



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NATALIA
HUERTA DE NIEMES**

AUTOR:

FREDDY ARMANDO DUEÑAS NAVARRETE

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS

**Guayaquil, Ecuador
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Odont. Freddy Armando Dueñas Navarrete**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 04 días del mes de noviembre del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Freddy Armando Dueñas Navarrete.

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 días del mes de noviembre del año 2020

EL AUTOR

Freddy Armando Dueñas Navarrete



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Freddy Armando Dueñas Navarrete

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 días del mes de noviembre del año 2020

EL AUTOR:

Freddy Armando Dueñas Navarrete



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

secure.orkund.com/old/view/79221961-411754-394578#DcY7DsJADEXRvUx9hexnzyfZCkqBlk8TkCYIYu/kVodbPmdZ744LD+Rl6EqihrqaKCFIbxw4spCkY6jc7YK0d8H/M...

URKUND

Documento: [Tesis Freddy Dueñas.docx](#) (D82813791)

Presentado: 2020-10-26 14:07 (-05:00)

Presentado por: dr.frearduna@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: tesis lista para revision final del URKUND FREDDY ARMANDO DUEÑAS NAVARRETE [Mostrar el mensaje completo](#)
3% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
<input checked="" type="checkbox"/>	TESIS CAROLINA CAJAS URKUND.docx
<input checked="" type="checkbox"/>	TESIS - 28-09-2019.docx
<input type="checkbox"/>	TESIS URKUND LIC. ILIANA MARQUEZ.docx
<input type="checkbox"/>	Tesis Nadia Sigcha.docx
<input type="checkbox"/>	INFORME_TESIS_Chuzon_Roque_Ana_Melliza_EAP_Administración.doc

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

75% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / TESIS URKUND LIC. ILIA... 75%

El objetivo general de la investigación es analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, para determinar estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral, con el propósito de mejorar el desempeño de los profesionales de la salud. Para poder llevar a cabo el estudio es importante diseñar la estructura de la investigación, la cual está compuesta por cuatro capítulos que se detallan a continuación. En el capítulo uno conocido como fundamentación teórica conceptual se encuentra toda la información concerniente a las dos variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño laboral, las mismas que se subdividen en subtítulos que son importantes tratar a fin de poder tener un conocimiento global sobre ambas variables que son objeto de estudio. El capítulo dos, llamado marco referencial es donde se va a llevar a cabo una revisión de todos los trabajos investigativos que se han realizado acerca de las variables estrés laboral y desempeño laboral, iniciando desde las investigaciones internacionales, nacionales y terminando con las locales. Se continúa este capítulo con el análisis de la situación actual del Hospital Natalia Huerta de Niemes, finalizando con el marco legal. En el capítulo tres, denominado marco metodológico, se muestra todo lo concerniente a la metodología que se aplicó para la investigación, la misma que inicia con el enfoque, el tipo de investigación, alcance, el respectivo instrumento; se establece la operacionalización de las variables, se habla sobre la recolección de datos que se aplicó y su respectivo tratamiento, se verifica la población y se termina con la presentación de los principales resultados que se encontraron. En el capítulo cuatro se estipulan las

Activar Windows

Agradecimiento

La gratitud da sentido a nuestro pasado, trae paz al presente, y crea una visión para el mañana, después de pasar tiempos difíciles en donde la vida no es la misma; agradezco a Dios por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos. A mi madre y mi familia por ser fuente de inspiración para seguir en pie de lucha, a las personas que estuvieron a mi lado apoyándome con sus buenas vibras y buenos consejos, a la universidad y sus autoridades, a mi tutora por esa ayuda en la dirección de mi trabajo de tesis, a los profesores que fueron gestores para esta formación profesional, a mis compañeros de batalla “estudios” que fueron parte de esta travesía que hoy con mucha satisfacción culmino.

Freddy Armando Dueñas Navarrete

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a Dios que sin él nada es posible, por mantenerme con salud en días tan difíciles para la humanidad y permitirme haber llegado a estos momentos tan importantes para mi formación profesional. En especial a mi mamá Zoila Margarita Navarrete Vergara, por ser ese pilar fundamental que con su amor es la persona que me impulsa e inspira día a día a ser mejor, motivándome constantemente para alcanzar mis metas, quien me da esa voz de aliento, la que me sostiene y apuesta siempre por mí en los momentos más difíciles, es la que me llena de sabiduría. A mi hermana Jessica Margarita y mis sobrinos, que Dios mediante puedan seguir el buen camino del esfuerzo y sirva esto como reflejo de constancia para sus estudios.

Freddy Armando Dueñas Navarrete

Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema.....	8
Justificación.....	8
Preguntas de Investigación.....	11
Hipótesis.....	11
Objetivos.....	11
General.....	11
Específicos.....	12
Capítulo I.....	13
Fundamentación Teórica.....	13
Estrés.....	13
Fases del estrés.....	14
Estrés Laboral en Personal de Salud.....	15
Principales estresores psicosociales.....	16
Modelos teóricos representativos del estrés laboral.....	17
Desempeño Laboral.....	19
Factores que influyen en el desempeño laboral.....	20
Evaluación del desempeño laboral.....	21
Importancia del desempeño laboral en salud.....	24
Marco Conceptual.....	28
Capítulo II.....	33
Marco Referencial.....	33
Investigaciones.....	33
Hospital Natalia Huerta de Niemes.....	43
Marco Legal.....	50
Capítulo III.....	52
Marco Metodológico.....	52
Enfoque de la Investigación.....	52
Método de Investigación.....	52

Alcance de la Investigación.....	53
Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos.....	53
Herramientas de Análisis de Datos	55
Población	55
Operacionalización de las variables	56
Análisis de Resultados	57
Desempeño laboral.....	57
Estrés laboral.....	75
Análisis General de las Encuestas	97
Capítulo IV	103
Propuesta.....	103
Tema de la Propuesta	103
Objetivos	103
Objetivo general.....	103
Objetivos específicos.....	103
Justificación.....	104
Desarrollo de la Propuesta.....	104
Programa de mindfulness	104
Programa de capacitación.....	111
Programa de motivación.....	114
Recursos Financieros y Materiales	116
Cronograma de Actividades	116
Conclusiones.....	118
Recomendaciones	121
Referencias	122
Apéndice	134
Apéndice A. Encuesta de desempeño laboral.....	134
Apéndice B. Encuesta de estrés laboral	136

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Personal del Hospital</i>	44
Tabla 2. <i>Consulta externa enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico</i>	45
Tabla 3. <i>Hospitalización enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico</i>	45
Tabla 4. <i>Emergencia enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico</i>	46
Tabla 5. <i>Perfil de mortalidad enero-diciembre 2019</i>	47
Tabla 6. <i>Lista de espera consulta externa, enero-septiembre 2019.</i>	47
Tabla 7. <i>Lista de espera quirúrgica enero- septiembre 2019</i>	48
Tabla 8. <i>Lista de espera apoyo diagnóstico, enero-septiembre 2019</i>	48
Tabla 9. <i>Indicadores Hospitalarios de Producción enero-diciembre 2019</i>	49
Tabla 10. <i>Variable dependiente</i>	56
Tabla 11. <i>Variable Independiente</i>	56
Tabla 12. <i>Promedio dimensiones</i>	101
Tabla 13. <i>Correlaciones dimensiones estrés laboral con desempeño laboral</i>	102
Tabla 14. <i>Técnicas de mindfulness</i>	106
Tabla 15. <i>Rueda del tiempo</i>	108
Tabla 16. <i>Priorización de tareas</i>	109
Tabla 17. <i>Respiración Mindfulness</i>	111
Tabla 18. <i>Programa de capacitación</i>	111
Tabla 19. <i>Ejercicio de relajación</i>	113
Tabla 20. <i>Recursos Financieros y Materiales</i>	116
Tabla 21. <i>Cronograma de actividades</i>	117

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación de Hospital Natalia Huerta de Niemes.....	50
<i>Figura 2.</i> Ausencia laboral justificada.....	57
<i>Figura 3.</i> Horarios de alimentación.....	58
<i>Figura 4.</i> Horario Laboral.....	58
<i>Figura 5.</i> Puntualidad.....	59
<i>Figura 6.</i> Exactitud laboral.....	60
<i>Figura 7.</i> Corrección de errores.....	60
<i>Figura 8.</i> Interés en mejorar.....	61
<i>Figura 9.</i> Práctica de conocimientos.....	62
<i>Figura 10.</i> Labores en días festivos y fines de semana.....	62
<i>Figura 11.</i> Quejas laborales.....	63
<i>Figura 12.</i> Apoyo laboral.....	64
<i>Figura 13.</i> Adaptación al ritmo de trabajo.....	64
<i>Figura 14.</i> Asiste al trabajo.....	65
<i>Figura 15.</i> Entrega de trabajo.....	66
<i>Figura 16.</i> Trabajo sin supervisión.....	66
<i>Figura 17.</i> Interés en el logro de objetivos.....	67
<i>Figura 18.</i> Respeto y acatamiento hacia el jefe inmediato.....	67
<i>Figura 19.</i> Cumplimiento de políticas internas.....	68
<i>Figura 20.</i> Conducta adecuada.....	68
<i>Figura 21.</i> Medidas de seguridad.....	69
<i>Figura 22.</i> Uso adecuado de equipo.....	70
<i>Figura 23.</i> Cumplimiento de procesos.....	70
<i>Figura 24.</i> Horas extras.....	71
<i>Figura 25.</i> Relaciones interpersonales.....	71
<i>Figura 26.</i> Beneficio grupal.....	72
<i>Figura 27.</i> Identificación con el grupo.....	73
<i>Figura 28.</i> Comparte conocimientos.....	73
<i>Figura 29.</i> Cooperación.....	74
<i>Figura 30.</i> Supera objetivos.....	74
<i>Figura 31.</i> Priorización de actividades.....	75
<i>Figura 32.</i> Final de jornada.....	76

<i>Figura 33.</i> Fatigado emocionalmente.....	76
<i>Figura 34.</i> Agobio laboral.....	77
<i>Figura 35.</i> Me siento exhausto.....	78
<i>Figura 36.</i> Tensión laboral.....	78
<i>Figura 37.</i> Facilidad de enojo.....	79
<i>Figura 38.</i> Agotado anímicamente.....	79
<i>Figura 39.</i> Sin ánimos de trabajar.....	80
<i>Figura 40.</i> Sin ganas de trabajar.....	80
<i>Figura 41.</i> Responsabilidad excesiva.....	81
<i>Figura 42.</i> Falta de resultados.....	81
<i>Figura 43.</i> Retribución insuficiente.....	82
<i>Figura 44.</i> Ascenso.....	83
<i>Figura 45.</i> Pago insuficiente.....	83
<i>Figura 46.</i> Esfuerzo - retribución.....	84
<i>Figura 47.</i> Indiferencia de jefes.....	84
<i>Figura 48.</i> Esfuerzo innecesario.....	85
<i>Figura 49.</i> Condiciones de trabajo.....	85
<i>Figura 50.</i> Desmotivación por el trabajo.....	86
<i>Figura 51.</i> Cantidad de trabajo.....	87
<i>Figura 52.</i> Indiferencia laboral.....	87
<i>Figura 53.</i> Tiempo de respuesta.....	88
<i>Figura 54.</i> Mejorar mi desempeño.....	88
<i>Figura 55.</i> Harto de mi Trabajo.....	89
<i>Figura 56.</i> Cambio de trabajo.....	89
<i>Figura 57.</i> Esfuerzo mínimo.....	90
<i>Figura 58.</i> Frustración de expectativas.....	90
<i>Figura 59.</i> Esfuerzo inútil.....	91
<i>Figura 60.</i> Capacidad de respuesta.....	92
<i>Figura 61.</i> Demasiadas actividades.....	92
<i>Figura 62.</i> Concentración.....	93
<i>Figura 63.</i> Tareas excesivas.....	93
<i>Figura 64.</i> Demasiado esfuerzo.....	94
<i>Figura 65.</i> Sacrificio.....	95
<i>Figura 66.</i> Trabajo no valorado.....	95

<i>Figura 67.</i> Me siento rebasado.....	96
<i>Figura 68.</i> Falta de resultados.....	96
<i>Figura 69.</i> Reconocimiento.....	97
<i>Figura 70.</i> Posturas básicas del Taichi.	107
<i>Figura 71.</i> Posturas básicas del yoga.....	108
<i>Figura 72.</i> Priorización de tareas.....	110
<i>Figura 73.</i> Flyer de capacitación.....	113
<i>Figura 74.</i> Certificado de reconocimiento	115

Resumen

El estrés se considera un fenómeno que se encuentra relacionado con múltiples factores generando una situación negativa que afecta no solamente el desempeño laboral de un colaborador, sino que influye directamente en la salud y bienestar del mismo, sobre todo de aquellos que se asocian con actividades procedentes del sector sanitario. Bajo este enfoque, se desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. Como técnica de recolección de datos, se emplearon dos encuestas, las cuales permitieron evaluar el nivel de estrés y desempeño laboral de 76 colaboradores que forman parte de la institución. Conforme los resultados, se identificó que los niveles de estrés laboral se derivan de factores como la falta de motivación, retribuciones justas, reconocimientos y la sobrecarga de trabajo, incidiendo en la reducción del desempeño y productividad laboral afectando directamente la satisfacción de los usuarios. Se desarrolló una propuesta con el fin de mejorar y prevenir los niveles de estrés, mediante el planteamiento de programa de capacitación, motivación y mindfulness, cuyo costo abordó un valor total de \$ 1 139.00.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, cansancio emocional, agotamiento y satisfacción.

Abstract

Stress is considered a phenomenon that is related to multiple factors, generating a negative situation that affects not only the employee's job performance, but also directly influences their health and well-being, especially those associated with activities. from the health sector. Under this approach, an investigation was carried out with the objective of analyzing the relationship between work stress and the performance of the health personnel of the Natalia Huerta de Niemes Hospital. The study maintained a quantitative approach, deductive method and descriptive, correlational scope. As a data collection technique, two surveys were used, which allowed evaluating the stress level and work performance of 76 collaborators who are part of the institution. According to the results, it was identified that the levels of work stress are derived from factors such as lack of motivation, fair remuneration, recognition and work overload, influencing the reduction of work performance and productivity, directly affecting user satisfaction. A proposal was developed in order to improve and prevent stress levels, through the proposal of a training, motivation and mindfulness program, whose cost addressed a total value of \$ 1,139.00.

Key words: Job stress, job performance, emotional fatigue, exhaustion and satisfaction.

Introducción

El estrés es un fenómeno que está directamente asociado a múltiples factores y se puede producir en cualquier tipo de trabajo, afectando a cualquier empleado independientemente de su ámbito de actividad, tamaño de la empresa, tipo de contrato, entre otros factores (Chiang, Riquelme & Rivas, 2018). Por otro lado, el desempeño laboral se refiere al conjunto de conductas que puede ser interpersonal, psicomotora, cognitiva o motora que tiene una persona y que son de gran importancia para lograr cumplir con las metas de la empresa (Castillo, 2017).

La alta demanda laboral a la que están sometidos varios profesionales de distintas áreas como los médicos, sumado a la competitividad del mercado que existe en el sector de servicios, ocasiona que los niveles de ansiedad se eleven considerablemente. Entre los factores que incrementan el estrés laboral se encuentran la monotonía al realizar ciertas tareas, la insatisfacción laboral, el miedo a perder su trabajo y la falta de expectativas; sin embargo, existen personas que son más vulnerables a los efectos del estrés, las más afectadas son las que tienen como responsabilidad brindar cuidados a otras personas (García & Gil, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México es el país que tiene el primer lugar en tener estrés laboral, ya que presentan cifras donde el 75% de su población padece esta enfermedad, siendo este el causante del 25% de los 75 000 infartos que se registran al año en este país. Los países que le siguen a México en cifras son China con el 73% y Estados Unidos con el 59%. El estrés no solo ocasiona problemas de salud, sino que también repercute en la economía, esto se puede evidenciar en los datos que proporcionó la Organización Internacional de Trabajo (OIT) que mostró pérdidas entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto

(PIB); en el caso de México este problema ha generado mermas entre \$5 000 y \$40 000 millones al año (El Universal, 2015).

A nivel de Latinoamérica se pudo conocer por medio de la Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo del 2011 en el país de Chile, que el 27.9% de trabajadores y el 13.8% de empleadores consideran que existe depresión y estrés en sus empresas, pero solo el 7% de trabajadores y el 8.9% de empleadores mencionaron que se había tomado medidas preventivas sobre dichos problemas en los últimos meses (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el Ecuador, ya se han realizado estudios sobre la relación entre estrés laboral y desempeño; tal como el trabajo de Velásquez y Villavicencio (2016) donde se identificó que la mayoría del personal presentaba estrés, concluyendo que esto derivaba en un menor desempeño laboral, lo cual fue demostrado estadísticamente. Por tanto, esto conlleva a pensar en las acciones que se deben tomar desde el punto de vista gerencial para mitigar esta situación.

En el Hospital Natalia Huerta de Niemes se han observado casos de estrés laboral en el personal de salud, lo cual se evidencia en el agotamiento y actitud de los empleados. Estas características no han sido medidas; no obstante, puede llegar a tener influencia sobre el desempeño laboral. Por esta razón, debido al notorio caso de estrés laboral, se considera pertinente evaluar la relación de esta variable con el desempeño de los colaboradores.

El Hospital Natalia Huerta de Niemes es un hospital básico de segundo nivel de atención de salud que forma parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). Se encuentra ubicado en la provincia de Manabí, en el cantón Rocafuerte e inició sus actividades a partir del año 1977.

El objetivo general de la investigación es analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, para determinar estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral, con el propósito de mejorar el desempeño de los profesionales de la salud. Para poder llevar a cabo el estudio es importante diseñar la estructura de la investigación, la cual está compuesta por cuatro capítulos que se detallan a continuación.

En el capítulo uno conocido como fundamentación teórica conceptual se encuentra toda la información concerniente a las dos variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño laboral, las mismas que se subdividen en subtítulos que son importantes tratar a fin de poder tener un conocimiento global sobre ambas variables que son objeto de estudio.

El capítulo dos, llamado marco referencial es donde se va a llevar a cabo una revisión de todos los trabajos investigativos que se han realizado acerca de las variables estrés laboral y desempeño laboral, iniciando desde las investigaciones internacionales, nacionales y terminando con las locales. Se continúa este capítulo con el análisis de la situación actual del Hospital Natalia Huerta de Niemes, finalizando con el marco legal.

En el capítulo tres, denominado marco metodológico, se muestra todo lo concerniente a la metodología que se aplicó para la investigación, la misma que inicia con el enfoque, el tipo de investigación, alcance, el respectivo instrumento; se establece la operacionalización de las variables, se habla sobre la recolección de datos que se aplicó y su respectivo tratamiento, se verifica la población y se termina con la presentación de los principales resultados que se encontraron.

