

13

**ESTRÉS LABORAL**

**Y DESEMPEÑO EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL SAN FRANCISCO, LATACUNGA**

# ESTRÉS LABORAL

## Y DESEMPEÑO EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL SAN FRANCISCO, LATACUNGA

### WORK STRESS AND PERFORMANCE OF THE STAFF IN THE SAN FRANCISCO HOSPITAL, LATACUNGA

Nataly del Carmen Lema-Molina<sup>1</sup>

E-mail: [nataly.lema.22@est.ucacue.edu.ec](mailto:nataly.lema.22@est.ucacue.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8134-9957>

Marco Benito Reinoso-Avecillas<sup>1</sup>

E-mail: [mreinoso@ucacue.edu.ec](mailto:mreinoso@ucacue.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8250-5288>

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lema-Molina, N. C., & Reinoso-Avecillas, M. B. (2023). Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(3), 109-122.

#### RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Latacunga. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance relacional y transversal; los datos se capturaron aplicando cuestionarios validados a 26 trabajadores del Hospital. Como resultados relevantes se encontró que, el personal que labora en Atención al Cliente y en el Laboratorio tienen una mayor tendencia a sufrir problemas de estrés. El análisis de correlación de las variables: estrés laboral y desempeño laboral, no evidenció una relación inversa significativa entre las variables; el único factor del estrés laboral que demostró correlación inversa significativa con el desempeño laboral fue el "sentimiento no vale nada". En términos generales, el estrés laboral experimentado por el personal se evalúa como moderado y el rendimiento laboral es muy bueno.

#### Palabras clave:

Estrés, desempeño laboral, riesgo, evaluación.

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between stress levels and job performance of the staff of the Hospital San Francisco de Latacunga. This research has a quantitative approach, relational and cross-sectional scope; data was obtained by applying validated questionnaires to 26 Hospital workers. As relevant results, it was found that the personnel who work in Customer Service and in the Laboratory have a greater tendency to suffer from stress problems. The correlation analysis of the variables: job stress and job performance, did not show a significant inverse relationship between the variables; the only factor of job stress that showed a significant inverse correlation with job performance was "feeling worthless." In general terms, the work stress experienced by the staff is evaluated as moderate and the work performance is very good.

#### Keywords:

Stress, work performance, risk, evaluation.

## INTRODUCCIÓN

El estrés ha despertado el interés de investigadores del área de la salud por considerarse como *“la enfermedad del siglo veinte y vigente en el siglo XXI, derivada de trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo y trabajos con efectos psicosociales, principalmente”* (Anitei, et al., 2013, p. 1011). Según la Organización Mundial de la Salud (2015), el estrés laboral es *“la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”*. Alrededor de la mitad de los trabajadores europeos piensan que el estrés es parte habitual de sus puestos de trabajo y que contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas; como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse de manera equivocada, pero sin embargo, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantearan como un problema de las instituciones y no como un problema personal, se pudiera gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011).

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre las problemáticas que más inconvenientes plantean en el entorno de la seguridad y la salud en el trabajo, ya que influyen de manera importante a la salud de las personas, en la productividad organizacional y en la economía del estado (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo OSHA 2002). Por su parte, Fernández (2010), sostiene que *“las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo”* (p. 15). En la actualidad, el estrés es uno de los precursores de varias enfermedades tanto físicas como mentales, en virtud de las condiciones laborales, sociales, personales y económicas a las que nos afrontamos día a día. Eventos considerados estresantes se experimentan con intensidad en los hospitales o centros de salud, dado el continuo contacto del personal con el dolor, con la muerte y con la sobrecarga del trabajo.

En Estados Unidos de América, en una encuesta sobre salud laboral aplicada Velásquez (2020), a 200 trabajadores que ocupan altos cargos evidenció que, aún existe un 17% de ejecutivos que desconoce los síntomas que produce el estrés y el 32% no tiene claro cómo combatir este mal, complicando la situación y llevando en muchos casos a convivir con el problema hasta que se genera un mal más grave. En esta misma encuesta se encuentra que, el 92% de las empresas no tienen programas para prevenir o disminuir el estrés, y el 70% de los que, si lo tienen, consideran que no son efectivos.

En el estudio realizado por Tziner (2015), en Israel, compartía que el nivel de estrés laboral en la muestra de 124 médicos de un hospital era lo suficientemente alto y que

inflúa en la intención de abandono de al menos el 40% de la muestra investigada. Otro estudio realizado en España por Rodríguez & Rivas (2011), refiere que, en el actual campo laboral una buena cantidad de profesionales experimentan síntomas de frustración y un nivel elevado de tensión emocional, lo que conlleva a un aumento de los niveles de estrés laboral, desgaste profesional y disminución en el desempeño laboral. Según el estudio realizado por Guic et al. (2012), se señala que: el estrés laboral no sólo libera dificultades en la salud mental y física de los trabajadores, sino que también tiene consecuencias económicas para las empresas donde éstos trabajan.

Por otra parte, Valdiviezo & López (2016), evaluaron la presencia del estrés laboral en 35 médicos familiares en una localidad de México, como resultado encontró un alto porcentaje de agotamiento, sin embargo, la muestra no considera abandonar su puesto de trabajo debido a las relaciones interpersonales que existe entre los profesionales de la salud con la comunidad. En Colombia, una investigación demuestra que el estrés laboral puede desencadenar una baja productividad, enfermedades y accidentes laborales; entre el 50% y el 60% del ausentismo de los trabajadores está relacionado con la presión laboral del trabajo, las largas jornadas y la frustración con las tareas (Sarsosa & Charria, 2018).

