados en la institución y asisten a todos los cursos de especialidad, aplicando los conocimientos adquiridos en beneficio del servicio. Lauracio y Lauracio (2020) destacaron en su estudio que aspectos como la calidad técnica y atención médica y la capacitación se presentaron de forma positiva en sus trabajadores.

En lo que respecta a la productividad, los empleados se adaptan a las demandas del trabajo empleando los elementos disponibles de manera eficiente. En cuanto a las habilidades, los profesionales se ajustan a los cambios institucionales y toman medidas efectivas para mejorar las destrezas y aptitudes del grupo de trabajo. En cuanto a las relaciones laborales, la mayoría de los trabajadores mantienen una comunicación efectiva y respetuosa con su jefe y compañeros de trabajo, además, participan activamente en reuniones de equipo y colaboran en la solución de conflictos en el área laboral. Esto coincide con los resultados de Lauracio y Lauracio (2020) donde la productividad y las habilidades fueron criterios positivos.

Se ha observado que el estrés laboral guarda una relación inversa con el rendimiento en el trabajo, lo que significa que a medida que aumentan los factores estresantes, el rendimiento de los profesionales disminuye. Este hallazgo coincide con la investigación hecha por Delgado et al. (2020) quienes encontraron una relación adversa y moderada entre las variables examinadas. En resumen, es crucial que las organizaciones implementen medidas para gestionar y reducir el estrés laboral, fomentando un equilibrio adecuado entre las demandas laborales y los recursos disponibles. De esta manera, se puede mejorar el desempeño en el trabajo de los expertos en el área médica.

#### **4. CONCLUSIONES**

En nivel general, el estrés laboral se caracteriza por una reacción tanto mental como física que se produce ante la incapacidad de la persona para manejar o controlar las demandas y tensiones del trabajo, generando efectos adversos en el bienestar, el equilibrio emocional y el desempeño laboral del individuo. Por ende, es fundamental abordar ambos criterios con la finalidad de promover un entorno de trabajo saludable que favorezca a la reducción del estrés y promueva un mejor desempeño.

Dentro de los factores que aumentan el estrés laboral según la evidencia empírica, se incluyen el ritmo de trabajo, la sobrecarga laboral, la falta de recompensa en el trabajo, el clima organizacional negativo, la falta de cohesión y apoyo del grupo. Estos factores influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores.

Según los hallazgos actuales, se encontró que tanto el estrés como el desempeño laboral predominan en un nivel medio. En el caso del estrés laboral, los factores emocionales, como el ejercicio profesional, contribuyeron a este escenario. Por otro lado, aunque el desempeño laboral también prevaleció en un nivel medio, las relaciones laborales y la productividad se destacaron por un nivel alto. Se observó una relación negativa entre el estrés y el rendimiento profesional, lo que significa que cuando el estrés aumenta el estrés, el rendimiento profesional disminuye.

Conforme lo establecido, se determinan las siguientes recomendaciones:

1. Formular un conjunto de acciones a fin de disminuir el nivel de estrés y mejorar el rendimiento laboral en instituciones públicas que prestan servicios de salud. Este debe abordar actividades que impliquen fomentar un entorno de trabajo saludable, mejorar la comunicación y la participación, brindar apoyo y capacitación, y, evaluar y monitorear el progreso de los profesionales.
2. Se recomienda implementar el plan de acción en entidades gubernamentales dedicadas a brindar prestaciones medicas a fin de disminuir el índice de estrés y mejorar el rendimiento profesional.
3. Se propone impulsar la participación de los profesionales del ámbito de la salud en el desarrollo de las iniciativas destinadas a mejorar el desempeño laboral y reducir el estrés.

## REFERENCIAS

- Academia Europea. (2022). *Academia de Europa: Siegrist Johannes*. [https://www.ae-info.org/ae/Member/Siegrist\\_Johannes](https://www.ae-info.org/ae/Member/Siegrist_Johannes)
- Asociación Mundial de Psiquiatría. (2022). *World Psychiatric Association (WPA). Asociación Mundial de Psiquiatría (AMP)*. [www.alansaludmental.com](http://www.alansaludmental.com).  
<http://www.alansaludmental.com/ética-y-ddhh-en-sm/asociaciones-profesionales/>
- Carillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304-324.  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Carrillo, B., & Guevara, W. (2019). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(17), Article 17.  
<https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/166>
- Cerón, E. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*, 1(1), 33-40. <https://doi.org/10.51597/rmicg.v1i1.55>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.  
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987.  
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). Estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 12.