En el capítulo cuatro se estipulan las estrategias necesarias que permitan reducir los niveles de estrés laboral y que esto conlleve a la mejora del desempeño de los trabajadores del sector de la salud; para esto se establece el objetivo, su justificación y beneficiarios, las actividades a desarrollar, se diseñó un presupuesto y su respectivo calendario de actividades. Al término de la investigación, se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes

El estrés fue estudiado por primera vez en el año 1936 por el médico y filósofo canadiense Hans Selye, quien hizo distintos experimentos con ratones de laboratorio, a los cuales le inyectaba extractos de hormonas, con lo cual pudo observar que después de un tiempo estos animales presentaban varios problemas físicos; asimismo, otros ratones a los cuales inyectó una sustancia inocua, también mostraban estas alteraciones físicas. Estos dos grupos de ratones tenían en común que ambos habían sido molestados y manipulados de forma diaria durante semanas, con lo cual Selye decidió repetir los experimentos agregando distintas circunstancias amenazadoras, con lo cual pudo observar los mismos resultados; por lo tanto, este médico así descubrió que dichos problemas físicos se debían a una respuesta fisiológica sostenida que era provocada por la continua amenaza, por lo cual Selye la denominó como estrés (Torres & Baillés, 2015).

Otro de los pioneros que estudió el estrés, fue Walter Cannon en 1915, ya que este investigó de forma metódica otro camino que responde las incertidumbres del estrés por medio del estudio del sistema nervioso simpático; además de otros estudios como respuestas a corto plazo a los estresores de manera inmediata, respuesta cardiovascular y erosión gástrica. En cambio, Richard Lazarus en el año 1984 desarrolló la definición de respuestas individualizadas donde explica

que estas se determinan debido a la forma cómo las personas enfrentan y evalúan un evento adverso, por lo que dice que su reacción va a depender del significado del posible desenlace, lo que cree el individuo sobre su capacidad de enfrentarlo y de su apreciación del hecho. Por otra parte, el Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias que se encuentra en Estados Unidos realizó un modelo integrado interdisciplinario en el que se identificó tres elementos que conforman el estrés ambiental, los cuales fueron la reacción al estresor que se lo determinó como (y), el estresor externo o activador como (x) y las consecuencias resultantes como (z), con lo cual se le dio el nombre de secuencia x, y, z (Paz, 2015).

Con respecto al desempeño laboral, se tienen sus primeros registros en Escocia en el siglo XIX, lo cual se le atribuye a la industria textil, liderada por Robert Owen. Esta evaluación inicial consistía en supervisar el trabajo de cada colaborador, calificarlo con un color y emitir comentarios al respecto. Luego, pasado mediados del siglo XX, Peter Drucker estableció la evaluación de desempeño basada en objetivos y basada en competencias. Actualmente, existen diversas formas de evaluar el desempeño; sin embargo, se mantienen las bases teóricas de los inicios (Mazariegos, 2020).

Planteamiento del Problema

Según la OMS (2019) en uno de sus recientes estudios estableció que los trastornos por ansiedad y depresión ocasionan grandes pérdidas de productividad en la economía mundial, llegando a una cifra aproximada de \$1 billón; cabe destacar, que estas situaciones se dan por lo general cuando los empleados presentan estrés laboral. No obstante, cuando existe un entorno de trabajo desfavorable puede generar grandes problemas psíquicos y físicos para el trabajador, absentismo laboral, consumo excesivo de alcohol y sustancias, así

como un menor desempeño laboral. Por esa razón, se considera que brindar ayuda a personas que padecen este tipo de problemas dentro de las organizaciones permitirá que aumente el desempeño, reduzca el absentismo laboral y se obtengan beneficios económicos.

El estrés es una enfermedad, la cual es causada por la exposición a situaciones de presión en donde el trabajador debe en su mayoría cumplir con exigencias por encima de sus posibilidades (Ramos, Pantoja, Tejera & Gonzalez, 2019). Este es un problema que aqueja en la actualidad a muchos profesionales en las diferentes áreas y carreras laborales; sin embargo, en el campo de la medicina esta situación se ve con mucha más frecuencia, puesto que los médicos y demás profesionales que trabajan en casas hospitalarias se encuentran expuestos constantemente a realizar su trabajo bajo niveles altos de estrés.

En el hospital objeto de estudio se ha observado la ausencia de ciertos profesionales de la salud en sus puestos de trabajo que en su mayoría son sin previo aviso, lo cual genera que los jefes de cada área tengan que cubrir dichas funciones sobrecargando de trabajo a los profesionales que se encuentran dentro de la institución, lo cual conlleva a que se reduzca el tiempo que tienen para desarrollar sus tareas individuales, aumente el nivel de estrés y fatiga, al igual que, incrementen sus horas de trabajo y por ende su insatisfacción laboral. Esto dado que deben permanecer en el hospital más horas de lo habitual y hacer las funciones de otros colegas; por lo cual, tienden a no darse abasto para atender adecuadamente a los pacientes. No obstante, los familiares de los usuarios exigen que se les atienda en el menor tiempo posible; además se le puede sumar la calidad y el tipo de relaciones que existe entre compañeros, lo que genera un ambiente de trabajo estresante para el colaborador.

Estas mismas características se pueden apreciar en el trabajo de investigación de Santillán (2018) donde el estrés laboral obtuvo un nivel moderado, resaltando preocupación en la dimensión agotamiento emocional que tuvo un nivel severo; en cambio, el desempeño laboral fue bajo destacando problemas en el trabajo en equipo. Otro caso se encontró en la investigación de Chacón (2017) que mostró un nivel de estrés medio y alto, debido a las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y relaciones personales; se demostró que el desempeño laboral tuvo una relación negativa con el estrés laboral.

En definitiva, todos los puntos antes mencionados interfieren en la realización de las actividades en un ambiente armónico y con tiempos establecidos acordes a las capacidades del profesional, causando que este sienta presión, fatiga y demás problemas que puedan afectar a su estabilidad física y mental causando que este no pueda desempeñar sus funciones de forma óptima.

En el caso del Hospital Natalia Huerta de Niemes, se puede mencionar que presenta problemas y disconformidades en los colaboradores de las diferentes áreas que posee, siendo las principales la falta de personal existente en la institución por lo que los colaboradores se encuentran obligados a trabajar horas extras y doblar turnos para cubrir la demanda del hospital lo que ocasiona fatiga y cansancio. Esto se puede sustentar en lo que afirmaron Quiroga, Molina, Villalpando y Martínez (2016) donde aseguraron que el estrés negativo provoca una sobrecarga de trabajo que no es asimilable, lo que genera desequilibrio psicológico y fisiológico que conlleva a reducir la productividad laboral.

Otro de los problemas que deben ser analizados dentro de la institución objeto de estudio son la asignación de los horarios; puesto que, algunos trabajadores podrían ser perjudicados al respecto. Se debe verificar la carga horaria de los

profesionales sanitarios, la cantidad de guardias nocturnas y los turnos de 24 horas, de tal forma que su distribución sea equitativa para todos. Esto se puede evidenciar en el estudio de Londoño, Gómez y González (2019) donde consideraron a la sobrecarga de trabajo como uno de los principales potenciadores del síndrome de Burnout y el estrés, debido a la carga que los trabajadores tienen que enfrentar en menor tiempo y las largas horas que deben permanecer en su puesto de trabajo.

Existen otros factores dentro de la institución que pueden ser estresores laborales que afectan el desempeño; por ejemplo, los colaboradores debido a la frecuencia con la que tratan a los pacientes logran crear un vínculo emocional entre ellos, lo cual cuando el paciente fallece, es trasladado o dado de alta genera en los profesionales problemas en su nivel emocional, provocando episodios de depresión. En el hospital también existen retrasos en las labores que se realizan, debido a la falta de acuerdos y compromisos entre los colaboradores, causando los llamados cuellos de botella en ciertos procesos que se realizan, lo cual retrasa el servicio que se debe de brindar a los usuarios.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del Personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes?

Justificación

La presente investigación toma gran relevancia, debido a que contribuirá a mejorar el conocimiento acerca del estrés laboral y el desempeño laboral, así como brindar información sobre los resultados que se encuentren al momento de relacionar estas dos variables, lo que facilitará tener una mayor comprensión del

tema y por ende servirán de base para que sus resultados se extiendan a grupos más grandes.

Los beneficiarios de la investigación son varios, iniciando con los trabajadores que son los principales beneficiarios del estudio, puesto que ellos son quienes pasan día a día en su trabajo cumpliendo sus diferentes roles dentro de un ambiente de mucha presión. Entre ellos se encuentra la toma de decisiones sobre la salud de los pacientes, las relaciones interpersonales con el paciente, con sus compañeros y familiares de los usuarios; además de las condiciones laborales donde se desenvuelven diariamente, por lo que al determinar la relación del estrés laboral y el desempeño se podrá revisar los factores que estén ocasionando mayor estrés en los profesionales de la salud que conllevan a la reducción en su desempeño, con lo cual se podrán gestionar estrategias correctivas y de mejora que ayuden al profesional a reducir su nivel de estrés y aumenten su desempeño.

Si bien se conoce que dentro de las instituciones sanitarias los niveles de estrés que presentan los colaboradores es generalmente alta, con la presente investigación se pretende conocer e identificar cuál es la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de las funciones de los colaboradores. Por medio de la identificación de las causas que generan estrés a los colaboradores se espera proponer acciones para reducir este problema, lo cual permitirá tener a colaboradores más sanos mental y emocionalmente y que estos a su vez logren realizar sus funciones de forma adecuada y personalizada elevando la calidad del servicio dado a los pacientes.

Otro de los beneficiarios de esta investigación es el hospital, ya que al identificar los problemas y factores que están llevando al personal a mantener niveles de estrés altos se pueden diseñar estrategias que permitan eliminar o

reducir los factores que generan estrés, por lo que el personal de salud tendrá un mayor rendimiento en sus funciones dentro del hospital, lo que resulta en mejor atención a los pacientes y por lo tanto esto favorece al hospital, porque aumentará el nivel de satisfacción de los pacientes, además de mejorar la imagen del hospital y de su personal.

Esta investigación está fundamentada bajo las premisas del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en el eje uno, política 1.6 que establece garantías en lo que se refiere al derecho de la educación, salud y cuidado integral que deben de realizarse cumpliendo los criterios de pertinencia, calidad y accesibilidad. De igual forma, en el eje uno es importante resaltar la política 1.7 que se refiere a las garantías para acceder a un trabajo digno y beneficiarse de la seguridad social (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SNPD], 2017).

Las políticas que se establecieron en el Plan Nacional de Desarrollo sustentan la investigación, ya que lo que se pretende por medio de este estudio es lograr entender la asociación que hay entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud, con lo cual se busca brindar a los trabajadores un trabajo digno, con todas las condiciones necesarias que le permitan mantener una su salud y que se garantice sus derechos a un cuidado integral.

Asimismo, este estudio se encuentra articulado con la línea de investigación de “Sistemas de Evaluación del Desempeño”, de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. A lo largo del presente trabajo, se han aplicado conceptos de gestión de salud que permitieron evidenciar la utilidad de aspectos teóricos en el trabajo diario de instituciones sanitarias.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las bases teóricas que hay sobre las variables estrés laboral y desempeño laboral?

¿Cuáles son las investigaciones referenciales, situación actual del hospital y marco legal?

¿Cuál es el grado de estrés laboral en el personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes?

¿Cuál es el nivel de desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes?

¿Cuál es la metodología que se aplicará para el estudio respectivo sobre la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes?

¿Cuáles son las estrategias que permitirán reducir y prevenir el estrés laboral en el personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes?

Hipótesis

El estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia huerta de Niemes.

Objetivos

General

Analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, para determinar estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral, con el propósito de mejorar el desempeño de los profesionales de la salud.

Específicos

1. Realizar una revisión exhaustiva de las bases teóricas sobre las variables estrés laboral y desempeño laboral que permiten sustentar la investigación.
2. Establecer el marco referencial mediante investigaciones, situación actual del hospital y marco legal.
3. Identificar la metodología que se aplicará para el estudio respectivo sobre la relación entre estrés laboral y desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.
4. Determinar las estrategias que permitirán reducir y prevenir el estrés laboral, con el propósito de mejorar el desempeño del personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

En este capítulo se hizo una revisión minuciosa acerca de las variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño laboral, a fin de poder tener una visión más amplia sobre dichas variables; además que permita encontrar la mejor opción de métodos para evaluar las variables y con lo cual se puedan relacionar entre sí.

Estrés

La palabra estrés proviene de la etimología *stringere* que significa tensión y suele aplicarse en distintos sentidos, por lo que se define al estrés como la alteración psíquica y física de un individuo, las cuales se deben a la exigencia de un rendimiento superior a su cuerpo. Otra definición que existe para el estrés es que es un conjunto de reacciones de carácter fisiológicas del organismo ante los distintos agentes estresores que son de procedencia química y física; es decir que el organismo del ser humano se activa como instintos del cuerpo por protegerse de dichos agentes (Vrljiek, 2015).

Según Ruiz (2015) el estrés es necesario para el cuerpo ya que aporta iniciativa y energía necesaria para que las personas puedan llevar a cabo sus tareas con éxito; sin embargo, cuando existe un nivel alto de estrés, este puede ser perjudicial para el individuo, así como la mala salud, el miedo o el cansancio. Un claro ejemplo de esto es cuando una persona trabaja con excesivo estrés, esto genera que su capacidad de concentración disminuya, lo que conlleva a que olvide detalles. Además, se pueden dar casos en donde las personas que realizan trabajos intelectuales puedan bloquearse debido a estar siempre bajo presión, lo que implica la dificultad para asimilar información nueva.

Los tipos de estrés que existen son dos, el positivo y el negativo. El estrés negativo o conocido como distrés es aquel que puede ocasionar daño mental o físico en las personas. Un individuo que presenta demasiado de este tipo de estrés suele estar malhumorado, temeroso o sentirse frustrado, lo que lleva al agotamiento psíquico y físico. El estrés positivo o también denominado como eustrés, es aquel que incrementa el rendimiento y prepara al individuo para enfrentar situaciones difíciles, exigentes y nuevas; además, brinda energía, entusiasmo, emoción generando una mejor calidad de vida (Salenbacher, 2017).

Fases del estrés

Las fases del estrés laboral fueron establecidas por Hans Selye, estas se basan en tres clases que son: la fase de alarma, de adaptación y de agotamiento.

Fase de alarma. Es aquí donde el individuo detecta las señales que le indican que debe prepararse para la acción, por lo que de manera inmediata activa los mecanismos para reaccionar ante la situación; por eso se dice que esta fase es donde se reacciona ante el estrés. Es en esta etapa donde el organismo realiza la secreción de hormonas que permiten que el ser humano se active. De igual manera, se pueden evidenciar ciertos síntomas como sensación de tener un nudo en la garganta, ansiedad, respiración entrecortada, angustia y aumento de presión arterial (Rodríguez, 2017).

Fase de adaptación: se da cuando la situación amenazante se prolonga, por lo cual el cuerpo genera una resistencia activa mediante una serie de procesos fisiológicos, emocionales, cognitivos y de conducta para no caer en síntomas de agotamiento y poder resolver la amenaza. El organismo secreta otras hormonas como los glucocorticoides que se encargan de elevar los niveles de glucosa que mejoran el funcionamiento del cerebro, músculos y corazón. Cuando la amenaza

es controlada, se recobra el equilibrio y los síntomas se desaparecen; pero en caso de seguirse prolongando los factores que ocasionan el estrés al trabajador es cuando se da paso a la siguiente fase (Cinfa Salud, 2017).

Fase de agotamiento. Las acciones implementadas en la fase anterior se mantienen activos durante largos periodos de tiempo, lo cual genera una sobreactivación del organismo, por lo que es aquí donde aparece el síndrome de Burnout, debido a que esta condición se vuelve crónica o irreversible, con lo que ocasiona descensos de rendimiento del trabajador (Puchol & Puchol, 2016).

Estrés Laboral en Personal de Salud

El estrés es una enfermedad psicológica que se genera cuando las exigencias que se esperan superan la capacidad de respuesta de una persona ocasionando afectaciones en su salud mental y física, adicional el estrés se da producto de las situaciones que ocasionan que una persona sienta que sobrepasan sus capacidades y por lo tanto sienten que amenaza su tranquilidad. El estrés laboral se refiere al conjunto de reacciones negativas que ocasionan problemas de salud mental y física en los trabajadores; estas reacciones se dan debido a la incapacidad de la persona para responder a las presiones excesivas de trabajo (Ramos, et al., 2019).

En todas las empresas existen diversos agentes que pueden dañar la esfera psicológica y social de los empleados. Estos agentes suelen denominarse riesgos psicosociales, los mismos que se refieren a aspectos que tienen que ver con la gestión, organización y concepción del trabajo, además de su contexto ambiental y social, con lo cual pueden generar daños psicológicos, sociales o físicos en los colaboradores, demostrando que es uno de los principales problemas de salud laboral que aqueja a la sociedad (Chiang, et al., 2018).

Las causas comunes de estrés laboral son los riesgos psicosociales que están asociados a el diseño del trabajo, la organización de trabajo, las condiciones externas que puede influir en el desempeño, satisfacción y salud, además de las condiciones del trabajo (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2016).

Los síntomas del estrés laboral son: (a) emocionales como el estado de irritación, desesperanza e indefensión, la supresión de sentimientos, falta de tolerancia y compromiso, apatía, pesimismo, abatimiento, sentirse exhausto, depresión y nerviosismo; (b) sociales como la evitación de contactos y aislamiento, formación de grupos críticos, conflictos interpersonales y malhumor en el ámbito familiar; (c) fisiológicos como nudo en la garganta, presión arterial, tensión muscular, aumento de analíticas, sudoración, opresión del pecho y boca seca; (d) conductuales como las intenciones de abandonar, explosiones emocionales, absentismo, la huida, conducta impulsiva, desorganización y evitación de responsabilidades, además incremento de consumo de alcohol o tabaco, drogas y cafeína; (e) psicósomáticos como las úlceras, alteraciones menstruales, cefaleas, pérdida de apetito, fatiga, dolores musculares, alteraciones gastrointestinales, las sensaciones de ahogo, cambios de peso, problemas diarreicos, jaquecas, problemas de sueño, disfunciones sexuales y cardiovasculares; (f) cognitivos como la dificultad de tomar decisiones y pensar de forma clara, cinismo, desorientación cognitiva, criticismo, pérdida de autoestima, valores y creatividad (Vidal, 2019).

Principales estresores psicosociales

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019) mencionó que los factores situacionales que ocasionan desajustes son la falta de control sobre la situación, sobrecarga cuantitativa, conflictos de roles, estresores físicos,

insuficiente carga cualitativa, falta de apoyo social. La falta de control sobre la situación personal es cuando no existe una estructura en la situación laboral, ya que depende de la que indique una persona para hacer su trabajo. La sobrecarga cuantitativa es cuando hay un flujo de trabajo repetitivo, presión de tiempo y mucho que hacer en el trabajo. Los conflictos de roles se dan cuando un trabajador tiene varios roles asignado a la vez. Los estresores físicos pueden influir en los empleados de forma química o física, debido a que la persona siente que está expuesta a peligros que podrían poner en riesgo su vida. La insuficiente carga cualitativa se basa en la falta de demandas a la creatividad, a la variación en el estímulo y escasas oportunidades de interacción social. La falta de apoyo social se puede dar por parte del jefe, en la casa o de compañeros de trabajo.