En Ecuador, la investigación de García et al. (2022), refiere que el personal de salud está constantemente expuesto a niveles elevados de estrés laboral, debido a las múltiples tareas que deben cumplir, así como por la responsabilidad relacionada con la integridad y la vida de los pacientes. Las decisiones administrativas sobre la extensión de la jornada laboral y la rotación del personal se consideran acciones que contribuirían al combate del estrés laboral. El estudio aplicado a profesionales de la salud del hospital Luis G. Dávila por Velásquez & Villavicencio (2016), evidenció que, de 120 participantes, el 71,9% muestran un nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un “nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además, se identificó que los participantes que presentaban estrés, van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral”. La investigación de Onofre (2021), en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro.1 de la ciudad de Quito, explicó que la incidencia del estrés en el lugar de trabajo genera que el empleado desee la salida del mismo y por ende presente bajo nivel de compromiso con la organización, transformándose así en comportamientos de búsqueda de trabajo en el presente o en el futuro cercano.

Diversas investigaciones que se citan en el desarrollo de este trabajo conllevan a determinar que la presencia del estrés en los trabajadores se constituye en un síntoma relacionado con el bajo desempeño laboral. El desempeño laboral es considerado como la base primordial para el

éxito y el aprovechamiento de oportunidades; por esta razón, es de un interés primordial para los administradores de recursos humanos en mejorar los aspectos que permitan medir y evaluar el desempeño. En este sentido, el desempeño laboral son las acciones o comportamientos que se puede observar en los empleados que ayudan a la consecución de los objetivos de la organización, estos pueden ser medidos en base a las competencias que cada puesto requiera y su nivel de contribución (Pedraza et al., 2016). En un estudio publicado por Delgado (2020), menciona que el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, el cual puede impactar en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, provocando ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones como falta de rendimiento, agotamiento físico y mental.

En la actualidad, situaciones como: el estrés, sobrecargas de trabajo, agotamiento y abuso laboral, son los principales determinantes del desempeño laboral. En muchas organizaciones, la exposición de los colaboradores a estos factores de riesgo psicosocial, limitan el logro de los objetivos organizacionales en vista de que tienen una incidencia directa en el desempeño y rendimiento laborales. Este es el caso del personal que labora en el Hospital San Francisco de Latacunga, institución en la cual se evidencia que el agotamiento mental, la presión por parte de los pacientes y la carga de responsabilidad en sus funciones hacen sospechar que su desempeño laboral se encuentre afectado. Por lo expuesto, la presente investigación pretende dar respuesta a la interrogante ¿cómo incide el estrés laboral en el desempeño laboral del personal del Hospital San Francisco de Asís de Latacunga? El objetivo de esta investigación es, determinar los niveles de estrés y desempeño laboral del personal del hospital San Francisco de Latacunga y su relación, utilizando métodos y técnicas de medición validadas, de manera que contribuyan a la mejora en términos de eficiencia y calidad del servicio.

Como ya se ha referido en párrafos anteriores, el estrés laboral es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales, que se encuentran presentes en múltiples ecosistemas organizacionales y han evolucionado conforme los cambios sociales, tecnológicos y laborales, hasta el punto de considerarse en un problema organizacional de fuerte impacto en el desempeño de los colaboradores y consecuentemente, en el logro de los objetivos organizacionales (Asociación Chilena de Seguridad, 2019).

Para Griffiths et al. (2004), el estrés laboral es *“el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro”* (p. 4). En el mismo orden Slipak (1996), distingue dos tipos de estrés laboral, el episódico y el crónico. El estrés episódico es aquel

que, se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo, se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica, por lo que sus resultados negativos no son perceptibles; por otro lado, el estrés crónico es el resultado de una exposición repetitiva y prolongada a estresores, incluso se considera una evolución del estrés episódico, que puede llegar a desencadenar en efectos muy dañinos para salud del individuo. El estrés laboral, considerado como uno de los factores que inciden significativamente en el desempeño laboral, se ha definido como el resultado de la aparición de factores de riesgo psicosociales que tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno & Báez, 2010). En la Guía del Estrés Laboral (Gobierno de Castilla. Consejería de Administración Autonómica, 2008) para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS el estrés laboral es definido como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”. (p.5)

Tomando en cuenta que el estrés laboral se constituye en uno de los riesgos psicosociales relevantes en las organizaciones, es necesario evaluarlo aplicando instrumentos como el cuestionario de la OIT – Universidad Javeriana (Tercera Versión), el cual consta de cuatro procesos de calificación para determinar el nivel de estrés, así como los efectos en la salud de los trabajadores, este instrumento permite medir 3 aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Una de las intenciones del presente estudio es determinar las incidencias de los niveles considerables de estrés en el desempeño laboral; para lo cual, en primer lugar, es necesario empezar conceptualizándolo. Diversas investigaciones que se citan en el desarrollo de este trabajo conllevan a determinar que la presencia del estrés en los trabajadores se constituye en un síntoma relacionado con el bajo desempeño laboral. El desempeño laboral es considerado como la base primordial para el éxito y el aprovechamiento de oportunidades; por esta razón, es de un interés primordial para los administradores de recursos humanos en mejorar los aspectos que permitan medir y evaluar el desempeño. En este sentido, para Pedraza et al. (2016), el desempeño laboral son las acciones o comportamientos que se puede observar en los empleados que ayudan a la consecución de los objetivos de la organización, estos pueden ser medidos en base a las competencias que cada puesto requiera y su nivel de contribución. Según Álvarez et al. (2018), el desempeño laboral es *“la apreciación del rendimiento de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo”*.