- García, P., Jiménez, A., Hinjosa, L., Gracia, G., Cano, L., & Zúñiga, R. A. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*, 65-73.
- Gavilánez, F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.ec/books?id=AGY4EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+correlacional&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=AGY4EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+correlacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Génez, F. (2019). Percepción del estrés laboral en docentes de la facultad de humanidades y educación en una institución privada de educación superior en Sincelejo – Sucre. *Revista Internacional de Filosofía Hodós*, 8(10), 57-66.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.
- Jiménez, A., Maldonado, A., & Olmos, K. (2022). Estrategia de arquitectura cognitiva para dominios de estructura informal aplicada al estrés laboral en la industria maquiladora: Núm. 3CP22-75. *Memorias de Ciencia y Tecnología*, 2(1), 127-127.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- López, J., Beltrán, J., Meriño, V., Martínez, C., Guzmán, L., Otálvaro, D., & Pareja, D. (2020). Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado. *Revista Espacios*, 41(7), 13.

- Lucero, J., Lucero, M., Erazo, M., & Noroña, G. (2020). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1), 17.
- Maciá, L. (2021). *Gestión clínica: Colección Cuidados de Salud Avanzados*. Elsevier Health Sciences.  
[https://books.google.com.ec/books?id=d5ssEAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+cuantitativa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=d5ssEAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+cuantitativa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Medina, M., Medina, M., Gauna, N., Molfino, L., & Merino, L. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital. *Investigación en educación médica*, 6(23), 160-168. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.03.004>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mejía, C. R., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Mena, M. (2021). *Infografía: 2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo*. Statista Infografías. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel-, J. (2020). Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of healthcare workers during (COVID-19) pandemic. *Acta Pediátrica de México*, 41(S1), 127-136.

- Murphy, K. (2022). *Kevin R Murphy*.  
<https://scholar.google.com/citations?user=CI7NSsoAAAAJ&hl=es>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Un informe de la OMS pone de relieve el déficit mundial de inversión en salud mental*.  
<https://www.who.int/es/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *Acceso*. <https://www.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). *OPS/OMS / Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Parales, C., Terán, M., & Araiza, M. (2021). Factores organizacionales que influyen en el estrés laboral del personal docente en universidades del Área Metropolitana de Monterrey. *Innovaciones de Negocios*, 18(35), Article 35. <https://doi.org/10.29105/rinn18.35-e6>
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Científica Salud Uninorte*, 35(1), 29. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.  
[https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+no+experimental&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+no+experimental&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Psicología Online. (2018). *Definiciones de estrés laboral según autores*. [psicologia-online.com. https://www.psicologia-online.com/definiciones-de-estres-laboral-segun-autores-806.html](https://www.psicologia-online.com/definiciones-de-estres-laboral-segun-autores-806.html)

- Puchaicela, S., Loza, J., Fiallo, I., Benítez, A., & Amaya, A. (2022). Evaluación de estrés, ansiedad y depresión en Ecuador durante la pandemia de COVID-19. *La Ciencia al Servicio de la Salud*, 13(1), 13-25. <https://doi.org/10.47244/cssn.Vol13.Iss1.667>
- Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones AKAL. [https://books.google.com.ec/books?id=0h4EEAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+transversal&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=0h4EEAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+transversal&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Risco, J., & Zegallos, Y. (2018). Estres y desempeño laboral. *Universidad César Vallejo*, 62. [https://www.mendeley.com/catalogue/40435be0-3844-358d-b110-0a8b8e4e6811/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7B0fb72290-5b1d-4db0-9f70-602dc2c808b4%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/40435be0-3844-358d-b110-0a8b8e4e6811/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B0fb72290-5b1d-4db0-9f70-602dc2c808b4%7D)
- Russell, A. (2021). *La doble jornada*. Capitán Swing Libros.
- Salinas, M. L. (2020). Las encomiendas paraguayas y rioplatenses.: Categorías y formas laborales según las fuentes del siglo XVII y XVIII. *Naveg@mérica. Revista electrónica editada por la Asociación Española de Americanistas*, 25, Article 25. <https://doi.org/10.6018/nav.442721>
- University of Minnesota. (2019). *John P. Campbell, 2014–15 Distinguished Teacher Postbaccalaureate, Graduate, and Professional Teaching Award*. [https://scholarswalk.umn.edu/sites/scholarswalk.umn.edu/files/2019-11/dta\\_john\\_p\\_campbell.pdf](https://scholarswalk.umn.edu/sites/scholarswalk.umn.edu/files/2019-11/dta_john_p_campbell.pdf)

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., & Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376.  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario sobre el estrés laboral

Para la entrega de respuestas, por favor, considerar la siguiente escala de Likert para llenar la encuesta.