Para Pérez (2017) los principales estresores o factores psicosociales que se dan en el entorno de trabajo son los factores psicológicos, medioambientales y los personales. Los factores psicológicos se refieren a la sensación de incapacidad para desempeñar las tareas, falta de autonomía, la sobrecarga de trabajo, incomodidad en el puesto de trabajo y la falta de definición de funciones. Los factores medioambientales son aquellos que se dan cuando el trabajador se expone a factores agresivos que están presentes en el medio ambiente como los agentes biológicos y químicos, el ruido, la temperatura y las vibraciones. Los factores personales son la sensación de culpabilidad, incapacidad, falta de adaptación, inseguridad, falta de capacidad y frustración.

Modelos teóricos representativos del estrés laboral

Los modelos más representativos se los agrupó en categorías, tales como: (a) los que se basan en las relaciones empleado-organización; (b) modelos basados en concepto de ajuste.

Modelos basados en relaciones empleado-organización

La teoría de intercambio social de Blau en el año 1964 se basa en tres procesos básicos que son la reciprocidad, las relaciones y el intercambio; esta teoría se refiere a la relación entre dos o más personas que suelen ser los jefes y los subordinados, que crean compromiso y confianza entre ellas, donde existe un intercambio simbólico y favores, además de estar fundamentado en la norma de reciprocidad (Vera & Gálvez, 2016).

La norma de reciprocidad fue propuesta por Gouldner en el año 1960, la misma que se basó en que el jefe y los subordinados mantienen un equilibrio entre lo que se reciben y lo que dan; sin embargo, esta pauta de intercambio no todas las empresas la siguen. Existen tres tipos de reciprocidad que fueron identificados por Flynn en el año 2005 que fueron: (a) intercambio recíproco que es donde el intercambio entre dos personas se lleva a cabo de manera unilateral de forma independiente y están guiadas por las expectativas de reciprocidad; (b) intercambio negociado, se trata de discutir los términos del intercambio por el jefe y subordinado, por lo cual los beneficios para ambas partes son directos e inmediatos; (c) intercambio generalizado, se refiere al intercambio que se realiza entre más de tres personas que forman parte de un grupo social en donde se recibe y brinda beneficios siendo esta de manera indirecta (Morian, Topa & García, 2019).

Modelos basados en concepto de ajuste

El Modelo demandas-control (MDC) fue creado por Karasek en el año 1979, es un modelo que cuenta con simplicidad y es reconocido por las predicciones que ha tenido en relación al comportamiento y problemas de salud, enfocándose en el rediseño del puesto de trabajo y agregando a las variables compromiso,

autonomía, motivación y satisfacción en los efectos de la salud del trabajador. Por lo que asegura que las altas demandas actúan como estresores ocasionando reacciones de estrés; los efectos más adversos de la tensión mental se dan cuando existen altas demandas y bajo control. Este modelo se amplió al modelo demandas-control-apoyo propuesto por Johnson y Hall, el cual permite explicar varios problemas de salud como depresión, cansancio, ansiedad, percepción de salud y estrés, bajas por enfermedad al igual que accidentes laborales (Montero, Rivera & Araque, 2013).

Desempeño Laboral

El desempeño se refiere a la acción de ejercer, cumplir y ejecutar un cargo, una profesión, un compromiso; es decir que se trata del efecto y acción de trabajar en un cargo manteniendo siempre en cuenta los conocimientos que tiene una persona en su labor (Rivero, 2019). En cambio, el desempeño laboral se trata del comportamiento que tiene un empleado al momento de buscar alcanzar los objetivos fijados; en otras palabras, se puede decir que es el rendimiento actual que tienen los trabajadores, el mismo que se da al momento que se llevan a cabo las actividades, lo que permite apreciar sus capacidades, competencias y actitudes (Lavid & Vera, 2017).

Según Ortega (2017) las variables que influyen en desempeño laboral se dividen en dos categorías que son la operativa y la laboral. Dentro de parte operativa se encuentra el desempeño y la productividad, mientras que en la parte laboral se hallan los retardos y retiros anticipados, las ausencias o faltas y la rotación de personal. Las ausencias se la conocen comúnmente como ausentismo, que no es más que la acción que realiza una persona con el propósito de no acudir en un determinado día a su puesto de trabajo, en el cual se lo esperaba, por lo cual

el trabajador debe presentar evidencias comprobables. La rotación de personal se refiere a la relación en porcentaje de la cantidad de personas que en un lapso de tiempo llegaron a trabajar en una organización y que después se retiraron de dicha institución. El desempeño se trata en cambio, de la acción o posibilidad de que una persona cumpla sus obligaciones de manera satisfactoria. La productividad se basa en medir la eficiencia que se logra a través de la comparación del total de una operación en relación a sus costos.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores que influyen en el mejoramiento del desempeño laboral son el ambiente de trabajo, el reconocimiento del trabajo, la motivación, la participación del trabajador, establecimiento de objetivos, la formación y desarrollo profesional.

Para Toala, et al. (2017) el ambiente de trabajo debe de ser adecuado para que el trabajador realice sus actividades, ya que al sentirse bien en su entorno de trabajo mejorará su rendimiento, por lo que se debe ubicar al empleado de acuerdo a su experiencia, habilidades y conocimiento. El reconocimiento de trabajo es el hecho de motivar al empleado por las tareas y compromisos que efectúe en su cargo, esto permitirá que el colaborador se sienta valorado y útil. La motivación por parte del trabajador, empresa y economía, recordando que el factor económico es un aspecto que motiva a los empleados. La participación del trabajador es una técnica indispensable debido a que el trabajador participa en la planificación y el control de las tareas que se asignan, puede proponer modificaciones para que sean evaluados. El establecimiento de objetivos permite motivar a los colaboradores, puesto que se establecen retos y objetivos que deberán cumplirse en un determinado tiempo. La formación y desarrollo profesional es una de las mejores

motivaciones que se puede brindar a un empleado, ya que se promueve la formación académica lo que le ayuda a un crecimiento profesional.

Evaluación del desempeño laboral

El proceso de evaluación de desempeño es aquel que permite resolver problemas que van relacionados con la supervisión del recurso humano, la falta de aprovechamiento de potenciales, integración del trabajador al cargo o empresa, la motivación, entre otros. A esto se debe agregar que facilita tomar medidas correctivas y de mejoramiento que ayuden a lograr una mejor comunicación, organización y planificación del trabajo por medio de la revisión de las debilidades y fortalezas; así como buscar mejorar el comportamiento de los colaboradores (Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza & Figueroa, 2017).

Para Briones, Vera y Peñafiel (2018) la evaluación del desempeño se trata de un proceso técnico que tiene la finalidad de brindar una estimación cualitativa y cuantitativa acerca del grado de eficacia que mantienen sus trabajadores al momento de desarrollar sus actividades, responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo, en donde se debe tomar en consideración sus cualidades, actitudes y habilidades.

Alles (2016) afirmó que la evaluación de desempeño se refiere a una herramienta que ayuda a alcanzar los objetivos de una empresa, mientras este responda a buenas prácticas le permitirá a la empresa tener un instrumento valioso para los colaboradores y jefes en su desempeño. Desde la perspectiva del jefe le sirve a aquellos que mantienen numerosas cantidades de trabajadores a su mando ya que le proporciona una mejor dirección de su equipo de trabajo. En cambio, para los colaboradores, esta herramienta permite que se creen objetivos individuales que le darán una mejor comprensión de los objetivos

organizacionales, así como tener una mayor comprensión de cómo su labor permite alcanzar dichos objetivos. La evaluación permite que se mejore la relación que existe entre el colaborador y el jefe.

En cambio, Ramírez y Benavides (2016) afirmaron que la evaluación de desempeño se trata de una herramienta administrativa que sirve de ayuda para la gestión del recurso humano, por medio de la cual se pueden tomar decisiones acerca de la rotación de personal dentro o fuera de un departamento. Por medio de la evaluación de desempeño se puede considerar tres componentes indispensables que son el desarrollo conductual, el desempeño de las funciones y las necesidades de capacitación.

Los métodos que existen para identificar el desempeño de los trabajadores son el método de incidentes críticos, de selección forzada, evaluación de enfoque participativo por objetivos, de escala gráfica, listas de verificación y de investigación de campo. El método de incidentes críticos se refiere a los incidentes que se dan en el trabajo, el problema es que no analiza el desempeño normal. El método de selección forzada se evalúa mediante bloques de frases descriptivas acerca de la conducta en el trabajo (Romero, 2015).

A su vez, el método de escala gráfica se realiza mediante una tabla que dispone de dos entradas para evaluar hasta diez factores con al menos cinco grados de variación, está expuesto a errores como la generalización, superficialidad y subjetividad. El método listas de verificación es donde el jefe revisa las características pre identificadas que debe cumplir el empleado. El método de investigación de campo se trata de un formulario de cuatro etapas donde hay una entrevista inicial, de análisis complementario, planeación de medidas y acompañamiento de resultados (Romero, 2015).

Según Flores y Cervantes (2019) uno de los métodos de evaluación tradicionales que existe para evaluar el desempeño es el método de investigación de campo, el cual se trata de un trabajo colaborativo entre el personal responsable de la evaluación y los jefes a ser evaluados; para esto se necesita la aplicación de entrevistas, por lo cual es como toma su nombre de campo. El evaluador por medio de la entrevista a los jefes puede llenar un formulario para cada colaborador calificado. Por medio de la entrevista se puede consultar los motivos, orígenes y hechos, suele hacer en ocasiones un cuestionario de inicio y otro complementario.

Para Sifuentes, Suárez y Lara (2016) la evaluación de 360 grados se refiere a un método de evaluación en el cual un grupo de personas evalúa a otra a través del uso de un cuestionario con factores predeterminados, en otras palabras quiere decir que es un esquema que permite evaluar a un trabajador por parte de sus subordinados, jefes y compañeros, e inclusive se puede agregar a los clientes y proveedores; se debe resaltar el hecho que al existir mayor número de evaluadores, este método tendrá mayor fiabilidad. Adicional, este tipo de evaluación ayuda a tener distintos puntos de vista acerca de una persona, debido a que participan los jefes, clientes internos, compañeros, subordinados; por lo que permite obtener información necesaria que le permite al administrador ajustarse a las demandas laborales, lo que ocasiona que el evaluado se sienta en una pasarela donde todos lo observan, ya que al momento de evaluarlo está a la vista de los evaluadores.

Urcola y Urcola (2015) manifestaron que el método de comparación por pares es un método en donde un individuo al momento de evaluar debe comparar a cada uno de los empleados con las demás personas evaluadas del grupo, es decir que se genera una tabla de comparación por parejas de todos los empleados evaluados

emparejándolos por sus características. Este método es de fácil aplicación; sin embargo, existen desventajas del mismo debido a que el evaluador puede dejarse llevar por un criterio subjetivo de valoración.

Importancia del desempeño laboral en salud

De acuerdo a lo descrito por Leadersearch (2016) toda empresa debe de evaluar de forma constante el desempeño de sus colaboradores, ya que este permitirá conocer las falencias existente tanto en los empleados como en la empresa brindando la oportunidad de que se puedan crear estrategias que permitan mayor efectividad en los procesos, la reducción de problemas internos, el trabajo realizado en equipo, aumentar el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores y replantear los objetivos establecidos por la empresa, a fin de incrementar la calidad del servicio que ofrecen las empresas.

Mientras que la consultora Staffing Personal (2017) mencionó que dentro de los beneficios más importantes que se pueden obtener por medio de la medición del desempeño se encuentra el entrenamiento que se le puede brindar a los colaboradores, conocer el estado de conocimiento que posee cada uno de los empleados de la empresa, el grado de afectividad que existe entre cada uno de los departamentos, así como también si los objetivos planteados son alcanzables. El que los directivos tengan conocimiento de los puntos mencionados permitirá que se pueda brindar una recompensa a los colaboradores de acuerdo a su participación, crecimiento y desenvolvimiento del mismo; por otra parte, se podrán atender las relaciones dentro de los colaboradores, ofrecer retroalimentación de los procesos en caso de ser necesario, mayores oportunidades para el crecimiento profesional, con el objetivo de perfeccionar las destrezas dentro de la empresa.

Según lo expuesto por Pérez (2009), para una organización el conocer el desempeño de sus colaboradores tiene gran importancia en el ámbito empresarial y comercial, puesto que el estar al tanto de cómo avanzan los colaboradores de su empresa permitirá tomar decisiones más efectivas en el menor tiempo posible y con mayor efectividad. Dentro de los beneficios que esta aporta a los colaboradores está el poder mostrar sus capacidades y poder ser acreedor de una mejor ubicación de puesto dentro de la organización; así como el poder acceder a bonos y reconocimientos diversos por el desempeño realizado.

El desempeño laboral se lo define como el comportamiento que tienen los trabajadores para lograr alcanzar los objetivos empresariales, por lo que se considera que al tener una excelencia en el desempeño laboral se convierte este en una fortaleza indispensable para la organización (Toala, et al., 2017). De igual forma, Álvarez, et al. (2017) lo definieron como la relación que hay entre los resultados obtenidos por sí mismo y la ejecución del trabajo realizado en beneficio para la empresa, esta relación está condicionada a los factores externos que se puedan presentar.

El desempeño es muchas veces estudiado con el objeto de asociarlo a otras variables, en este caso en particular se lo asocia con el estrés laboral, el cual para Cinfa Salud (2017) se trata de la reacción mental y física que se da ante un cambio o reto dentro del trabajo, el mismo que tiene lugar en el puesto o entorno en donde el empleado realiza sus funciones. El estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que provocan problemas de salud tanto mental como físico en los trabajadores, esto se da debido a la incapacidad de la persona para responder a las presiones excesivas de trabajo (Ramos, et al., 2019).

Es importante mencionar que para conocer la relación de dos variables se requiere de una adecuada evaluación, por lo cual en este caso se busca evaluar el desempeño que según Rivero (2019) se refirió al procedimiento sistemático y estructurado que permite evaluar, influir y medir los comportamientos, atributos y resultados que están directamente asociados al trabajo; además de dar a conocer el grado de absentismo con el único propósito de poder tener conocimiento de lo productivo que es un empleado y si este podrá mejorar su rendimiento en el futuro. La evaluación de desempeño es un sistema formal que permite la evaluación y revisión del desempeño laboral que puede realizarse de manera grupal o individual (Chiang & San Martín, 2015).

Parte de los aspectos que mejoran el desempeño de un trabajador es el poder tener una formación profesional, por lo que se dice que la formación profesional se refiere las enseñanzas que tienen como finalidad capacitar a las personas para que logren desempeñar una actividad profesional, por lo cual se dice que con ellos alcanzan competencias profesionales que les permite a los individuos que puedan ejercer su trabajo (Gobierno de Canarias, 2018). La formación profesional se la puede definir también como un proceso sustantivo que es desarrollado en las universidades con la finalidad de preparar a los estudiantes para que culminen una determinada carrera que abarca estudios hasta de posgrado (Llerena, 2015).

En un trabajo se requieren de varias competencias y habilidades, por lo que es importante conocer su concepto. Las habilidades se refieren a una amplia gama de atributos que pueden ser genéricas o específicas del trabajo, siendo las específicas del trabajo las que no se logran transferir de un trabajo a otro como los conocimientos técnicos y las genéricas son aquellas que son valoradas en cada ocupación, sector o trabajo (OECD, 2017). Las habilidades son el conjunto de

capacidades que le permite al ser humano lograr gestionar de forma adecuada los desafíos y oportunidades que se presentan en la vida diaria, como en la vida personal, escuela o trabajo (Giráldez & Sue, 2017).

Según Artal (2017) la motivación se la define como dinámica e influyente, la misma que está presente casi siempre sin que se pueda notarla; la palabra motivación viene de la palabra motivo que en latín es *motum*, por lo que la motivación consiste en influir en alguien para que este proceda a actuar de una determinada forma. En cambio, para Borrego, Ruíz, García y Cantú (2018) la motivación más bien se trata de un factor disposicional que está asociado a varias características de la persona como sus gustos o preferencias y su condición psíquica y física; además de eventos u objetos, las necesidades, nivel de privación, temperatura ambiente, entre otros.

La rotación de personal se trata de la fluctuación de personal que hay en una organización y su ambiente; es decir que es el intercambio de personas que se da en una empresa debido al volumen de personas que salen e ingresan a la misma (Campos, Gutiérrez & Matzumura, 2019). A su vez, la rotación de personal se la considera como la relación porcentual de la cantidad de personas que un determinado tiempo llegaron a laborar en una organización y que por alguna razón se retiraron (Ortega, 2017).

En tanto que, la superación personal se refiere a un proceso de cambio que las personas desean alcanzar a través de adquisición de diversas cualidades que permiten aumentar la calidad de vida; además, es de gran importancia para el individuo ya que puede alcanzar una mejor calidad de vida (Benages, 2016). Para Quindt (2017) la superación personal es un sistema complejo de métodos

experimentales y comprobados, los cuales se enfocan en poder hacer realidad una ilusión para de esta forma hacer posible la felicidad.

Marco Conceptual

De acuerdo a Ramírez (2018) el desempeño laboral se refiere a la forma en la que se desenvuelve el empleado en su puesto de trabajo, al cumplimiento de las tareas asignadas y a la comodidad que este muestre al trabajar en la empresa.

Lavid y Vera (2017) expresaron que el desempeño laboral es el comportamiento de un empleado cuando busca alcanzar los objetivos fijados, se puede decir que es el rendimiento actual de los trabajadores, que se da al momento que se llevan a cabo las actividades, lo que permite apreciar sus capacidades, competencias y actitudes.

De acuerdo a lo expuesto por Salenbacher (2017) el distrés es un tipo de estrés que se presenta de forma negativa y puede generar afectaciones en la salud física y/o mental de la persona que lo posee, por lo que se lo suele llamar también estrés negativo. Según Egger, Binns y Rössner (2017) el distrés es un tipo de estrés malo que es un efecto del estrés y provoca intranquilidad momentánea y ansiedad.

La estabilidad laboral se refiere al derecho que dispone un colaborador de poder conservar su puesto de trabajo de manera indefinida al no cometer faltas previamente determinadas (Pedraza, Amaya & Conde, 2010). Para Lupa y Puma (2019) la estabilidad laboral se refiere a la exigencia que tiene el empleador de mantener bajo contrato al trabajador por un plazo indefinido, siempre y cuando no exista una causal de despido por cometer faltas antes preestablecidas.

El estrés laboral es conocido como la enfermedad que atenta contra la tranquilidad de una persona durante la ejecución de cierta labor, en donde el

individuo se esfuerza al máximo y aun así no cumple con las tareas dadas, ya que estas son superiores a sus capacidades (Ramos, et al., 2019). Para Hernández, et al. (2012) el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales fisiológicas, conductuales y cognitivas que se da en el entorno laboral a causa de aspectos adversos, en donde la persona presenta angustia, excitación y sobrecarga por las exigencias del trabajo.