Lauracio & Lauracio (2020), en su trabajo sobre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud, empleó el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral diseñado por Valdivia 2014 cuyo coeficiente de Kuder Richardson es 0.728, denotando un alto grado de confiabilidad y consistencia interna. Este instrumento consta de 21 ítems que comprende calidad y técnica de atención, capacitación y educación continua, productividad y aptitudes. Velásquez & Villavicencio (2016), por su parte, en su estudio sobre estrés y rendimiento laboral aplicado al personal de salud del hospital Luis Gabriel Dávila, utilizaron dos escalas, una sobre el nivel de estrés y otra sobre el desempeño laboral; la primera escala (PSS-10) evalúa el nivel de estrés mediante cinco puntuaciones valorando diez ítems, los cuales se enfocan en situaciones que ha tenido el participante durante su trabajo en los últimos 30 días, y la otra escala que valora la autopercepción del desempeño laboral. Sarsosa & Charria (2018), aplicaron el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión del Ministerio de la Protección Social de Colombia, se trata de un instrumento validado con una muestra de 5.421 personas de diferentes regiones de Colombia; a este instrumento se le aplicó también validación de contenido con trabajadores de servicios médicos asistenciales y profesionales de salud ocupacional, con quienes se establecieron los síntomas comunes relacionados con estrés.

En cuanto a las metodologías para evaluar el desempeño laboral, se cuenta con una buena colección, diferenciándose unas de otras en función de la integralidad y profundidad en la captura de la información; entre las más comunes se encuentran: comprobación de comportamiento, administración por objetivos, rango de calificaciones, revisión por pares, el método de incidente crítico, la prueba de rendimiento, escala de calificación basada en el comportamiento, valoraciones psicológicas, y la evaluación por competencias. Dentro de la evaluación por competencias se identifican algunos tipos de evaluaciones: autoevaluación (visión del propio empleado), evaluación 90° (evalúa el superior), evaluación 180° (evalúan los colegas), evaluación 270° (evalúan los subordinados) y la evaluación 360° que es muy utilizada cuando se necesita contar con una visión integral de todos aquellos que interactúan con el empleado (evalúan: el jefe, colegas, subordinados, clientes y/o proveedores).

Tabla 1. Cuestionario para evaluación del estrés.

Descripción de los síntomas o malestares	Escala			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				

## MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo de alcance relacional y transversal. La base científica del tema en estudio y la configuración del marco teórico se alcanzó mediante la revisión bibliográfica de fuentes secundarias a través del motor de búsqueda Google Académico, y utilizando publicaciones disponibles en bibliotecas electrónicas como SciELO, en revistas científicas como Ciencia Latina, Eugenio Espejo y en repositorio como: PUCESA y COCHRANE.

Para la variable independiente (estrés laboral) se evaluó los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales: 1) fisiológicos, 2) de comportamiento social 3) síntomas intelectuales y laborales y, 4) psicoemocionales, aplicando para el efecto el cuestionario de valoración (Tabla 1) de estrés laboral de la OIT y modificada por el Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana (2010). La consistencia interna de la tercera versión del cuestionario mediante Alfa de Cronbach arrojó un coeficiente de 0,889 ( $p = 0,001$ ), igual a la segunda versión. La variable dependiente (desempeño laboral) se evaluó utilizando un cuestionario creado por el departamento de desempeño laboral del Paraguay y avalada por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (2013) (Tabla 2), constituido por varios criterios, medidos a través de una escala del tipo Likert modificado, que valora: calidad y técnica de atención, capacitación y educación continua, productividad y aptitudes.

Este estudio se realizó en la población de 26 trabajadores del hospital San Francisco de Latacunga. Para la recolección de datos se aplicó los instrumentos referidos en formato digital utilizando Google Forms. El tratamiento de datos se realizó mediante el uso del paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS); el tipo de prueba estadística para probar la hipótesis: "El estrés laboral experimentado por los empleados del hospital San Francisco de Latacunga influye en su desempeño laboral", se seleccionó luego de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk; la determinación del grado de relación estadística de las dos variables se logró mediante la aplicación de la prueba de Pearson.

5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “ no sirve para nada”.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Fuente: Adaptado de Universidad Javeriana de Colombia (2010).

Tabla 2. Cuestionario para evaluación del desempeño laboral.

<b>Excelente (5); Muy Bueno (4); Bueno (3); Aceptable (2); Inferior (1)</b>					
<b>Descripción del criterio</b>	<b>Escala</b>				
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Producción: ¿Cumple con la cantidad de trabajo esperado según el área donde se desempeña?					
2. Sigue Instrucciones: ¿Cumple con las tareas encomendadas por el jefe de línea directa dentro de su horario?					
3. Sigue Instrucciones: ¿Atiende con cortesía a los usuarios / as y ejecuta los protocolos de atención y normas aprobadas por MSP?					
4. Conocimiento en el trabajo: ¿Conoce su territorio, realiza trabajos programáticos dentro de su área de trabajo?					
5. Cooperación: ¿Tiene buen relacionamiento con los integrantes del equipo de salud y de la comunidad?					
6. Atención a ciudadanos: ¿Actitud hacia los/as ciudadanos/as internos y externos?					
7. Cuidado de equipos y materiales: ¿Manejo y mantenimientos de equipos y materiales de trabajo?					
8. Relaciones Interpersonales: ¿Se relacionamiento e integración con los demás?					
9. Capacidad de decisión y conducción: ¿Contribuye y participa de las actividades de educación permanente?					
10. Trabajo en Equipo: ¿Participa activamente para el logro de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del área de trabajo?					
11. Colaboración: ¿Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de organización u organismos externos con los que debe interactuar?					