Escala de Likert	Valoración
Nunca (N)	5
Casi Nunca (CN)	4
En Ocasiones (EO)	3
Frecuentemente (F)	2
Siempre (S)	1

Descripción	N	CN	EO	F	S
<b>Factores emocionales</b>					
1. Termine agotado emocionalmente al final de la jornada.					
2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
3. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
4. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
5. Me siento tenso solo de pensar en mi trabajo					
6. Me enoja con facilidad en el trabajo					
7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
8. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
9. Me siento sin ganas de ir a trabajar					
10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad					
11. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero					
<b>Retribución</b>					
12. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo					
13. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo					
14. Es insuficiente el pago que recibo					
15. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo					
17. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales					
<b>Ejercicio Profesional</b>					
18. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo					
19. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
20. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
21. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo					

22. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente					
<b>Motivación</b>					
23. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño					
24. Estoy harto de mi trabajo.					
25. Tengo ganas de cambiar de trabajo					
26. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo					
27. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
28. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución					
<b>Actividades laborales</b>					
29. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta					
30. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo					
31. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea					
32. Son excesivas las tareas a realizar					
33. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo					
34. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
<b>Reconocimiento profesional</b>					
35. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado					
36. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas					
37. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos					
38. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio					
39. Puedo sentir frustración ante la falta de apoyo para realizar mis proyectos					
40. Me es imposible alcanzar los resultados esperados por mis jefes en los proyectos de trabajo					

Nota: Tomado de (Hernández et al., 2012).

## Anexo 2. Cuestionario sobre el desempeño laboral

Para la entrega de respuestas, por favor, considerar la siguiente escala de Likert para llenar la encuesta.

Escala de Likert	Valoración
Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Descripción	N	CN	AV	CS	S
<b>CALIDAD TÉCNICA Y ATENCIÓN MÉDICA</b>					
1. Participa en el desarrollo de las recomendaciones generadas por los comités de la unidad de mi institución (calidad, ética, investigación, etc.)					
2. Siente que desempeña sus tareas con dedicación y cumple con los objetivos establecidos con la calidad requerida.					
3. Establece diagnósticos congruentes con los datos obtenidos por interrogatorio y exploración física y vigila la evolución de sus pacientes					
4. Aprovecha la diversidad del equipo de trabajo para otorgar una mejor atención a los pacientes a su cargo.					
5. Está certificado por las instancias correspondientes en su especialidad o profesión					
6. Las notas que se realizan en los expedientes clínicos de los pacientes están establecidas en la normativa vigente					
7. Se siente involucrado en quejas de sus superiores, compañeros, pacientes por la prestación de sus servicios					
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA</b>					
8. Participa activamente en los programas de capacitación en calidad y seguridad del paciente.					
9. Participa en proyectos de investigación médica desarrollados en la unidad de su institución y/o publicaciones de artículos científicos.					
10. Participa activamente como instructor en cursos de actualización y capacitación en salud dirigidos al personal de la institución.					
11. Asiste a todos los cursos de especialidad y aplica los conocimientos en beneficio del servicio					
12. Es miembro activo de alguna asociación académica.					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
13. Al ejercer su profesión se ajusta y sigue las guías de práctica clínica, protocolos y guías técnicas de la institución.					

14. En las actividades diarias realiza análisis e identifica problemas en busca de datos relevantes.					
15. Se ajusta a las necesidades del servicio utilizando los recursos con resultados óptimos.					
<b>APTITUDES</b>					
16. Para resolver problemas presenta soluciones factibles de acuerdo a los requerimientos de la institución.					
17. Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta a los cambios y necesidades de la institución					
18. Emprende acciones eficaces para mejorar las habilidades y capacidades de sus compañeros					
19. Atiende con calidad y oportunidad al paciente y a sus familias de acuerdo con los estándares institucionales					
20. Sus aportaciones y compromiso han contribuido al mejoramiento de la prestación de los servicios.					
<b>RELACIONES LABORALES</b>					
21. ¿Mantiene una comunicación efectiva y respetuosa con su jefe y compañeros de trabajo?					
22. ¿Participa activamente en reuniones de equipo y colabora en la resolución de problemas en el servicio?					
23. ¿Contribuye al clima laboral positivo y al trabajo en equipo?					
24. ¿Fomenta la colaboración interdisciplinaria en beneficio de los pacientes?					
25. ¿Utiliza los recursos de la institución de manera eficiente y responsable?					
26. ¿Contribuye a la reducción de costos sin afectar la calidad de los servicios?					
27. ¿Propone soluciones para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio?					

Nota: Tomado de Lauracio y Lauracio (2020)