Los estresores psicosociales son aquellas situaciones que crean en la persona una desestabilización en cuanto a la interacción social, la confusión del rol dentro de la institución, decepciones, problemas familiares, entre otros (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019). Para Pérez (2017) los estresores psicosociales que están relacionados con el trabajo provocan distintas reacciones físicas, de comportamiento y psicológicas que pueden influir en la salud de las personas; estos estresores suelen ser el contenido y diseño de las tareas, relaciones interpersonales, funciones laborales, tipo de organización, clima laboral, entre otros.

El eustrés es también conocido como aquella sensación o aumento del rendimiento físico y mental que presenta el ser humano antes de pasar por situaciones complicadas a las que no se encuentra habitualmente expuesto en su día a día, tomándolo con optimismo, ya que se encuentra influenciado por la emoción de una nueva experiencia (Barradas, et al., 2018). De igual manera, para Vidal (2019) el eustrés se refiere al estrés positivo, bueno, agradable y constructivo, este tipo de estrés es responsable de la evolución humana ya que es indispensable para el desempeño de las funciones básicas del ser humano, debido a que el cuerpo necesita cierta tensión a diario.

Desde este punto de vista, un concepto importante es la fase de alarma que se refiere al síntoma o experimentación física que posee el individuo antes de llegar a un estado de estrés, en donde usualmente siente una sensación de ansiedad, angustia y variaciones en su presión arterial, lo cual le indica que se encuentra o va a estar atravesando una etapa de estrés (Rodríguez, 2017). En cambio, para Navarro (2014) la fase de alarma es aquella donde se produce la reacción inmediata donde se presenta la disminución del tono muscular y aparecen las taquicardias, luego se da la fase de contrachoque en la cual se da el aumento de la temperatura corporal o la tensión.

Los factores medioambientales, de acuerdo a Pérez (2017) se refieren a las situaciones a las que se puedan estar expuestos los individuos en el entorno entre los cuales se encuentran el clima, componentes químicos, factores biológicos, el ruido, entre otros. Para Fernández y Carrión (2016) estos factores son fundamentales en la salud ya que afectan el entorno donde conviven y se relacionan las personas, ejemplo de estos son los plaguicidas, virus, bacterias, entre otros.

Por otro lado, los factores psicosociales son aquellos relacionados con una percepción negativa sobre las capacidades que posee el individuo de sí mismo para poder realizar sus funciones, ya sea en lo laboral como en lo personal en donde siente que no es capaz de relacionarse de forma cómoda y adecuada con la sociedad (Instituto de Seguridad del Trabajo, 2017). No obstante, según Caldas (2018) los factores psicosociales son las interacciones entre las condiciones de organización, satisfacción en el trabajo, medio ambiente y trabajo, así como su situación personal fuera del trabajo, su cultura, necesidades y capacidades del trabajador. Dicha conceptualización años más tarde fue definida como los

aspectos de la organización y diseño del trabajo, asimismo como sus contextos organizativos y sociales, los cuales pueden causar en la persona daños físicos o psicológicos.

La motivación se trata de un proceso que informa la persistencia, dirección e intensidad del esfuerzo que brinda una persona para alcanzar una meta (Guzmán, Sánchez, Plancencia & Silva, 2020). Según Paredes, Estrada, Quispel, Mamani y Mamani (2020) la motivación es aquello que hace que las personas se comporten y actúen de una manera determinada, se trata de la combinación de procesos psicológicos, fisiológicos e intelectuales, los mismos que en una situación dada deciden la manera cómo se actúa y hacia donde se debe dirigir la energía.

El reconocimiento laboral es uno de los aspectos que el ser humano tiene para brindar al trabajador satisfacción personal con su trabajo; por ese motivo se lo considera como un elemento invisible que estimula la satisfacción laboral (Parada, 2017). El reconocimiento de trabajo es el hecho de motivar al empleado por las tareas y compromisos que efectúe en su cargo, esto permitirá que el colaborador se sienta valorado y útil (Toala, et al., 2017).

La satisfacción laboral se trata de un estado emocional favorable que logra un trabajador al percibir experiencias laborales adecuadas que predisponen al trabajador sobre su trabajo (Rosales, Rodal, Chumbi & Buñay, 2017). En cambio Chiang y San Martín (2015) la conceptualiza como un estado emocional placentero o positivo que se da a causa de la percepción subjetiva de las experiencias laborales que tiene un trabajador.

El salario se trata de la remuneración que un empleador ofrece a un trabajador, la misma que debe ser justa y acorde a su desempeño y labor, por lo cual, esta debe asegurar la satisfacción de las necesidades colectivas e

individuales (Palmar & Valero, 2014). Por otra parte, el salario se lo conceptualiza como la ganancia o remuneración que se evalúa en efectivo, la cual se fija acorde a la legislación nacional y que se acuerda entre el trabajador y empleador en virtud de un contrato de trabajo donde el colaborador deba prestar o haya prestado un servicio (OIT, 2020).

El trabajo en equipo se refiere a la capacidad que tienen las personas de integrarse en un grupo para colaborar con los miembros del mismo de manera activa y así alcanzar sus objetivos comunes (Collado & Facheli, 2018). Para Rando (2016) el trabajo en equipo lo conceptualizan en términos de actitudes, conocimientos y comportamientos que hacen posible el desempeño individual de los miembros del grupo.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se revisaron los diferentes trabajos previos realizados acerca de las dos variables de estudio que son el estrés laboral y el desempeño del personal, con lo cual es posible tener un mejor panorama acerca de su relación y sus niveles en distintas organizaciones, para de esta forma poder hacer comparaciones con los resultados que se logren obtener más adelante en Hospital Natalia Huerta de Niemes. Las investigaciones que se tomaron fueron del ámbito internacional, nacional y local.

Investigaciones

Según Gallego (2017) en su trabajo de investigación que llevó a cabo sobre el estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en dos hospitales de segundo nivel, tuvo como objetivo general determinar cómo influye el estrés en el desempeño del personal de enfermería de los hospitales de Puno y Juliaca. Para el estudio se empleó como metodología un diseño de investigación de tipo descriptivo y correlacional a una muestra que estuvo compuesta por 76 enfermeras, siendo 36 del hospital de Puno y 40 del hospital de Juliaca; para recolectar la información se utilizó la ficha de observación y el cuestionario. Por medio de los resultados se pudo evidenciar que en los dos hospitales existe un mayor porcentaje de enfermeras que presentan estrés moderado, siendo el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno el de mayor porcentaje con el 61.1% y el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca con el 45.0%, con estrés moderado Juliaca el 35.0% y el hospital de Puno 27.8%.

En lo que respecta al desempeño laboral se pudo apreciar que el 52.8% de las enfermeras que trabajan en el hospital de Puno presentan un desempeño regular,

pero en su mayoría de personal padecen estrés marcado. En el caso de las enfermeras/os que muestran un buen desempeño con el 30.6% se observó un estrés moderado del 19.4%; en cambio, en el personal que mostró un óptimo y deficiente desempeño apenas fue el 2.8% y 13.9%. De igual forma en el hospital de Juliaca se observó que el 37.5% de enfermeras tenían un desempeño laboral regular mostrando en su mayoría estrés laboral marcado con el 20.0%, se apreció que un 55.0% de enfermeras presentan un buen desempeño laboral acompañado de un estrés moderado el 27.5%, mientras que las enfermeras que tuvieron un deficiente desempeño fueron el 2.5% y un óptimo desempeño el 5.0%. Finalmente se pudo comprobar que sí existe relación entre las dos variables de estudio con un nivel de significancia ($p < 0.000$) por medio de la prueba de Chi cuadrado (Gallegos, 2017).

Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez (2018) desarrollaron un estudio sobre los factores del estrés laboral mediante el modelo demanda-control-apoyo, para lo cual se mostró como objetivo analizar la presencia de estrés laboral en el Hospital General Universitario que se encuentra en Murcia, esto fue posible ya que se utilizó como metodología un estudio observacional y transversal, la muestra estuvo compuesta por 38 profesionales de enfermería y el instrumento aplicado fue el cuestionario Job Content Questionnaire que cuenta con tres dimensiones que son demandas psicológicas, control y apoyo social.

Se evidenció en el estudio que la mayoría de los profesionales eran del sexo femenino, estaban en una edad entre los 31 y 50 años, la mayoría de profesionales labora en horarios rotativos y la antigüedad media de los trabajadores era de 5.26 años. En cuanto a las dimensiones del estrés laboral se observó que la dimensión apoyo fue la que consiguió menor promedio con 2.59 de una escala de hasta

cuatro puntos, esto se debió a aspectos como la atención que brinda el supervisor a lo que dicen los trabajadores, la colaboración del supervisor para realizar el trabajo, la preocupación del supervisor por el bienestar de sus subordinados y el trabajo en equipo que consigue el supervisor. En lo que respecta a la dimensión control se apreció una media de 2.87, el cual se produjo por deficiencias con la autonomía, la influencia que tiene el control en el trabajo, la creatividad y la oportunidad de desarrollar habilidades especiales. Es evidente que existen varios criterios que la institución debe enfocarse en mejorar para prevenir el estrés laboral del personal profesional (Carrillo, et al., 2018).

Chacón (2017) llevó a cabo un trabajo investigativo en un hospital de Perú para lograr conocer el nivel de estrés laboral y desempeño del personal, el trabajo tuvo como objetivo identificar la relación entre ambas variables antes mencionadas en el Hospital Nacional Hipólito Uname. Para la metodología se ha implementado el método hipotético-deductivo, de tipo básico, con un alcance descriptivo, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal descriptivo. Se utilizó un censo, debido a que su población era muy reducida, la técnica e instrumento aplicado fue la encuesta con un cuestionario previamente validado mediante el Alfa de Cronbach.

Por medio de los resultados de las encuestas se pudo conocer que la mayoría de trabajadores tienen un nivel de estrés medio, siendo estos el 75.0% de la muestra y el 15.0% con nivel de estrés alto; esto se debió a que el nivel de estrés fue medio en las dimensiones cansancio emocional con el 66.6%, despersonalización con el 68.3%, relación personal con el 75.0%. En cambio, el desempeño laboral presentó un nivel medio con el 65.0%, debido al nivel medio de desempeño laboral que mostraron sus dimensiones cumplimiento de metas con

el 61.7%, compromiso con la institución con el 66.6%, así como satisfacción en el puesto y crecimiento profesional 71.7%. Finalmente se analizó la relación entre el nivel de estrés laboral y la dimensión de cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral, con lo cual se pudo determinar que sí existe una correlación inversa, ya que se apreció que a niveles altos de estrés laboral reflejan niveles más bajos de desempeño laboral, esto se pudo obtener mediante la prueba Rho Spearman con un valor de significancia de ($p=0.009<0.05$) (Chacón, 2017).

Aparicio y Hereira (2018) efectuaron un estudio acerca de la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa colombiana, para lo cual usaron como metodología la investigación de tipo descriptiva y transversal. La muestra se compuso de 42 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario sobre los factores sociodemográficos.

Los resultados de la investigación mostraron que la mayoría de trabajadores eran del sexo femenino, con edades comprendidas entre 36 y 45 años, siendo en su mayoría casados, la antigüedad fue de 1 a 3 años. En lo que respecta a la percepción del estrés se consiguió un nivel bueno al igual que el clima laboral; la carga laboral y agotamiento físico tuvieron calificación intermedia; asimismo, se evidenció que la atención al público fue buena. Con respecto al estrés laboral, el factor generador con más frecuencia fue el exceso de trabajo y la falta de apoyo (Aparicio & Hereira, 2018).

Brito, Nava, Brito, Juárez y López (2016) realizaron un trabajo de investigación para conocer mejor el desempeño laboral y el estrés percibido en el personal de enfermería de un hospital de México, para esto aplicó como metodología un estudio observacional, correlacional, descriptivo y transversal. La

muestra estuvo compuesta por 181 enfermeras, el instrumento para la recolección de datos que se usó fue el cuestionario para evaluar ambas variables al inicio mencionadas.

Los datos que se hallaron en la investigación permitieron establecer que el estrés percibido tuvo un promedio de 2.44 y que los ítems de dicha variable obtuvieron medias entre 1.79 y 3.59, siendo la menos valorada la opción de sentir seguridad de manejar sus problemas que se encuentra entre las preguntas del factor a favor del control. La más puntuada fue sentir que no termina las cosas que pertenece al factor pérdida del control. Por otro lado, la valoración del desempeño laboral fue de 8.320 y contó con un total de 20 ítems que presentaron medias desde 0.2283 hasta 0.4773. Por último, se hizo la gráfica de relación entre las variables estrés y desempeño laboral con lo que se logró identificar una relación curvilínea, por lo cual se concluyó que sí existe una relación entre ambas variables de estudio (Brito, et al., 2016).

Hernández (2018) desarrolló un estudio acerca del Burnout en el personal médico de un hospital en Hidalgo, que tuvo como objetivo identificar la prevalencia del síndrome en el personal médico, para lo cual se utilizó una muestra de 150 médicos a encuestar. El instrumento que se aplicó fue el Maslach Burnout Inventory que cuenta con 22 ítems y dispone de tres dimensiones que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. A partir de los resultados que se hallaron durante la investigación se observó que las dimensiones del síndrome de Burnout consiguieron una media de 2.24 en agotamiento emocional, de 1.27 en despersonalización y 4.52 en baja realización personal. Por tanto, la dimensión con mayores problemas fue la baja realización personal.

León (2018) ejecutó un trabajo de estudio que habla sobre las variables estrés laboral y desempeño laboral en un centro de salud de Perú, el mismo que tuvo como objetivo determinar la relación de los instrumentos de estrés laboral con el desempeño laboral en un puesto parroquial mental en el año 2016. Para la investigación se aplicó como metodología un estudio analítico, descriptivo y transversal, con un diseño no experimental, correlacional y transversal; la muestra estuvo compuesta por un total de 30 trabajadores, el instrumento que se usó fue el cuestionario con opciones múltiples por medio de la escala de Likert.

Al recolectar todos los datos por medio del instrumento aplicado para cada una de las variables de estudio, se pudo determinar que el nivel de estrés laboral fue medio con el 86.7% y alto con el 13.3%; esto se debió a que las distintas dimensiones obtuvieron como valoración los siguientes resultados: la dimensión agotamiento emocional fue bajo con el 76.7%, la despersonalización fue baja con el 86.7%, la realización personal fue media con el 50.0%, mientras que el 26.7% tuvo sensación de logro. En la variable desempeño laboral, el 80.0% de encuestados obtuvo un excelente desempeño y el 20.0% bueno. Después de todo se pudo comprobar la hipótesis, demostrando que, sí existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, la misma que se pudo conseguir mediante el Rho de Spearman que fue de -0.530 lo que refleja una correlación moderada negativa y un valor de significancia de 0.003 (León, 2018).

Ledesma, Gutiérrez y Amancio (2018) efectuaron una investigación sobre el desempeño laboral y el ausentismo en el personal de enfermería, para lo cual plantearon como objetivo determinar la relación entre ambas variables en el personal de enfermería de áreas críticas de un hospital de Lima. La metodología que se usó para el estudio fue prospectivo, transversal y correlacional, la muestra

la conformaron 65 enfermeras, el instrumento que se utilizó fue la encuesta que contiene 50 preguntas divididas en seis dimensiones que tuvieron respuestas tipo Likert con cinco opciones con lo cual se midió el desempeño laboral.

Por medio de los resultados que se obtuvieron mediante las encuestas se pudo conocer que en la autoevaluación de todas las dimensiones, las cuales eran conocimiento de trabajo, calidad de trabajo, relación con las personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica tuvieron un nivel regular con más del 50% de los encuestados. En la evaluación par se observó que casi todas las dimensiones consiguieron nivel regular excepto estabilidad emotiva que mostró un nivel bueno, mientras que en la evaluación del jefe las cuatro primeras dimensiones visualizaron un nivel regular, la capacidad de síntesis tuvo un nivel deficiente y la capacidad analítica demostró un nivel tanto deficiente y regular en mismas proporciones. Sin embargo, al revisar los resultados de manera agrupada las tres formas de evaluación fueron superiores en mostrar un nivel regular; por lo tanto, el desempeño laboral en el personal de enfermería fue regular.

Según Santillan (2018) que llevó a cabo una investigación sobre el desempeño laboral y el estrés laboral en un hospital de Lima, el cual tuvo como objetivo general establecer la relación entre las dos variables antes mencionadas en el servicio de neonatología del Hospital Sergio Enrique Bernales durante el año 2017; aplicó un estudio con enfoque cuantitativo, método deductivo hipotético, un tipo de investigación básica, descriptiva y correlacional; la muestra estuvo constituida por un total de 32 profesionales de enfermería, como técnica se usó un cuestionario con medición tipo Likert y validadas mediante el Alfa de Cronbach.

Los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta permitieron conocer que el nivel de estrés de las enfermeras es moderado representado por el 66.7%,

puesto que sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados como un nivel de agotamiento emocional severo del 43.3%, nivel de despersonalización severo del 40.0% y un nivel de realización severo de 46.7%. Por lo que se refiere a desempeño laboral, el nivel fue bajo con el 46.7%, debido a que el nivel de calidad del trabajo fue bajo con el 36.7%, el nivel de responsabilidad fue bajo con el 56.7%, el nivel de compromiso institucional fue igual para bajo, medio y alto con el 33.33%, mientras que el nivel de trabajo en equipo fue medio con el 63.3%. Se concluyó que existe una relación significativa entre desempeño laboral y estrés laboral por medio de la correlación de Rho de Spearman (0.600) (Santillán, 2018).

En cambio, Gárate (2017) realizó un trabajo investigativo acerca del desempeño laboral y el nivel de estrés laboral en un hospital de Tarapoto Perú, tuvo como objetivo evaluar el nivel de estrés y el desempeño laboral, a su vez establecer si existe una relación entre ambas variables en el Hospital II-Tarapoto. Para que sea posible el estudio se aplicó como metodología una investigación de diseño descriptivo y correlacional, de estudio no experimental, la muestra estuvo compuesta por un total de 252 colaboradores; la técnica utilizada fue la encuesta, la misma que fue validada mediante el Alfa de Cronbach.

La investigación brindó información importante para el estudio, ya que se pudo comprobar que los colaboradores contaban con un nivel de estrés regular siendo estos el 74% de empleados, alto el 26% y no hubo casos de nivel de estrés bajo. En lo que respecta al grado de desempeño laboral se detectó que el 74% de encuestados poseen un grado regular de desempeño, alto el 25% y nivel de estrés bajo del 1%. Al momento de establecer la relación de ambas variables de estudio se pudo deducir que sí existe una correlación entre las dos variables mencionadas

reflejando por medio de Rho de Spearman que fue de 0.373, lo que da a entender que existe una correlación leve media (Gárate, 2017).