12. Dinamismo: ¿Demuestra energía trabajando duro sin que su nivel de rendimiento se vea afectado?					
13. Orientación al usuario: ¿Orienta y encamina a los pacientes/usuarios a los centros de referencia de la red de salud de su área de influencia?					
14. Comunicación: ¿Capacidad de escuchar, exponer opiniones e ideas en forma efectiva?					
15. Iniciativa: ¿Capacidad de emprender acciones, mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo?					
16. Empoderamiento: ¿Participa del gerenciamiento de los insumos necesarios para el adecuado funcionamiento del HBSF?					
17. Imparcialidad: ¿Ofrece un trato igualitario y sin discriminación facilitando la misma oportunidad a los /as usuarios/as?					
18. Responsabilidad con el Trabajo: ¿Cumple con los horarios, la planificación establecida?					
19. Registro de Asistencia: ¿Realiza registros de asistencia diariamente según corresponda?					
20. Cumplimiento de las normas: ¿Posee documentación complementaria al día y en orden para realizar su trabajo?					
21. Puntualidad: ¿Llega puntualmente todos los días a su lugar de trabajo?					
Puntaje promedio					

Fuente: Adaptado de Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (2013).

La obtención del puntaje bruto total del estrés se obtiene mediante la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados (Tabla 3):

Tabla 3. Cálculo del promedio ponderado del estrés laboral.

Grupo	Ítems	Categoría (a)	Puntuación promedio (b)	Ponderación (c)	Promedio ponderado (d) = b x c
1	Del 1 al 8	Fisiológica		4	
2	Del 9 al 12	Comportamiento social		3	
3	Del 13 al 22	Intelectual y laboral		2	
4	Del 23 al 31	Psicoemocional		1	
	Puntaje bruto total				

**Nota.** Esta tabla muestra el cálculo del puntaje bruto total del estrés. Los grupos de ítems presentan ponderaciones diferentes (Universidad Javeriana de Colombia, 2010).

Una vez determinado el promedio ponderado del estrés laboral, se transformó el puntaje dividiendo cada valor entre 61,16 y multiplicando por 100; este resultado se redondeó a un decimal. Considerando que el personal evaluado corresponde a la categoría de jefes y profesionales técnicos, se aplicó el baremo que se muestra en la Tabla 4. En función del puntaje transformado del estrés se determinó el nivel de síntomas y su interpretación para la toma de decisiones que correspondan.

Tabla 4. Baremo del cuestionario para la evaluación del estrés a jefes, profesionales y técnicos.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	Interpretación del nivel de estrés
Muy bajo	0,0 a 7,8	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas.
Bajo	7,9 a 12,6	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas
Medio	12,7 a 17,7	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud
Alto	17,8 a 25,0	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Muy alto	21,1 a 100,0	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente: Tabla adaptada de Universidad Javeriana de Colombia (2010).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las tablas y figuras que se presentan a continuación muestran los resultados obtenidos tras la aplicación de los dos cuestionarios a una población de 26 empleados del hospital San Francisco de Latacunga – Ecuador. Las variables en estudio, estrés (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente), se evalúan a partir de síntomas y criterios que, tras su totalización permiten establecer una puntuación para cada empleado.

Del personal investigado se tiene que: el 80,8% son mujeres y el 19,2% son hombres; el 53,8% tiene una edad comprendida entre 20 y 30 años, el 42,3% entre 31 y 40 años y el 3,8% tienen una edad entre 41 y 50 años; en cuanto al servicio de trabajo, el 57,7% laboran en Hospitalización, 11,5% laboran en Laboratorio, 7,7% en Farmacia, el 11,5% en Atención al Cliente, el 7,7% en Administración y el 3,8% laboran en Nutrición. En cuanto a la profesión del personal estudiado, el 26,9% son médicos/as, el 7,7% son fisioterapeutas, el 23,1% son enfermeras/os, 7,7% bioquímicos/as, 11,5% laboratoristas, el 19,2% es personal administrativo y el 3,8% Chef. Respecto del tiempo de trabajo en el Hospital, el 11,5% tienen menos de un año, el 69,2% se encuentran entre 2 y 5 años y el 19,2% tienen entre 6 y 10 años de labor en la Institución. Se tiene que sólo el 19,2% del personal trabaja también en otra institución.

La aplicación del cuestionario validado permitió llegar a los resultados que se presentan en la Tabla 5 y de los cuales se destaca un nivel de estrés alto en el área de Atención al Cliente y en el área de Laboratorio; respecto de las profesiones el estrés es alto en el personal de administración, enfermeros/as y laboratoristas. El nivel de estrés es bajo en los fisioterapeutas, en los médicos y en el personal que tiene dos trabajos.

Tabla 5. Evaluación del estrés por variable.

Variables		Evaluación del estrés	
Categoría	Subcategoría	Valoración promedio	Nivel
Sexo	Masculino	16,7	Medio
	Femenino	16,2	Medio
Edad	20 a 30 años	15,5	Medio
	31 a 40 años	17,4	Medio
	41 a 50 años	14,9	Medio
Área de trabajo	Administración	16,0	Medio
	Atención al Cliente	19,0	Alto
	Farmacia	13,5	Medio
	Hospitalización	15,3	Medio
	Laboratorio	21,6	Alto
	Nutrición	13,7	Medio
Profesión	Administrador/a	17,8	Alto
	Bioquímico/a	13,5	Medio
	Chef	13,7	Medio
	Enfermero/a	20,5	Alto
	Fisioterapeuta	11,4	Bajo
	Laboratorista	21,6	Alto
	Médico/a	11,9	Bajo
Tiempo de servicio	Hasta 1 año	13,2	Medio
	>1 año hasta 5 años	16,8	Medio
	>5 años	16,4	Medio
Número de trabajos	1	17,4	Medio
	>1	11,7	Bajo

Esta tabla muestra la valoración promedio del estrés y el nivel de estrés.

El comportamiento de los datos de las categorías, área de trabajo y profesión, que son de mayor interés para decisiones futuras se muestran en la Figura 1 y 2.

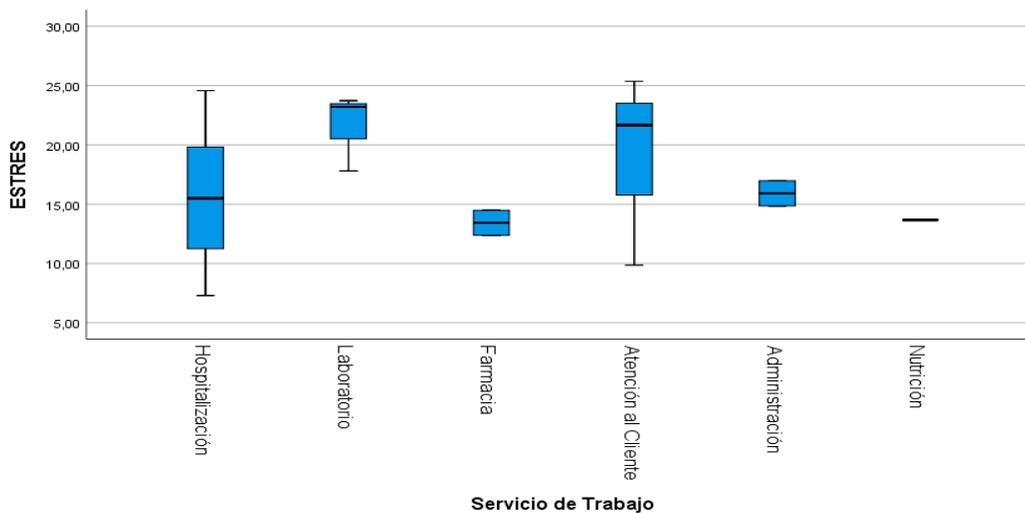


Figura 1. Diagrama de cajas y bigotes de la variable: servicio de trabajo vs. estrés.

Esta figura muestra el estrés promedio para cada servicio de trabajo: mínimo, máximo, mediana, rango y rango intercuartil.

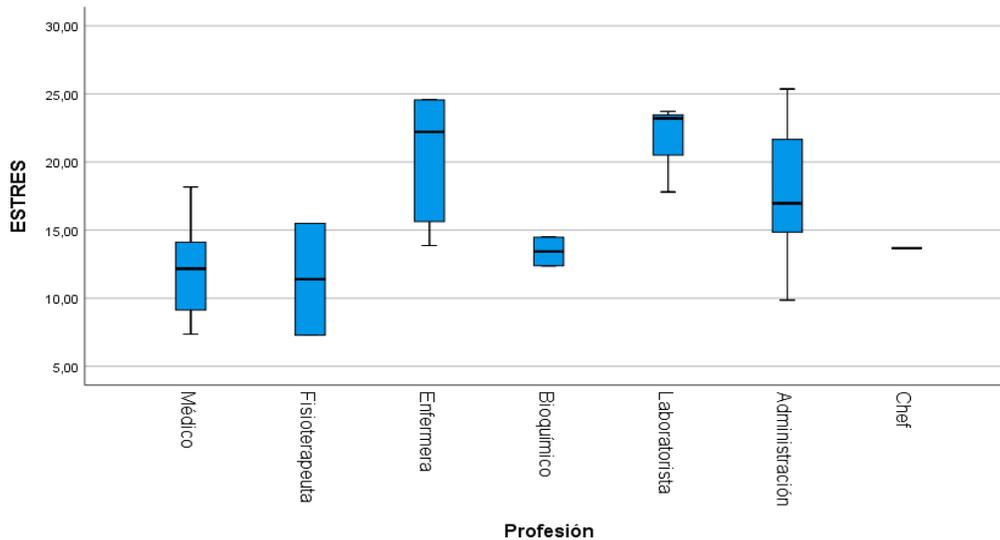


Figura 2. Diagrama de cajas y bigotes de la variable: profesión vs. estrés.

Esta figura muestra el estrés promedio para cada profesión: mínimo, máximo, mediana, rango y rango intercuartíl. La valoración promedio del estrés al personal investigado asciende a 16,3 que, según el baremo de evaluación, corresponde a un nivel de estrés medio o moderado.

El análisis descriptivo de la variable dependiente (desempeño laboral) que se muestra en la Tabla 6, permite determinar que: en la mayoría de categorías el nivel de desempeño laboral es muy bueno y es bueno en las siguientes subcategorías: personal con edad de 41 a 50 años, personal del área de administración, los fisioterapeutas, los médicos y el personal con tiempo de servicio mayor a 5 años. No se identifican variables con desempeños laborales de: excelente, aceptable o inferior.

Tabla 6. Evaluación del desempeño laboral por variable.