Ángeles (2019) llevó a cabo un trabajo de investigación sobre el desempeño laboral y el estrés en Perú, el cual tuvo como objetivo el determinar si existe una relación entre las variables antes mencionadas en un Centro de Salud de Chiquián, 2019. La metodología que se usó en este estudio fue una investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional; la población y muestra fue de 42 trabajadores mediante un censo. El instrumento que se utilizó para la investigación fue el cuestionario, el cual fue previamente validado por tres profesionales.

Los resultados que se pudieron encontrar en la investigación se obtuvieron mediante el uso de una tabla cruzada que contenía las dos variables de estudio que fueron el desempeño laboral y el estrés. Se pudo apreciar que los trabajadores que mantienen nivel de estrés alto mostraron desempeño laboral deficiente con el 19.0%; en cambio, el personal que tuvo el nivel de estrés medio presentó desempeño regular en un 52.4% y deficiente el 28.6%; por otro lado, es importante recalcar que no existió trabajadores con nivel de estrés bajo. Adicional, se revisó el objetivo específico uno dejando apreciar que en los factores personales, el 21.4% consideran que es bajo, en los factores organizacionales, el 66.7% de encuestados opinan que el manejo es medio, mientras que el 81.0% creen que los factores ambientales tienen un manejo medio (Ángeles, 2019).

Velásquez y Villavicencio (2016) efectuaron una investigación acerca del estrés laboral y el desempeño laboral en un hospital de Tulcán que tuvo como objetivo identificar la percepción del desempeño laboral y el nivel de estrés laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila durante el año 2016. Para un correcto

estudio se utilizó como metodología un estudio cuantitativo, observacional de tipo transversal, analítico. La muestra a la que se le aplicó el cuestionario luego de los criterios de inclusión y exclusión presentó un total de 167 encuestados, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado.

Una vez que se hallaron los resultados de la encuesta se pudo apreciar que el nivel de estrés laboral que presenta el personal de salud del hospital de Tulcán fue en su mayoría bajo con el 57.49%, el nivel normal fue del 28.14%, mientras que el alto representó el 14.37%. En lo que respecta al desempeño laboral se pudo establecer que en su mayoría fue excelente con el 77.25%, mientras que muy bueno lo representó el 22.75%. Por otra parte, al momento de analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral se constató que los profesionales con nivel de estrés normal tuvieron un desempeño excelente con el 90%, mientras que el personal que mostró nivel de estrés alto y desempeño excelente 45%. Adicional, se pudo observar que el personal que labora en cirugía presenta el mayor nivel de estrés con el 22%, estrés medio el 47% (Velásquez & Villavicencio, 2016).

Según Yáguar (2019) en su investigación que habla sobre el desempeño laboral y el estrés laboral en un hospital de Guayaquil, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas en el Centro de Salud de Mapasingue Oeste. La metodología que se utilizó para este estudio se basó en un diseño observacional, retrospectivo, transversal, analítico, cualitativo y cuantitativo, de campo e investigativo; la población fue de 116 personas, la técnica a usar fue la encuesta. Los resultados que se pudieron apreciar en la investigación mostraron que el nivel de estrés laboral fue bajo con el 46.6%, seguido del nivel medio con el 45.7%; en lo que respecta al desempeño laboral se

observó que el nivel de desempeño medio fue del 69.0%, el nivel de desempeño bueno fue del 25.0%, mientras que el deficiente apenas fue del 6.0%.

Se procedió a revisar los niveles de estrés con la profesión del personal, se pudo apreciar que las enfermeras presentan el 16.13% de desempeño medio y el 13.3% deficiente, las auxiliares de enfermería un nivel medio de desempeño con el 16.13% y deficiente del 33.3%; en cambio los médicos fueron los que mostraron mayor porcentaje de nivel de desempeño medio con el 32.26%; sin embargo, el nivel de desempeño deficiente fue mayor con el 33.3%. Al revisar el nivel de estrés laboral y la profesión se pudo notar que los médicos mantienen un nivel de estrés medio con el 34.0% y un nivel alto con el 11.1%, las enfermeras un nivel medio de estrés con el 15.1% y alto con el 22.2%, mientras que las auxiliares de enfermería tuvieron un nivel medio de estrés de 11.3% y alto de 22.2%. Se concluyó que existe una relación entre ambas variables, ya que al haber más estrés hay menos desempeño, aunque su relación no fue significativa, siendo uno de los resultados que el 10.3% de los encuestados presentó un buen desempeño y el nivel de estrés fue 0% (Yáguar, 2019).

Hospital Natalia Huerta de Niemes

El Hospital Natalia Huerta de Niemes fue construido en el año 1981, el cual se creó con la finalidad de atender a la población que pertenece al cantón Rocafuerte y sus alrededores, pero este hospital se enfatizó en brindar atención materno neonatal. El Hospital Natalia Huerta de Niemes es un hospital básico de segundo nivel, el cual posee profesionales como: odontólogo, médico general, ginecólogo, pediatra y personal de enfermería; cuenta con 15 camas para hospitalización que están divididas para sus cuatro especialidades que son medicina interna, ginecología, cirugía y pediatría; además este hospital cuenta con

cinco camas para el área de emergencia que permiten estabilizar al paciente. En lo que respecta a estudios adicionales dispone de un laboratorio, un departamento de ecografía y rayos X (GAD Rocafuerte, 2014).

En cuanto al personal que posee el hospital se conoce que este cuenta con un total de 76 colaboradores en las diferentes áreas de acuerdo a lo expuesto por el MSP (2020).

Tabla 1
Personal del Hospital

Denominación del puesto	Cantidad	Tipo de Contrato
Admisionista	1	LOSEP
Analista de calidad	1	LOSEP
Analista de soporte técnico	1	LOSEP
Talento humano 1	1	LOSEP
Asistente de atención al usuario	1	LOSEP
Asistente de admisiones	1	LOSEP
Auxiliares administrativos de salud	8	Código de trabajo
Auxiliares de enfermería	10	Código de trabajo
Auxiliares de farmacia	3	Código de trabajo
Auxiliares de laboratorio	2	Código de trabajo
Choferes de ambulancia del sector salud	4	Código de trabajo
Director asistencial	1	LOSEP
Enfermero 3	10	LOSEP
Enfermero 3	1	Rurales
Médicos especialistas en anestesiología 1	2	LOSEP
Especialista ginecológico 1	1	LOSEP
Especialista en medicina interna 1	2	LOSEP
Especialistas en pediatría 1	2	LOSEP
Médicos generales	7	LOSEP
Paramédicos 2	3	LOSEP
Psicólogo 1	1	LOSEP
Médico imagenólogo	1	LOSEP
Médicos de laboratorio	5	LOSEP
Trabajador social	1	LOSEP
Técnico en mantenimiento	1	Código de trabajo
Odontólogos	3	Código de trabajo
Auxiliar de odontología	1	Código de trabajo
Total	76	

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Las atenciones que el hospital ha recibido en cuanto a consulta externa, hospitalización y emergencia durante el último año se encuentran descritas a continuación:

Tabla 2

Consulta externa enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico

Orden	CIE 10	Descripción CIE 10	Consultas	Porcentaje
1	N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	115	3.00 %
2	I10X	Hipertensión esencial (primaria)	122	3.18 %
3	E135	Otras diabetes mellitus especificadas, con complicaciones circulatorias periféricas	17	0.44 %
4	J00X	Rinofaringitis aguda [resfriado común]	123	0.44 %
5	E780	Hipercolesterolemia pura	130	3.39 %
6	K409	Hernia inguinal unilateral o no especificada, sin obstrucción ni gangrena	49	1.28 %
7	K590	Constipación	51	1.33 %
8	N47X	Prepucio redundante, fimosis y para fimosis	59	1.54 %
9	B829	Parasitosis intestinal, sin otra especificación	89	2.32 %
10	K429	Hernia umbilical sin obstrucción ni gangrena	75	1.96 %
		Otras	2 996	78.30 %
Total			3 826	100,00 %

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Tabla 3

Hospitalización enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico

Orden	CIE 10	Descripción CIE 10	Consultas	Porcentaje
1	O230	Infección del riñón en el embarazo	39	4.44 %
2	J180	Bronconeumonía, no especificada	35	3.98 %
3	N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	39	4.44 %
4	Z302	Esterilización	54	0.06 %
5	N289	Trastorno del riñón y del uréter, no	3	0.34 %

		especificado		
6	A090	Otras gastroenteritis y colitis de origen infeccioso	11	1.25 %
7	N10X	Nefritis tubulointersticial aguda	14	1.59 %
8	L038	Celulitis de otros sitios	2	0.22 %
9	N110	Pielonefritis crónica no obstructiva asociada con reflujo	6	0.68 %
10	D508	Otras anemias por deficiencia de hierro	2	0.22 %
		Otras	673	76.65 %
Total			878	100,00 %

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Tabla 4
Emergencia enero- diciembre 2019, perfil epidemiológico

Orden	CIE 10	Descripción CIE 10	Consultas	Porcentaje
1	J00X	Rinofaringitis aguda [resfriado común]	1 495	9.02 %
2	R509	Fiebre no especificada	889	5.36 %
3	J039	Amigdalitis aguda no especificada	1 514	9.13 %
4	A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	1 244	7.50 %
5	N390	Infección de vías urinarias sitio no especificado	687	4.14 %
6	J029	Faringitis aguda no especificada	295	1.78 %
7	R51X	Cefalea	702	4.23 %
8	K297	Gastritis no especificada	250	1.5 %
9	R11X	Náusea y vómito	220	1.32 %
10	U52X	Sd febril sin foco evidente con signos de alarma	58	0.35 %
		Otras	9 213	55.61 %
Total			16 567	100,00 %

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Respecto a la tasa de mortalidad dada en las instalaciones se muestran en las

siguientes tablas, mismas que especifican causa por la que se produjeron:

Tabla 5
Perfil de mortalidad enero-diciembre 2019

Orden	CIE 10	Descripción CIE 10	Consultas	Porcentaje
1	J180	Bronconeumonía, no especificada	1	33.33 %
2	I461	Muerte cardíaca súbita	1	33.33 %
3	J40X	Bronquitis, no especificada como aguda o crónica	1	33.33 %
Total			3	100,00 %

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

El hospital debido a la gran demanda que tiene de pacientes se ha visto en la obligación de asignar turnos para consulta externa, cirugía y demás exámenes los cuales poseen un tiempo de espera de 0 a 105 días para que los usuarios puedan adquirir el servicio por lo que se detalla en la siguiente tabla las especialidades, número de citas y los días de espera.

Tabla 6
Lista de espera consulta externa, enero-septiembre 2019.

Especialidades	N° Citas	Días de espera
Electrocardiograma	64	4
Psiquiatría	44	14
Cardiología pediátrica	32	27
Procedimientos dermatología	12	4
Urología	11	12
Cardiología	11	9
Traumatología	7	16
Psicorehabilitacion	7	4
Otorrinolaringología	5	16
Total citas	193	

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Tabla 7
Lista de espera quirúrgica enero- septiembre 2019

Especialidad	Total	Días en espera
Cirugía General	111	45
Cirugía Pediátrica	5	28
Cirugía Vasculat	29	20
Cirugía Plástica	8	28
Coloproctología	6	28
Ginecología	170	28
Maxilofacial	8	20
Otorrinolaringología	78	20
Traumatología	12	25
Urología	32	25
Cirugía Maxilofacial	278	105
Cirugía Plástica	40	30
Gastroenterología	72	45
Total	849	

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

Tabla 8
Lista de espera apoyo diagnóstico, enero-septiembre 2019

Tipo	Descripción	Total	Días en espera
Ecografía	Transvaginal	26	
	Obstétricas	17	
	Dopler MI	9	
	Carotideo	3	
	Renal	45	
	Dopler renal	2	
	Mama	23	
	Prostático	24	
	Testicular	13	
	Tiroides	34	45 días
	Abdominal	45	
	Hígado y vías biliares	22	
	Partes blandas	74	
	Pélvico	33	
		Subtotal	370
Procedimientos ecográficos	Biopsias	1	
	PAFF	5	
	Histerosonografías	2	
Rayos X	Radiografías convencionales	355	8 días
Tomografía	Simple y contrastada	135	30 días
Laboratorio	Clínico	0	0 días
	Anatomía patológica	0	0 días
	Total	868	

Tabla 9
Indicadores Hospitalarios de Producción enero-diciembre 2019

Indicadores	Enero -Diciembre
Total de atenciones en Consulta Externa	13 207
Total de atenciones de Emergencia	27 679
Total de Egresos Hospitalarios	1 251
Total de Partos (vaginales)	243
Total de Cesáreas	76
Número de Muertes Maternas < 48hrs	0
Número de Muertes Maternas >48hrs	0
Total de Egresos	1 235
Total de Altas	1 238
Número de defunciones generales	3
Porcentaje de Ocupación de camas	84.59 %
Número de días de estada	2 912
Intervalo de Giro de camas	11.21 %
Promedio diario de camas disponibles	15
Total de cirugías programadas	356
Total de cirugías de emergencia	12
Total de determinaciones de laboratorio	306 355
Número de referencias recibidas	4 978
Rayos X	1 359
Ecografía	2 856

Tomado de: *Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes*; por MSP, (2020).

El Hospital Natalia Huerta de Niemes está ubicado en la provincia de Manabí, cantón Rocafuerte por la vía las Jaguas y a pocas cuadras de la ruta del Spondylus. Con respecto a la infraestructura el hospital cuenta con un área de construcción de 2 475.08 m² la cual se encuentra en una extensión total de terreno hospitalario de 7 906.80 m².



Figura 1. Ubicación de Hospital Natalia Huerta de Niemes. Tomado de Google Maps.

Marco Legal

El artículo 32, de la Constitución de la República del Ecuador, sostiene que el Estado garantiza el derecho a la salud de la población a través de:

Políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 17).

En el artículo 33, de la Constitución de la República del Ecuador, se expresa que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 18), por lo que el Estado debe garantizar que este sea digno, con retribuciones justas y que se pueda desempeñar en su trabajo de forma saludable.

El eje uno, de la política 1.6, del Plan Nacional de Desarrollo, expuso que se “garantiza el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el

ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 58).

El eje uno, de la política 1.7, del Plan Nacional de Desarrollo, estableció que se debe “garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas” (SENPLADES, 2017, p. 58).

En el artículo 3, de la Ley Orgánica de Salud, se mencionó que

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 2).

El artículo 42, del Código de Trabajo, afirmó que empleador debe “indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales” (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 18).

Capítulo III

Marco Metodológico

El siguiente capítulo estuvo conformado por las variables objeto de estudio; por otra parte, fue posible visualizar el enfoque, método y alcance de la investigación. Cabe destacar que, se determinó el empleo de técnicas e instrumentos para llevar a cabo la recolección de datos, herramientas aplicadas a la población derivada del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo se determinó como una investigación que permite la recolección de información, la misma que se caracteriza por ser medible y cuantificable. En este tipo de estudios, el instrumento empleado juega un papel importante dada su validez, confiabilidad y factibilidad. El enfoque cuantitativo permite el desarrollo de generalizaciones y predicciones; se fundamenta en la medición numérica, conteo de datos y valor numérico, factores que influyen en la entrega de un análisis íntegro y completo (Alayza, Cortés, Hurtado, Mory & Tarnawiccki, 2017).

En la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo; debido que, mediante la recolección de datos numéricos y el uso de herramientas estadísticas se prevé analizar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Método de Investigación

De acuerdo con Valenti y Santiago (2018) el método deductivo es aquel que considera la inclusión total de las premisas determinadas, es un tipo de razonamiento que parte de lo general a lo particular; por lo que, si las proposiciones son verdaderas las conclusiones también lo serán.

La investigación se caracterizó por sustentar un método deductivo, el cual se estableció con la finalidad de obtener resultados generales a partir de análisis de las bases teóricas establecidas; cabe mencionar que, el método deductivo va de la mano con el enfoque cuantitativo, por ende se consiguió información numérica que permitió la erradicación de fallas que influyen al momento de determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Alcance de la Investigación

El alcance descriptivo, como su nombre mismo lo indica tiene como objetivo describir la objetividad de situaciones, personas, eventos o grupo de comunidades que están sujetas a un estudio investigativo. La investigación descriptiva permite examinar peculiaridades del estudio, definir y formular la hipótesis y seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Arenal, 2019). Por otra parte, el alcance correlacional hace referencia al estudio de la relación establecida entre dos o más variables derivadas de una investigación (El-Sahili & Rosas, 2019).

En el presente documento se empleó la investigación descriptiva y correlacional, esto con la finalidad de detallar de manera específica las características que se derivan del estrés laboral y cómo dichos elementos se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos

En la presente investigación se estableció como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo con Loureiro (2015) la encuesta es un método ampliamente utilizado para obtener información de forma eficaz y eficiente conforme el tema de investigación. La encuesta

permite la obtención de datos numéricos provenientes de las características sociales, demográficas, actitudes y demás elementos que se derivan de un conjunto de análisis.

Dada la presencia de dos variables, se determinó el empleo de dos cuestionarios; por un lado, se encuentra un instrumento para evaluar el estrés laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Cabe destacar que, dicho cuestionario fue validado por tres autores mexicanos, los cuales fueron, Angélica Hernández, Rosa Ortega y Lucy Reidl, mediante el análisis de las dimensiones del estrés laboral, obteniendo una varianza del 55.6% y un alfa de Cronbach de 0.937, se visualizó su nivel de confiabilidad. Este instrumento está conformado por seis dimensiones denominada: desgaste emocional (11 ítems), insatisfacción por la retribución recibida (6 ítems), insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la organización (5 ítems), falta de motivación para el desempeño (6 ítems), excesos de demandas laborales (6 ítems), demérito profesional (4 ítems). La valoración de cada pregunta se encuentra bajo una escala de Likert de cuatro opciones de 0 a 3; 0 (Nunca), 1 (Raras veces), 2 (A menudo), 3 (Frecuentemente); la denominación cero hace referencia a una situación inofensiva y cuatro a una situación muy estresante (Hernández, et al., 2012).

Por otra parte, se encuentra el cuestionario para medir el desempeño laboral, el mismo que fue validado por dos expertos en metodología de la investigación, el Dr. Jorge Laguna catedrático de la Universidad Central de Venezuela y el Dr. Pedro Herrera de la Universidad Ricardo Palma de Perú. Este instrumento estuvo conformado por seis dimensiones que son: asistencias y puntualidad (8 ítems), trabajo bajo presión (8 ítems), respeto y responsabilidad (5 ítems), calidad en el

trabajo (2 ítems), trabajo en equipo (5 ítems), productividad (2 ítems). Este instrumento está sujeto a una escala de Likert de cuatro opciones: Siempre (4), casi siempre (3), a veces (2), nunca (1) y mantuvo un alfa Cronbach de 0.696 (Rivera, 2018).

Herramientas de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se hizo el respectivo tratamiento de la información mediante el programa Microsoft Excel 2016, en el cual, se tabularon los datos mediante la creación de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos; por otro lado, los promedios de las dimensiones y variables serán introducidos en el programa estadístico SPSS 25, que es el encargado de hacer las correlaciones de las variables desempeño laboral y estrés laboral.