Variables		Evaluación del desempeño laboral	
Categoría	Subcategoría	Valoración promedio*	Nivel
Sexo	Masculino	3,56	Muy bueno
	Femenino	3,55	Muy bueno
Edad	20 a 30 años	3,54	Muy bueno
	31 a 40 años	3,58	Muy bueno
	41 a 50 años	3,33	Bueno
Área de trabajo	Administración	3,45	Bueno
	Atención al Cliente	3,56	Muy bueno
	Farmacia	3,88	Muy bueno
	Hospitalización	3,50	Muy bueno
	Laboratorio	3,62	Muy bueno
	Nutrición	3,67	Muy bueno
Profesión	Administrador/a	3,51	Muy bueno
	Bioquímico/a	3,88	Muy bueno
	Chef	3,67	Muy bueno
	Enfermero/a	3,61	Muy bueno
	Fisioterapeuta	3,29	Bueno
	Laboratorista	3,62	Muy bueno
	Médico/a	3,46	Bueno

Tiempo de servicio	Hasta 1 año	3,56	Muy bueno
	>1 año hasta 5 años	3,58	Muy bueno
	>5 años	3,45	Bueno
Número de trabajos	1	3,52	Muy bueno
	>1	3,66	Muy bueno

Esta tabla muestra la valoración promedio del desempeño laboral y el nivel de desempeño asignado según la escala establecida en el instrumento. Para la asignación del nivel de desempeño la valoración se redondea al entero. El comportamiento de los datos de las categorías, área de trabajo y profesión, se muestran en la Figura 3 y 4:

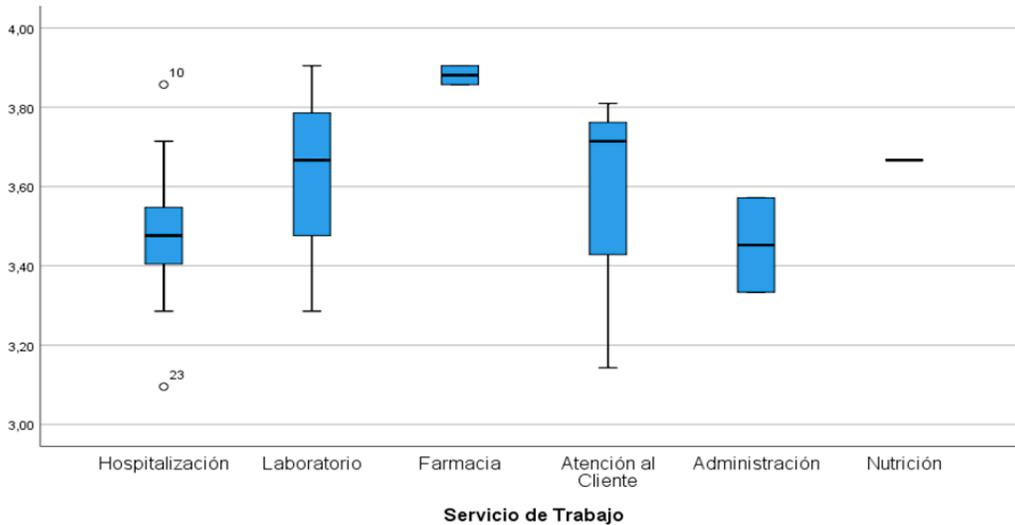


Figura 3. Diagrama de cajas y bigotes de la variable: servicio de trabajo.

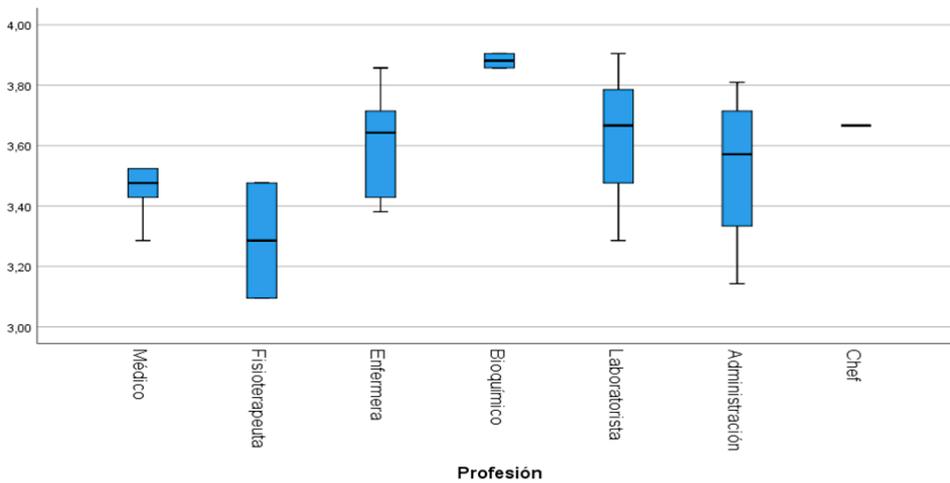


Figura 4. Diagrama de cajas y bigotes de la variable: profesión.

La evaluación promedio que alcanza cada aspecto del instrumento sobre el desempeño laboral arrojó los promedios que se muestran en la Figura 5. En esta figura se tiene que los tres aspectos con mayor puntuación son: la orientación al usuario, el acatamiento de instrucciones del jefe y la producción del servicio. Los aspectos con menor puntuación son: la iniciativa, el registro de asistencia y la cooperación.