La correlación que se usa con mayor frecuencia es la correlación de Pearson que se llama producto-momento, la cual, se encarga de evaluar la asociación lineal que pueda existir entre dos variables cuantitativas, siendo los valores más cercanos a uno quienes muestran una mayor relación (González, Escoto & Chávez, 2017). Por tanto, valores superiores a 0.500 se consideraron como significativos, mientras que los superiores a 0.750 como correlación fuerte y significativa. El signo representa la dirección de la relación.

Población

La población hace referencia al conjunto universal de individuos, objetos u otros elementos que forman parte de la unidad de análisis de un estudio de investigación (Hernández & Mendoza, 2018). La población del presente estudio consistió en 76 colaboradores que conforman el Hospital Natalia Huerta de Niemes (MSP, 2020). Se procedió a realizar un censo con todo el personal, por lo que no se empleó ningún tipo de muestreo.

Operacionalización de las variables

Tabla 10

Variable dependiente

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Dato	Valores y escalas
Desempeño Laboral	El desempeño se refiere a la acción de ejercer, cumplir y ejecutar un cargo, una profesión, un compromiso; es decir que se trata del efecto y acción de trabajar en un cargo manteniendo siempre en cuenta los conocimientos que tiene una persona en su labor (Rivero, 2019).	Datos demográficos	Género	Encuesta	Nominal	Femenino – Masculino De 20 a más de 50 años Soltero - Casado/Unión libre - Separado/Divorciado - Viudo
			Edad		Ordinal	
			Estado civil		Nominal	
		Asistencia y puntualidad	1-8	Encuesta	Ordinal	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Nunca (4)
		Trabajo bajo presión	9-16			
		Respeto y responsabilidad	17-21			
		Calidad en el trabajo	22-23			
Trabajo en equipo	24-28					
Productividad	29-30					

Tabla 11

Variable Independiente

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Dato	Valores y escalas
Estrés Laboral	Es un conjunto de reacciones de carácter fisiológicas del organismo ante los distintos agentes estresores que son de procedencia química y física; es decir que el organismo del ser humano se activa como instintos del cuerpo por protegerse de dichos agentes (Vrljiek, 2015).	Desgaste emocional	1-11	Encuesta	Ordinal	0 (Nunca) 1 (Raras veces) 2 (A menudo) 3 (Frecuentemente)
		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					

Análisis de Resultados

Mediante la aplicación de la encuesta, a continuación, se reflejan los principales resultados, los cuales permitieron identificar oportunidades de mejora que posibilitaron la reducción y prevención del estrés laboral con el propósito de mejorar el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Los datos sociodemográficos permitieron conocer que el 51.3% de los colaboradores son del género femenino y el 48.7% son hombres, la edad que predominó en la investigación fue la comprendida entre los 31 a 40 años, seguido de la edad entre los 41 a 50 años; en cambio, en lo que se refiere al estado civil de los trabajadores se notó que en su mayoría con el 34.2% se encuentran casados/unión libre, seguido con el 28.9% los de estado soltero.

Desempeño laboral

Asistencia y puntualidad

Dado los resultados, se identificó que la mayor parte de encuestados cuando se ausentan, casi siempre son por razones justificadas, el 28.9% indicó que sus motivos siempre sustentan un respaldo; sin embargo, se evidenció un porcentaje del 10.5% de la muestra encuestada, quienes manifestaron que nunca justifican las razones por las cuales abandona su puesto de trabajo.

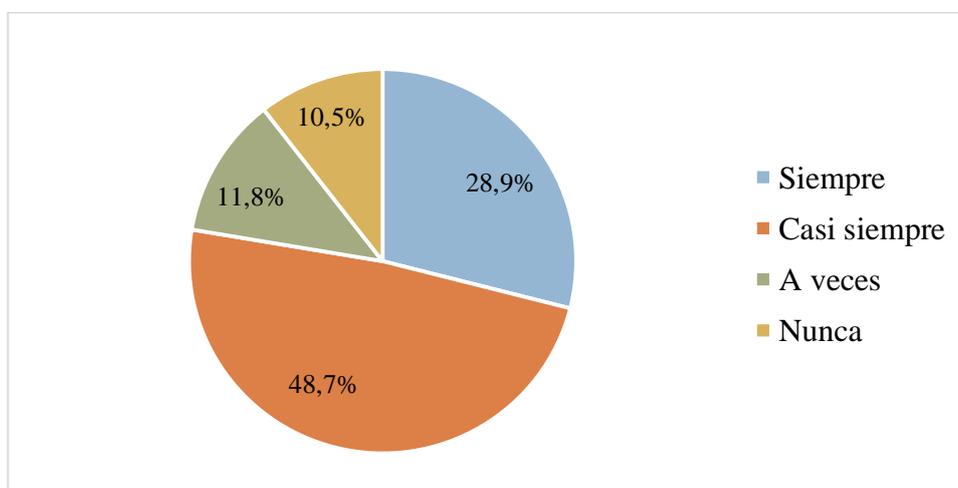


Figura 2. Ausencia laboral justificada. Tomado de encuestas.

En relación con los horarios de alimentación establecidos por la organización, se identificó que el personal de salud poco acata esta premisa, debido a que, únicamente el 19.7% indicaron cumplir con el tiempo otorgado; no obstante, dicho escenario se ve contrariado por el 28.9% quienes manifestaron que nunca finalizan su proceso de alimentación en el período establecido.

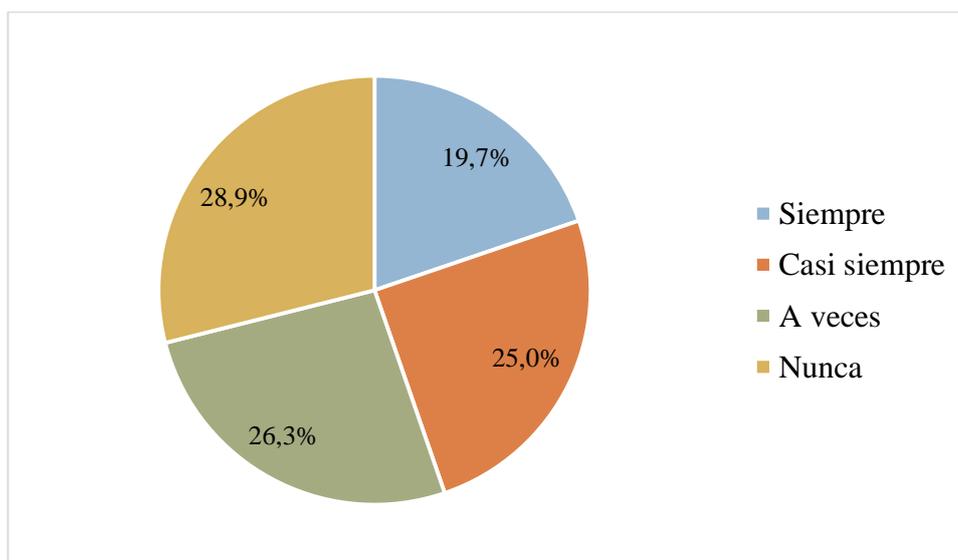


Figura 3. Horarios de alimentación. Tomado de encuestas.

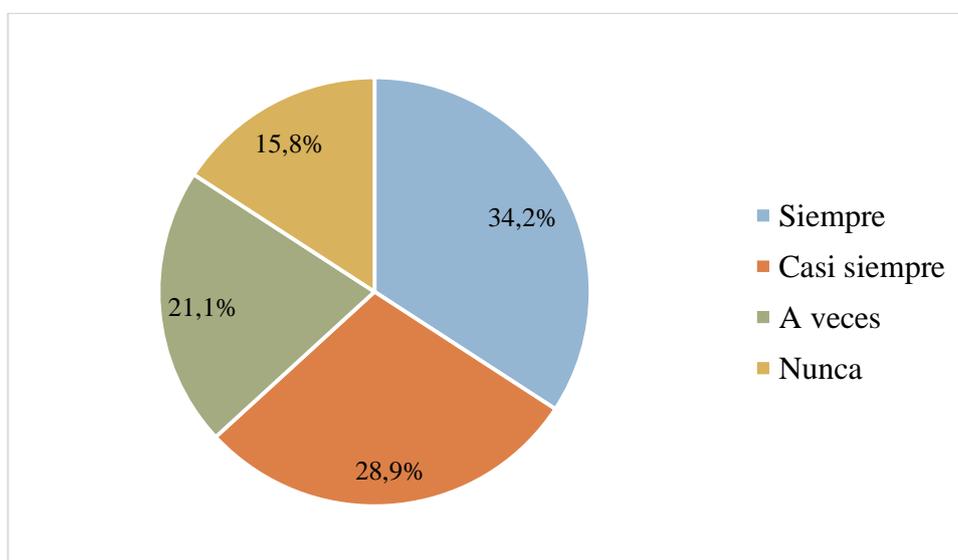


Figura 4. Horario Laboral. Tomado de encuestas.

Conforme la premisa establecida, el 28.9% de las personas encuestadas indicaron que, casi siempre cumplen con el horario establecido por la organización en el ingreso de sus labores; el 34.5% indicó que siempre cumplen

con esta política; sin embargo, se evidenció que el 15.8% nunca cumple con dicho itinerario, factor que se relaciona con la problemática planteada en la presente investigación, donde se determinó que existen retrasos en las actividades laborales que se ejecutan, dada la falta de compromiso y acuerdo entre los trabajadores incidiendo en la presencia de cuellos de botella que retrasan los servicios de atención hacia los usuarios.

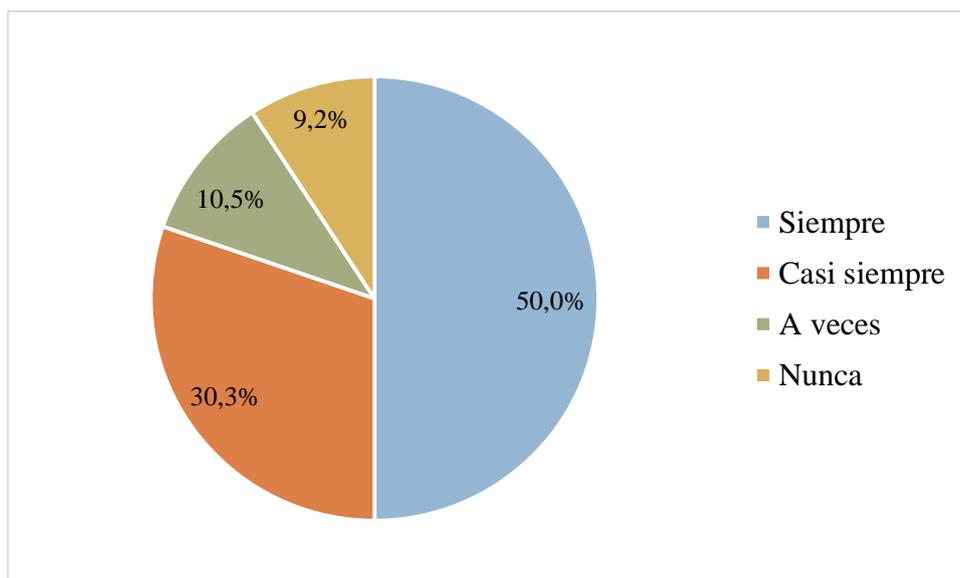


Figura 5. Puntualidad. Tomado de encuestas.

Mediante la aplicación de las encuestas, se determinó que el 50% de la población encuestada se presenta de forma puntual a las reuniones y juntas que la organización realiza, el 30.3% indicó que casi siempre, el 10.5% a veces y el 9.2% restante expresó nunca; elemento que debe mejorarse.

En ámbitos de exactitud laboral, el 28.9% del personal de salud estipuló que la efectividad con la que realizan su trabajo la consideran satisfactoria; criterio que no solo se refleja a nivel profesional, sino que aborda la satisfacción del usuario dado el alto desempeño laboral. A pesar de este enfoque, el 30.3% indicó que a veces consideran que sus funciones desarrolladas son satisfactorias, el 31.6% casi siempre y el 9.2% nunca; situación que genera cierta preocupación,

dada las repercusiones negativas que se derivan del desempeño del profesional, hecho que afecta tanto el alcance de los objetivos institucionales como la calidad de los servicios que se entrega a la comunidad.

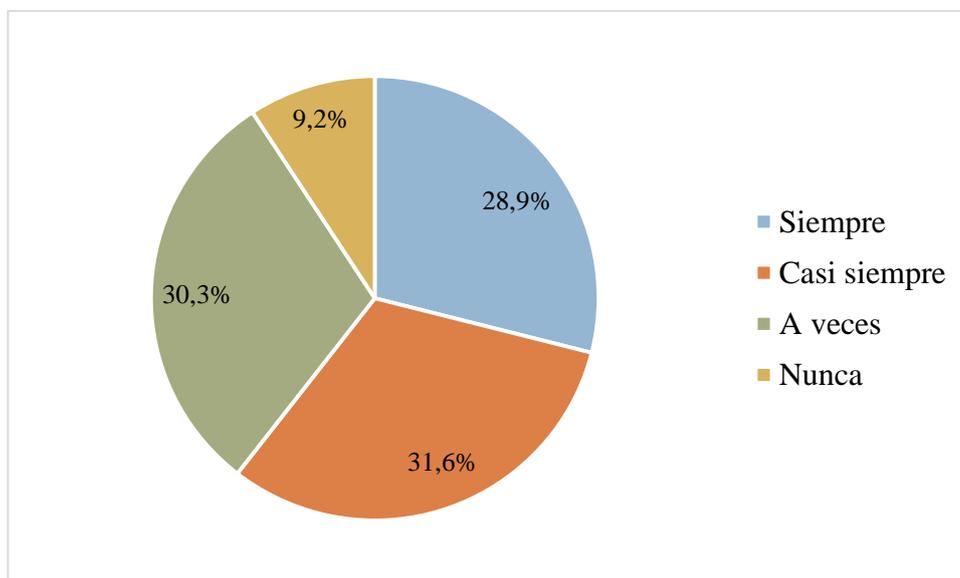


Figura 6. Exactitud laboral. Tomado de encuestas.

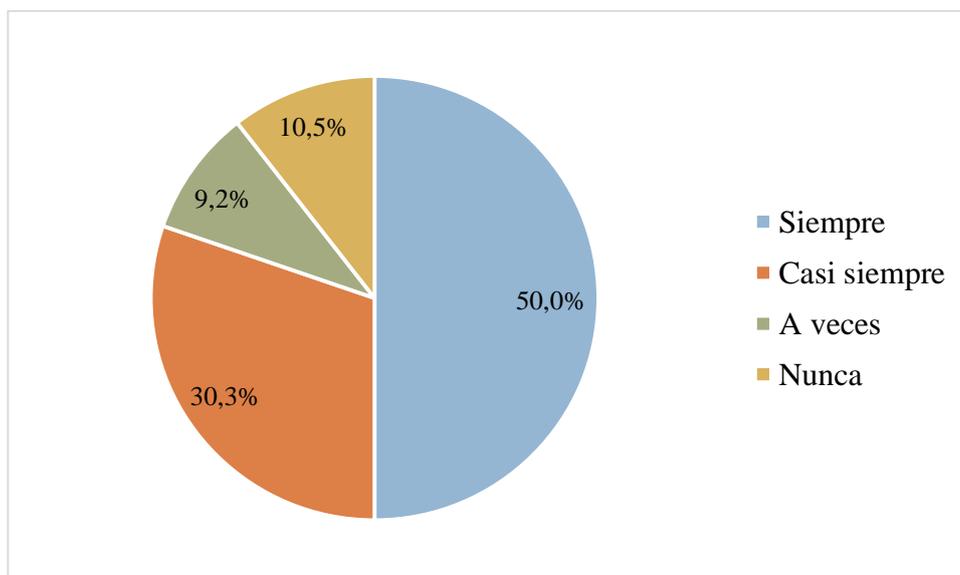


Figura 7. Corrección de errores. Tomado de encuestas.

El 50% de los profesionales de salud indicaron que, una vez detectado algún error en el desempeño de su trabajo, lo corrigen de forma oportuna con el fin de generar una solución efectiva, aspecto que ha generado cierto nivel de satisfacción laboral y profesional. A pesar de esto, este hecho fue contrariado por el 10.5% de

los encuestados quienes indicaron que nunca corrigen los errores laborales afectando la calidad del servicio y transformándose en un detonador del bajo rendimiento laboral.

A pesar de ciertas situaciones negativas que se han reflejado en las premisas anteriores, uno de los hechos positivos que se derivan de los profesionales de salud era el interés que poseían en mejorar de forma continua y permanente su trabajo, hecho que no se comparte con un pequeño grupo representado por el 9.2% de los encuestados; en consecuencia, esta situación requiere de ciertas medidas estratégicas de motivación y capacitación que inciten que los trabajadores visualicen un nuevo escenario donde se otorgue un servicio basado en los principios de calidad y efectividad.

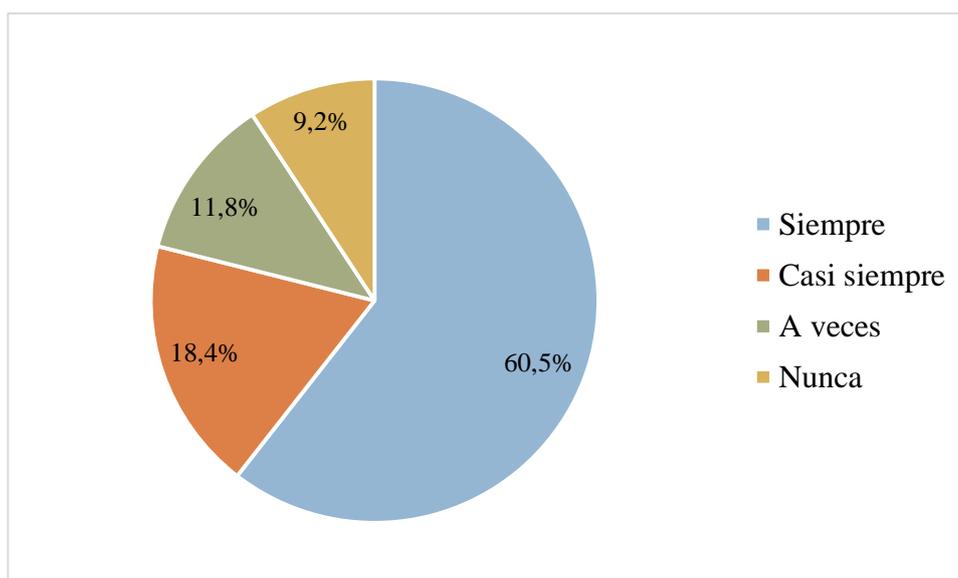


Figura 8. Interés en mejorar. Tomado de encuestas.

Trabajo bajo presión

Conforme la interrogante establecida, el 42.1% de los encuestados indicaron poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las funciones laborales, hecho que aporta en gran proporción la entrega de un servicio de calidad influyendo en la satisfacción profesional. A pesar de esto, existe cierto

grupo conformado por el 7.9% que indicaron no emplear de forma adecuada sus competencias, habilidades y conocimientos en las funciones laborales, hecho que debe mejorarse mediante el desarrollo de tácticas estratégicas.

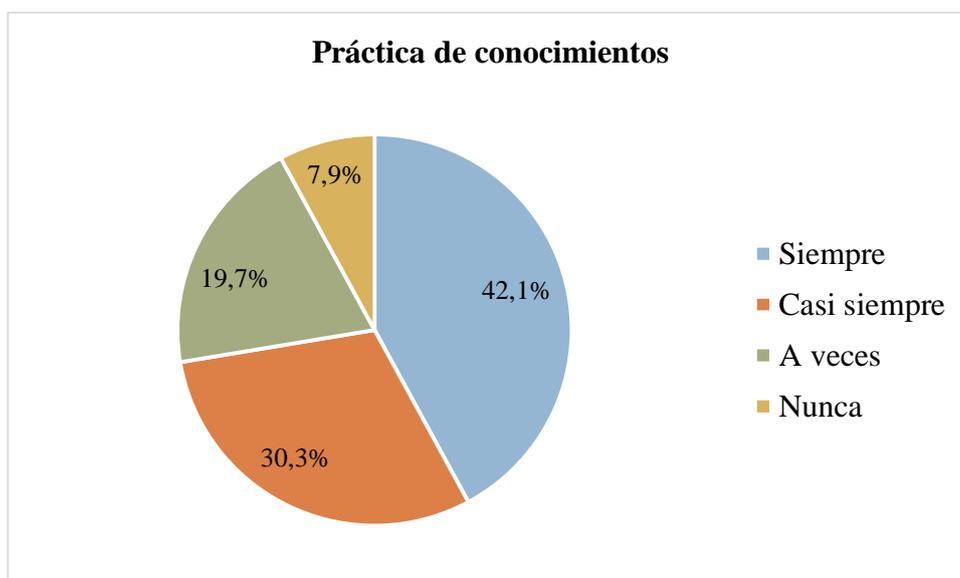


Figura 9. Práctica de conocimientos. Tomado de encuestas.

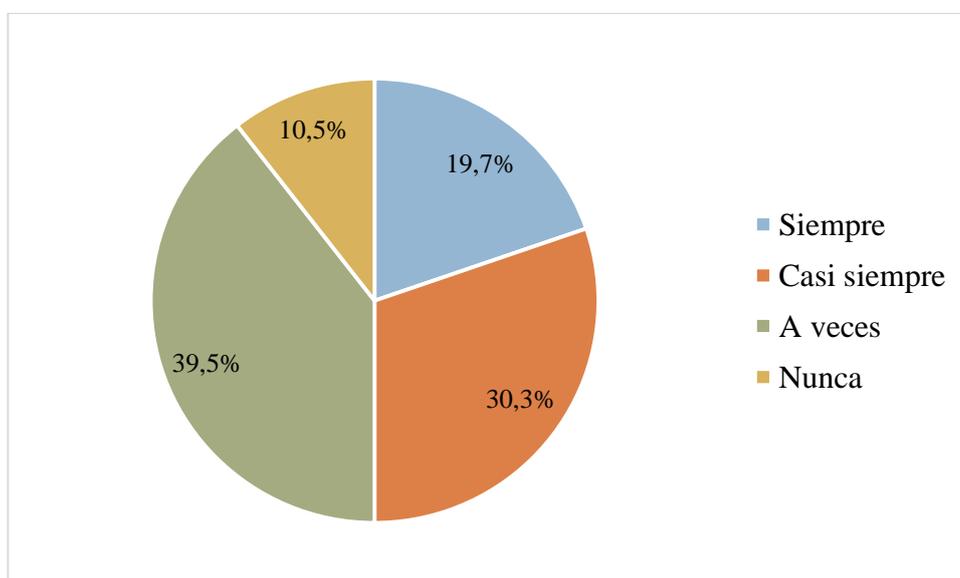


Figura 10. Labores en días festivos y fines de semana. Tomado de encuestas.

Dada la interrogante planteada, el 39.5% indicó que en ciertas ocasiones trabajarían los fines de semana y días festivos con el fin de lograr los objetivos laborales establecidos por cada área. El 30.3% optó por la opción casi siempre, el

19.7% indicó que siempre trabajarían durante los días determinados y el 10.5% expresaron que nunca, debido que, a pesar de que el objetivo es lograr el cumplimiento de metas, dicho suceso a lo largo del tiempo se transforma en un estresor laboral dada las largas jornadas de trabajo a las cuales se deben enfrentar incidiendo en la generación de un desequilibrio psicológico y fisiológico y a su vez influyendo en la reducción de la productividad laboral.

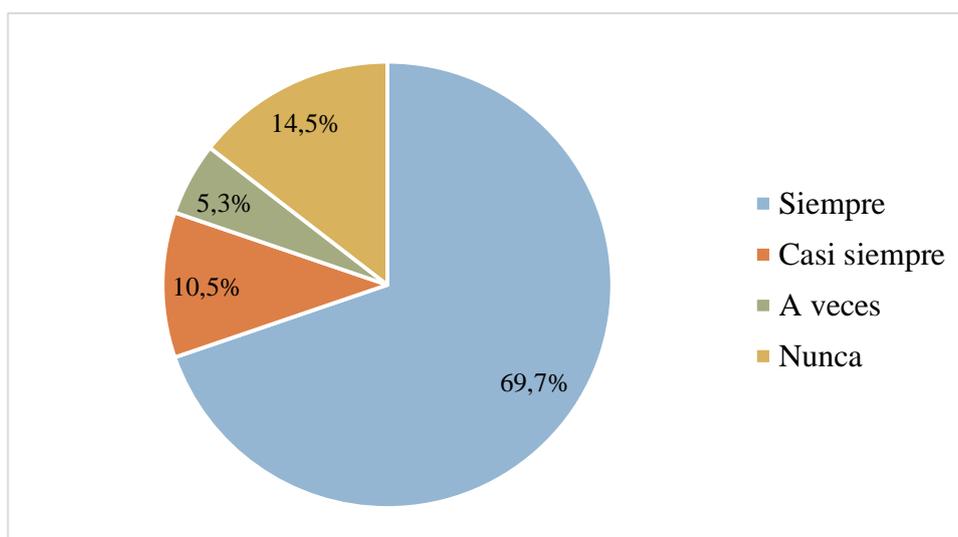


Figura 11. Quejas laborales. Tomado de encuestas.

EL 69.7% de la población encuestada manifestaron quejarse cuando mantienen una sobrecarga laboral; situación que se relaciona con el problema establecido, donde la falta de personal en la institución y las salidas injustificadas de cierto individuos generan que aquellos colaboradores que se encuentran en la institución se encuentren obligados a doblar turnos y trabajar horas extras a fin de satisfacer y cubrir la demanda de servicios sanitarios del hospital causando estragos en las personas como cansancio, fatiga y la presencia de estrés laboral.

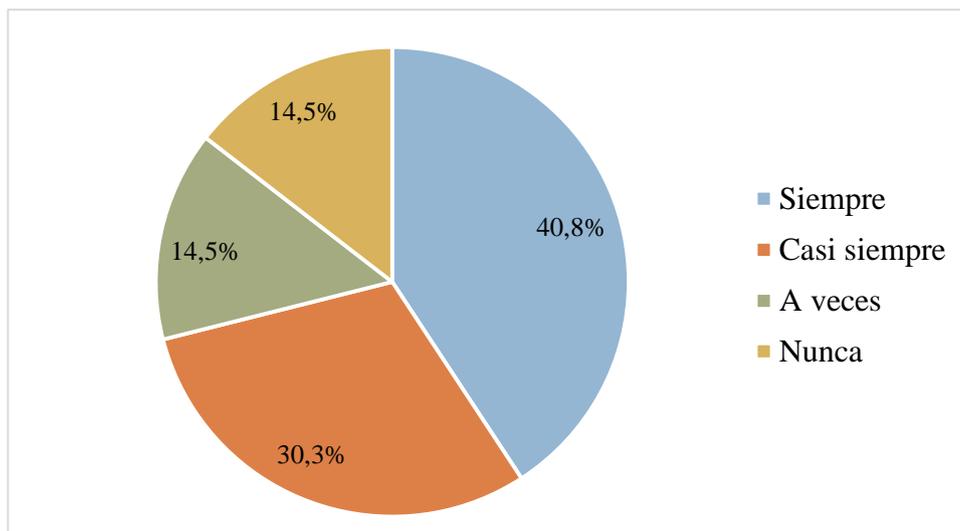


Figura 12. Apoyo laboral. Tomado de encuestas.

En consecuencia, con la pregunta anterior, se evidenció que el 40.8% de los profesionales de salud solicitan ayuda por parte de sus compañeros con la finalidad de cumplir con el trabajo excesivo impuesto, el 30.3% expresaron casi siempre, el 14.5% a veces y el 14.5% restante expusieron ser independiente en este tema, debido que nunca piden ayuda para culminar con las actividades laborales adicionales.

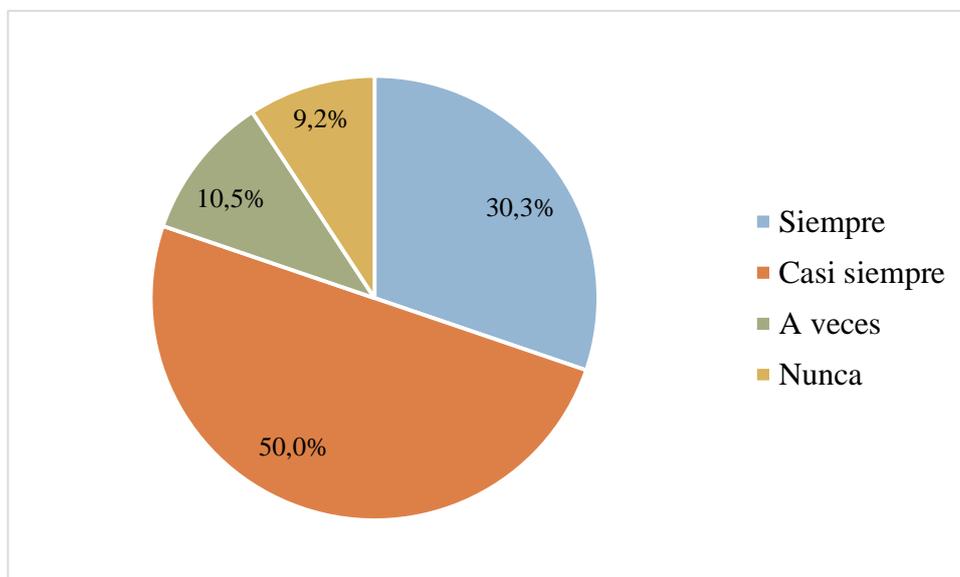


Figura 13. Adaptación al ritmo de trabajo. Tomado de encuestas.

Dado los resultados, el 50% de los profesionales de salud indicaron que casi siempre se adaptan al ritmo del trabajo, sobre todo, cuando se visualizan tiempos

muy agitados. El 30.3% indicaron que siempre se adaptan a dicha situación, el 10.5% a veces y el 9.2% nunca.

Según los datos evidenciados en la figura 14, se reconoció que el 48.7% de la población siempre asiste al trabajo luego de haber ejecutado demasiadas tareas laborales en poco tiempo, hecho que se consolida como la ausencia de un tiempo para descansar y recobrar energías que posteriormente le permitan otorgar un servicio de calidad y eficiente hacia los usuarios.

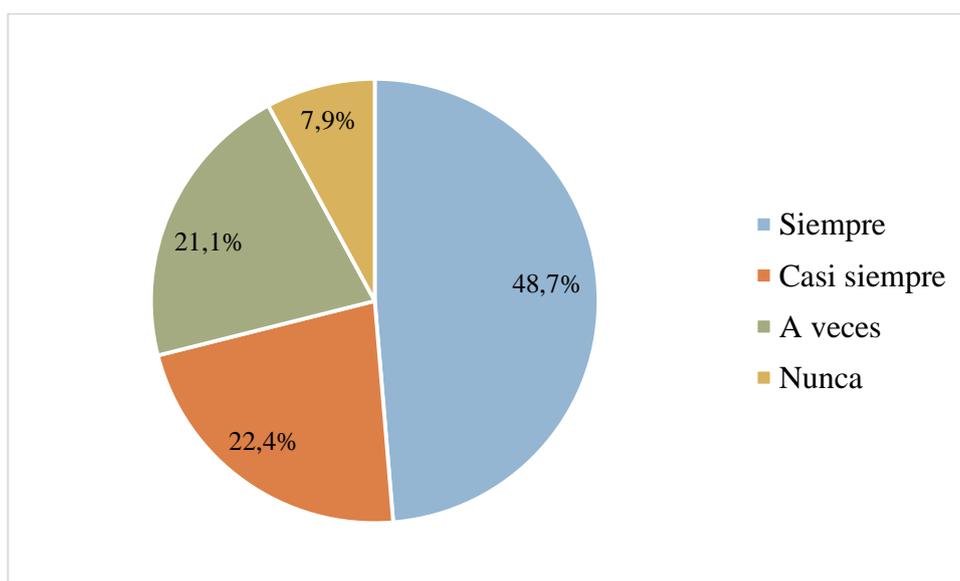


Figura 14. Asiste al trabajo. Tomado de encuestas.

Conforme la premisa instaurada, el 39.5% de la población encuestada indicaron que siempre entregan su trabajo de forma puntual y sin retrasos, situación que ha generado un pequeño incremento en la productividad laboral de los mismos; no obstante, el 30.3% expresaron que casi siempre ejercen dicha interrogante, el 19.7% estipuló que a veces culminan su trabajo en el tiempo establecido y el 10.5% indicaron que nunca.

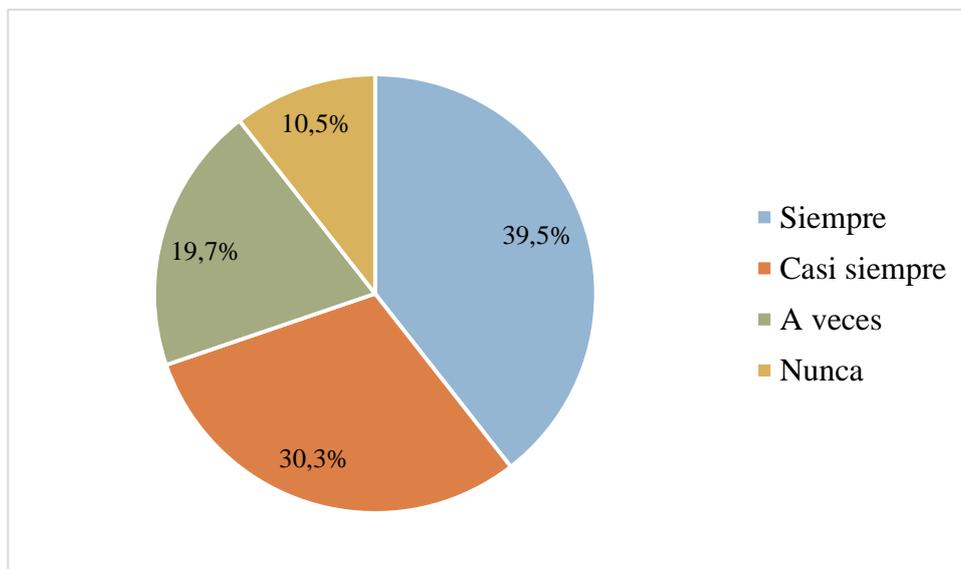


Figura 15. Entrega de trabajo. Tomado de encuestas.

El 50% de los profesionales de salud ejecutan sus actividades laborales sin la necesidad de un supervisor que inspeccione de forma continua su trabajo generando cierto grado de autonomía, el 23.7% expresó que a veces requiere la presencia de un supervisor que oriente el desempeño laboral de los profesionales de salud y el 10.5% expresó que nunca.

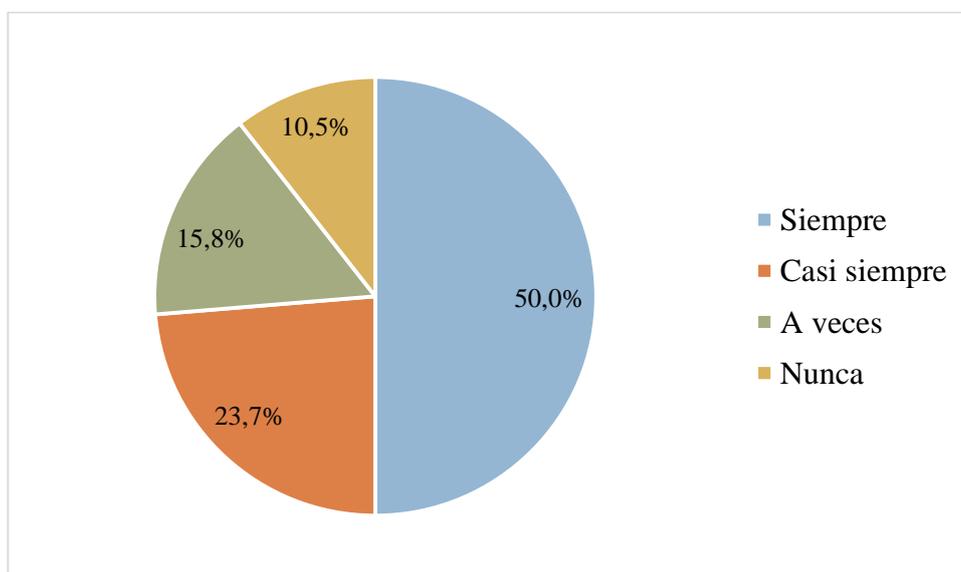


Figura 16. Trabajo sin supervisión. Tomado de encuestas.

De acuerdo con los datos recolectados, se identificó que el 40.8% de la población siempre demuestra un alto grado de interés en relación con el logro y

alcance de los objetivos laborales designados. No obstante, dicho contexto se ve opacado por el 18.4% quienes expresaron no mantener interés alguno en cumplir con las metas laborales asignadas en su puesto de trabajo.