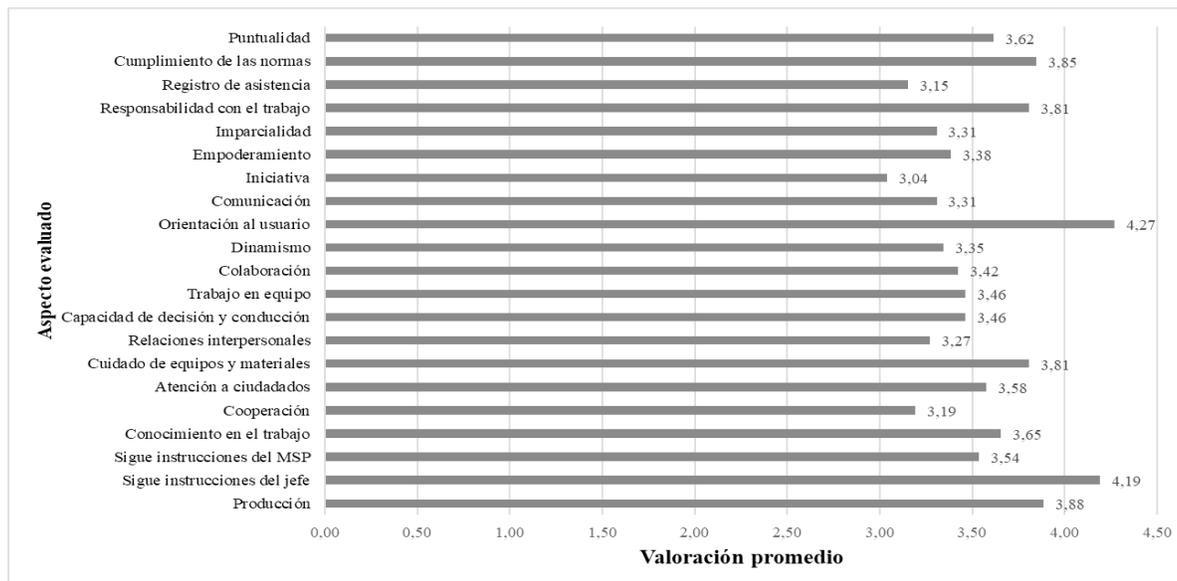


Figura 5. Valoración promedio del desempeño laboral por cada aspecto evaluado.

La valoración promedio del desempeño laboral del personal del hospital San Francisco de Latacunga es de 3,55 que, luego del redondeo corresponde a un nivel de desempeño muy bueno.

Antes de proceder con el análisis de correlación entre variables se aplicó la prueba de normalidad; como el número de datos es inferior a 50 (26 datos) se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk. El “p valor” tanto en la variable “desempeño laboral” cuanto en la variable “estrés” es mayor a 0,05, razón por la cual se acepta la  $H_0$ ; las variables referidas siguen una distribución normal. Dentro de las pruebas paramétricas, para determinar la relación entre las variables se seleccionó la prueba de Pearson y los resultados se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7. Correlación de Pearson entre el desempeño laboral y el estrés.

		Desempeño promedio	Estrés
Desempeño promedio	Correlación de Pearson	1	0,042
	Sig. (bilateral)		0,837
	N	26	26
Estrés	Correlación de Pearson	0,042	1
	Sig. (bilateral)	0,837	
	N	26	26

Esta tabla permite ver el grado de correlación entre las variables desempeño laboral y estrés con un  $\alpha=0,05$ . El análisis de correlación de Pearson entre el estrés ponderado y el desempeño laboral (en términos generales) determinó que, no existe correlación entre las variables, dado que el nivel de significancia bilateral calculado (p valor) es mayor con 0,05. Sin embargo, se detecta correlación entre el desempeño laboral y algunos síntomas del estrés, tal como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Correlación de Pearson entre el desempeño laboral y el estrés.

		Síntomas o malestares asociados al estrés		
		13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	22. Deseo cambiar de empleo	27. Sentimientos “no vale nada”
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,588**	,398*	-,395*
	Sig. (bilateral)	0,002	0,044	0,046
	N	26	26	26
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

**Nota.** Esta tabla permite ver el grado de correlación entre el desempeño laboral y tres síntomas del estrés, con un  $\alpha=0,05$ .

Los resultados a los que arribó esta investigación arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,042 y un nivel de significancia bilateral de 0,837 entre el estrés y el desempeño laboral, con lo cual se demostró que no existe correlación significativa entre las dos variables; este resultado se contrapone con lo encontrado por Guic et al. (2012), cuando mencionan que el estrés laboral conlleva consecuencias económicas para las empresas; Rodríguez & Rivas (2011), aseveran que el aumento de los niveles de estrés genera una disminución en el desempeño laboral; así mismo, Sarsosa & Charria (2018), demuestran que el estrés laboral puede desencadenar una baja productividad. Por su parte, Velásquez & Villavicencio (2016), establecieron que el personal de salud con síntomas de estrés demostró una disminución en su desempeño laboral; situación que es compartida por Delgado (2020), en el estudio desarrollado en la Red de Salud de Trujillo, en Chimborazo – Ecuador y por Onofre (2021).

En consecuencia, esta investigación no logró detectar que el nivel de estrés promedio, de 16,3 en el baremo de evaluación, considerado como moderado, tenga impacto negativo significativo en el desempeño promedio del personal del hospital San Francisco de Latacunga; o dicho de otra manera, los niveles de estrés presentes en el personal del Hospital, hasta el momento, no impactan de forma adversa en su desempeño laboral. Es probable que esta situación obedezca a factores como: la edad del personal (aproximadamente la mitad no supera los 30 años), el tiempo de trabajo en el Hospital (80,7% no superan los 5 años), la necesidad de conservar el empleo en la apremiante situación económica que vive el país (Reyes Mejía, 2017), o la valoración de aspectos del desempeño asociados a la orientación al usuario, la identificación con el equipo de trabajo, el cumplimiento de normas y la responsabilidad con el trabajo, que son los aspectos mejor puntuados en la evaluación del desempeño.

Sin embargo, al relacionar el desempeño laboral y los síntomas del estrés laboral, esta investigación detectó correlación significativa entre el desempeño laboral, sentimiento de sobrecarga de trabajo, deseo de cambiar de empleo y sentimientos “no vale nada”. La correlación entre el desempeño con la sobrecarga de trabajo y con el deseo de cambiar de empleo, no evidencian una relación inversa predecible, razón por la cual se desechan esos resultados, y se resalta la correlación inversa entre el desempeño laboral y el sentimiento “no vale nada”.

Finalmente, vale la pena mencionar que, al encontrarse en riesgo la salud y la vida de las pacientes que solicitan atención en los hospitales, el personal que los atiende se enfrenta a situaciones estresantes (Zurita, 2019) y repetitivas (Mendinueta et al., 2020).

## CONCLUSIONES

Luego de la investigación realizada, basados en los datos obtenidos y al realizar un análisis al respecto de los mismos, se concluye que:

Mediante el tratamiento de los datos recabados a través de los instrumentos de investigación, se pudo realizar un análisis estadístico el cual nos permitió conocer el nivel de estrés presente en el personal del hospital San Francisco, que en términos generales se encontró en nivel medio.

A partir del análisis detallado por departamento o área de trabajo se encontró que el personal que se encuentra laborando en Atención al Cliente, tienen una mayor tendencia a sufrir problemas de estrés, debido a lo complejo que puede ser el tratar con pacientes o familiares que no tienen claro cómo se debe realizar algún trámite o indicación protocolaria. Además, otro departamento que se ve afectado de igual forma es el personal de Laboratorio, en donde la exposición a químicos y procesos repetitivos generan cansancio e incomodidad laboral.

Los resultados mediante la prueba de correlación de variables no evidenciaron factores de estrés que dificulten el desempeño laboral en todo el personal del hospital, excepto el sentimiento “no vale nada”.

En términos globales, el estrés presente en los empleados del hospital San Francisco de Latacunga, no influyen negativamente en su desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2011). Mantenimiento y Seguro preventivo. <https://www.insst.es/documents/94886/175671/N%C3%BAmero%2064%20%28versi%C3%B3n%20pdf%29.pdf>
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica Y Educación* ISSN 2224-2643, 9(2), 147–158.
- Anitei, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. *For the young workers in Romania*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1010-1014.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). *Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas*. <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Colombia. Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Recuperado del sitio de internet del Fondo de riesgos laborales de la República de Colombia. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

- Delgado Espinoza, S. K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
- Ecuador. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (2013). Evaluación de Desempeño laboral. <https://docplayer.es/16906106-Evaluacion-de-desempeno-coordinadores-regionales-de-aps-miembros-del-equipo-regional-de-aps-y-medicos-usf-formulario-2a-profesionales-y-tecnicos.html>
- Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado. Editorial Club.
- García, G., Caballero, E., & Córdova, K. (2022). Estrés laboral en el personal de salud del Hospital Verdi Cevallos Balda. *Obtenido de MQRInvestigar*, 6(4), 249-259.
- Gobierno de Castilla. Consejería de Administración Autónoma. (2008). Guía del Estrés Laboral. [https://drive.google.com/file/d/0B\\_UPIdJ927Y2TzJNRmRjQnUx-Q3M/view?resourcekey=0-5F4qm1knwsOplufD\\_ewB-MA](https://drive.google.com/file/d/0B_UPIdJ927Y2TzJNRmRjQnUx-Q3M/view?resourcekey=0-5F4qm1knwsOplufD_ewB-MA)
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, directivos personales y representantes sindicales. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guic, S., Bilbao, A., & Bertin C. (2012). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Rev. méd. Chile.*, 130(10), 1101-1112.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- Martínez, A. V. (2016). Estrés y Burnout en médicos familiares. *Colombiana de Salud Ocupacional*, 132-135.
- Mendinueta Martínez, M., Herazo Beltrán, Y., Avendaño Romero, J., Toro García, L., Cetares Barrios, R., Ortiz Berrio, K., & Ricardo Caiafa, Y. (2020). Riesgo por movimiento repetitivo en los miembros superiores de trabajadores. Factores personales y laborales. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(6), 781-786.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Onofre Pérez, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Riesgos Psicosociales. <https://www.ocupacionaljb.com/documentos/boletin%2010.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 32-36.
- Reyes Mejía, S. N. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S.. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88.
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44-52.
- Slipak, O. E. (1996). Estres laboral. *Obtenido de Revista Argentina de clinica Neuropsiquiatrica Alcmeon* 19, 5(3), 1-4.
- Tziner, A. R. (2015). Estrés laboral e intención de abandono en médicos hospitalarios: el papel mediador del agotamiento y la satisfacción laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-313.
- Valdiviezo-Martínez, A., & López-García, M. C. (2021). Estrés y Burnout en médicos familiares. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 6(4), 132-135.
- Velásquez Fuentes, E. C. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180.
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. (Tesis de Medicina). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Zurita Ibarra, A. A. (2019). El estrés laboral en el personal que labora en teletrabajo en el área de atención al cliente de la empresa Ituran Road Track ubicada en la ciudad de Quito en el periodo enero – mayo del 2022. (Trabajo de titulación). Universidad Central del Ecuador.