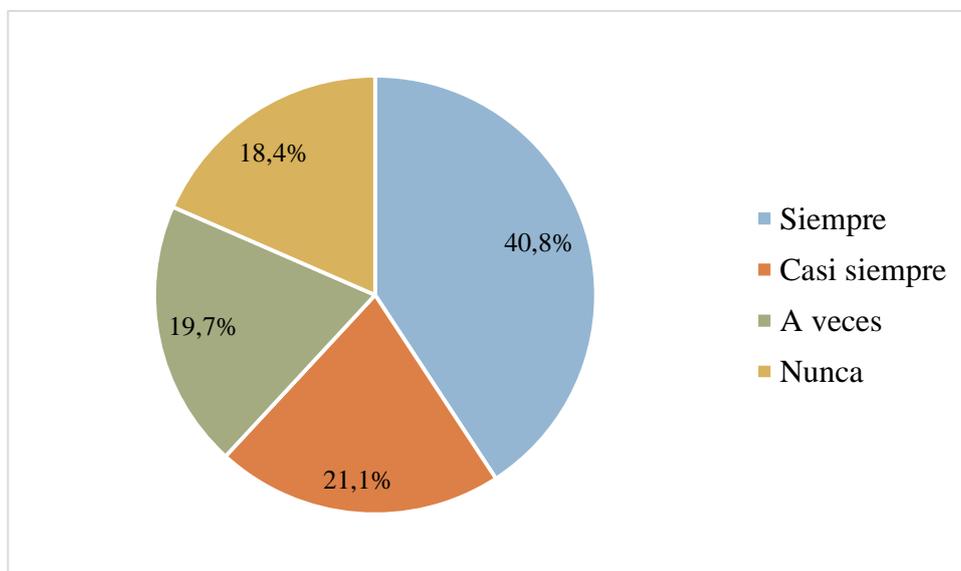


Figura 17. Interés en el logro de objetivos. Tomado de encuestas.

Respeto y responsabilidad

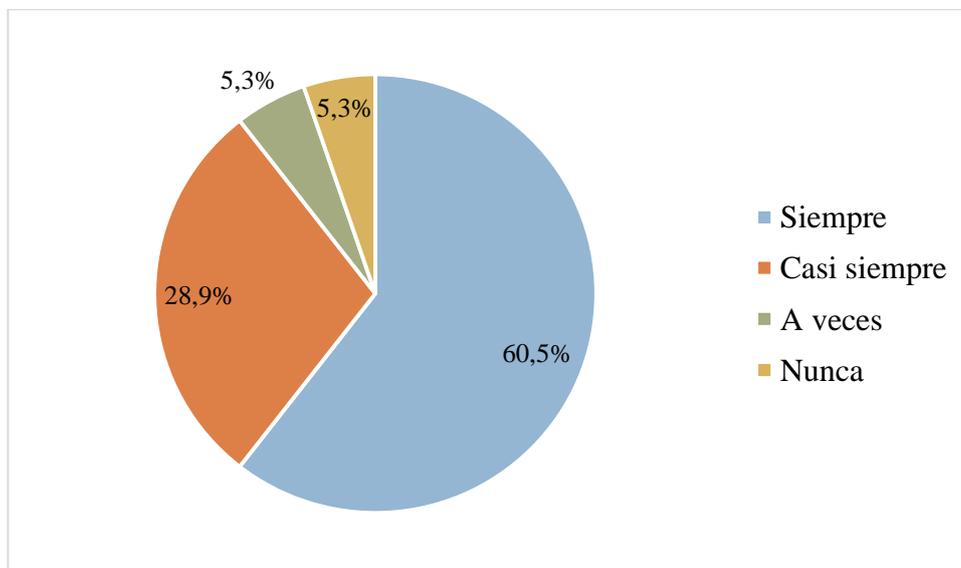


Figura 18. Respeto y acatamiento hacia el jefe inmediato. Tomado de encuestas.

Uno de los puntos más relevantes que se evidenció conforme la implementación de la encuesta fue el respeto y acatamiento de órdenes por parte de los profesionales de salud hacia el jefe inmediato, donde el 60.5% indicaron que siempre obedecen las disposiciones procedentes de su superior.

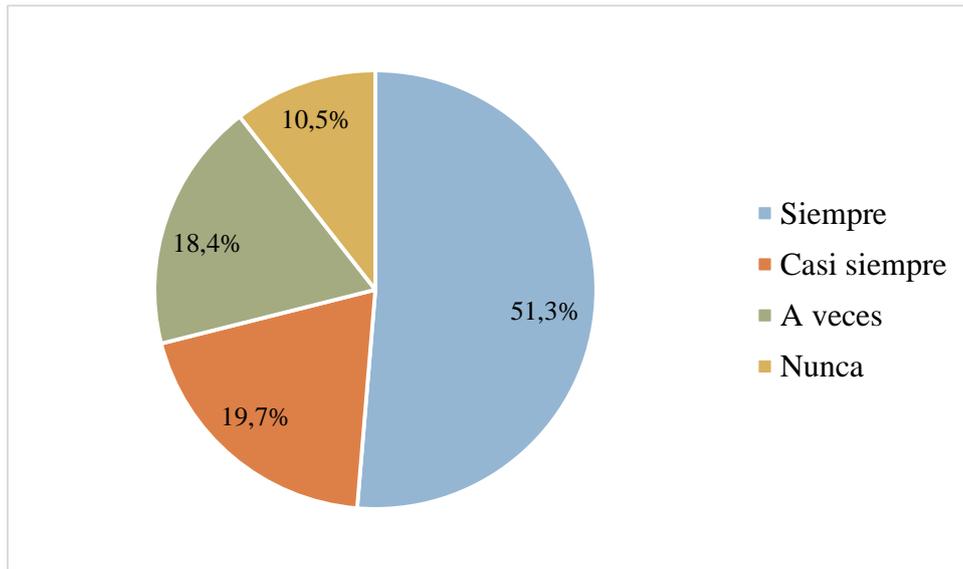


Figura 19. Cumplimiento de políticas internas. Tomado de encuestas.

Conforme los resultados, el 51.3% de los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes indicaron cumplir de forma puntual las políticas internas de la organización, el 19.7% expresaron casi siempre y el 10.5% estipularon que nunca, situación que requiere mejoras inmediatas a fin de generar un entorno laboral acorde con la visión del hospital.

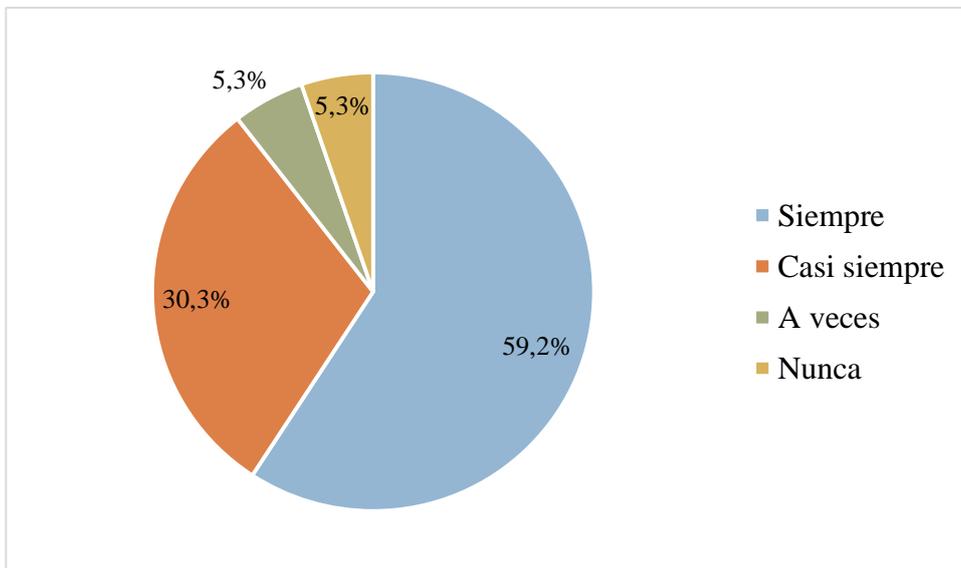


Figura 20. Conducta adecuada. Tomado de encuestas.

Uno de los puntos favorables procedentes de los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes es la demostración de conductas laborales

adecuadas entre compañeros de trabajo, hecho que mejora considerablemente las relaciones interpersonales, esta situación fue representada por el 59.2% de los encuestados; sin embargo, el 5.3% manifestaron la no existencia de dicha relación, factor que afecta el apoyo entre compañeros de trabajo.

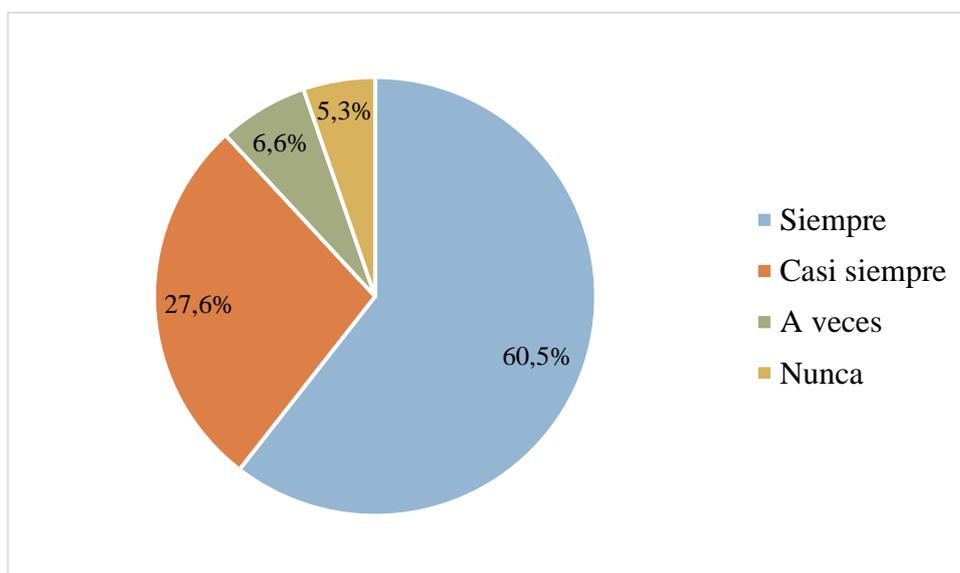


Figura 21. Medidas de seguridad. Tomado de encuestas.

El 60.5% de los encuestados indicaron cumplir de forma constante y permanente con las medidas de seguridad implementadas por la institución, suceso que ha permitido garantizar el bienestar e integridad de los colaboradores y pacientes. El 6.6% expresaron cumplir a veces las medidas instauradas y el 5.3% nunca; situación que ha generado cierto grado de preocupación debido que el incumplimiento de dicho criterio puede generar repercusiones que afectarían la salud de las personas que conforman el hospital y la comunidad en general.

Conforme los datos encontrados, el 50% de la población indicaron que emplean de forma adecuada y cuidadosa el equipo de trabajo que la institución les otorga a sus colaboradores. No obstante, el 14.5% manifestaron no hacerlo, situación que debe mejorarse debido que el mal uso de este equipo genera repercusiones negativas en los insumos que el hospital sustenta.

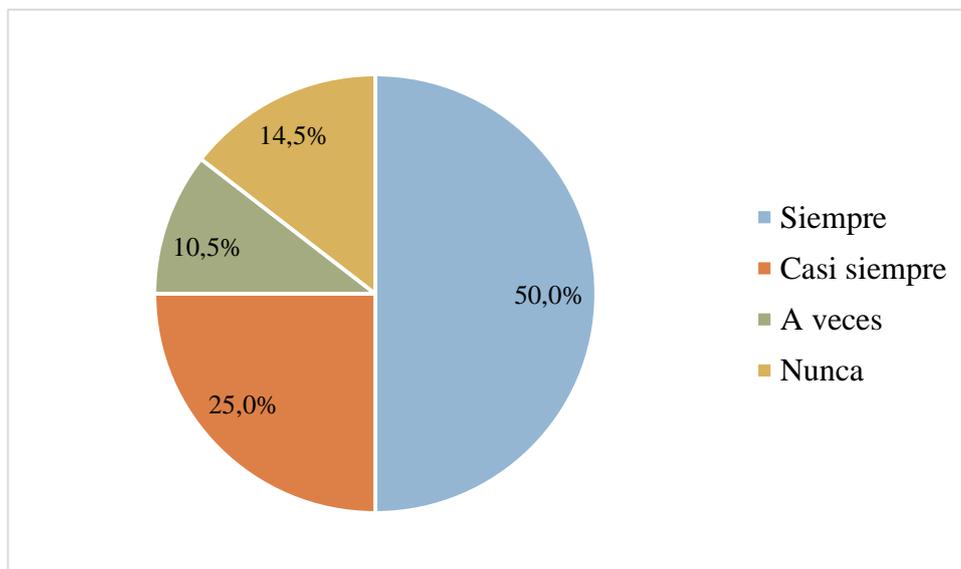


Figura 22. Uso adecuado de equipo. Tomado de encuestas.

Calidad en el trabajo

De acuerdo con los datos presentados en la figura 23, se evidenció que el 57.9% de los encuestados siempre cumplen con los procesos establecidos previamente al momento de otorgar el servicio de atención a los usuarios, factor que repercute positivamente en la percepción de los pacientes; el 30.3% indicó que casi siempre cumplen con los procedimientos instaurados por la organización y el 5.3% nunca, grupo en el cual se deben emplear estrategias de mejora con la finalidad de cambiar su conducta laboral.

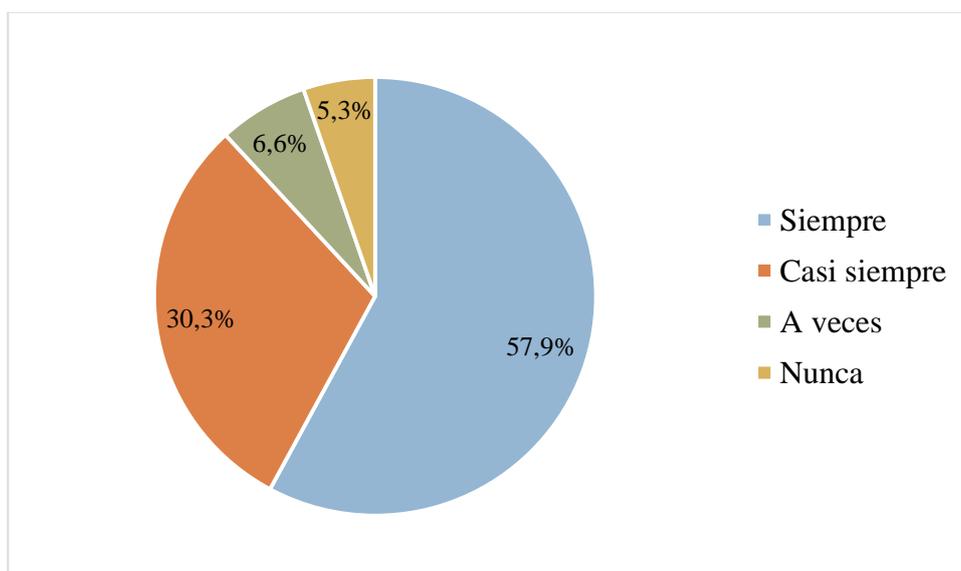


Figura 23. Cumplimiento de procesos. Tomado de encuestas.

El 30.3% de los profesionales de salud indicaron respetar los horarios previamente establecidos por la organización cuando los mismos trabajan horas extras; sin embargo, el 10.5% contradice esta situación, al argumentar que nunca respetan el tiempo establecido.

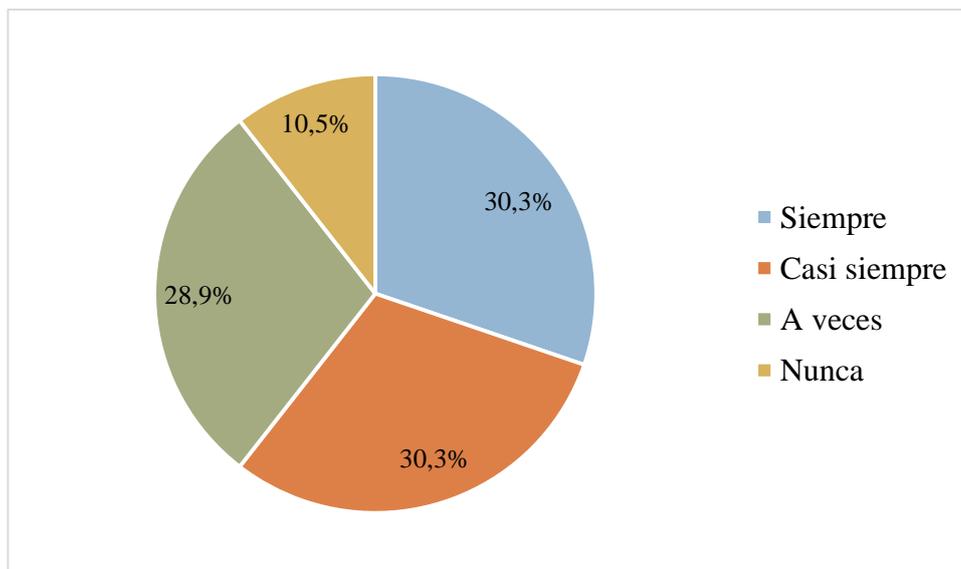


Figura 24. Horas extras. Tomado de encuestas.

Trabajo en equipo

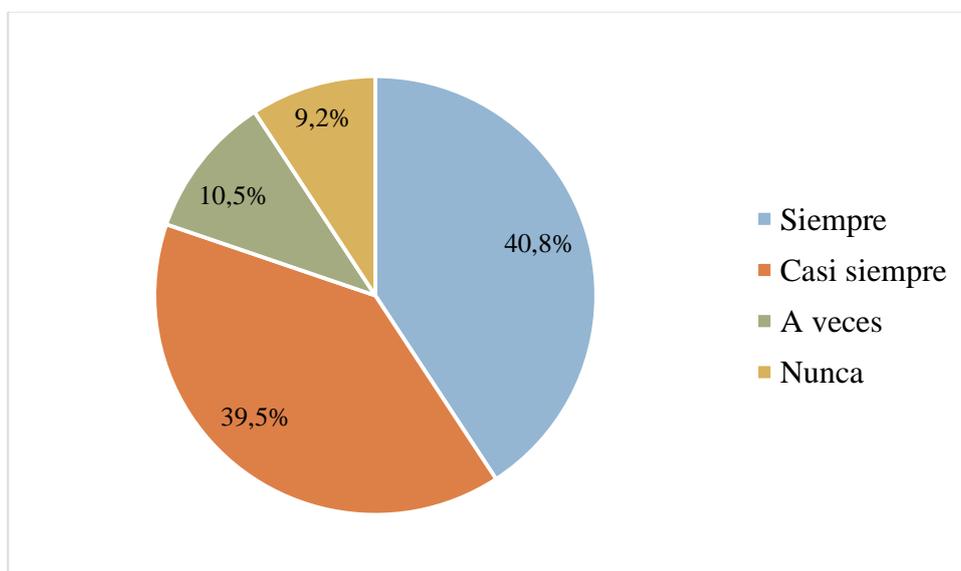


Figura 25. Relaciones interpersonales. Tomado de encuestas.

El 40.8% de los profesionales de salud, indicaron que muestran relaciones interpersonales adecuadas con su equipo de trabajo, hecho que ha generado un

apoyo mutuo entre la mayor parte de los colaboradores que forman parte de la institución, el 9.2% indicaron la no existencia de relaciones interpersonales adecuadas, situación que ha influido en la falta de un proceso comunicativo entre los niveles jerárquicos del hospital, afectando la productividad general hospitalaria.

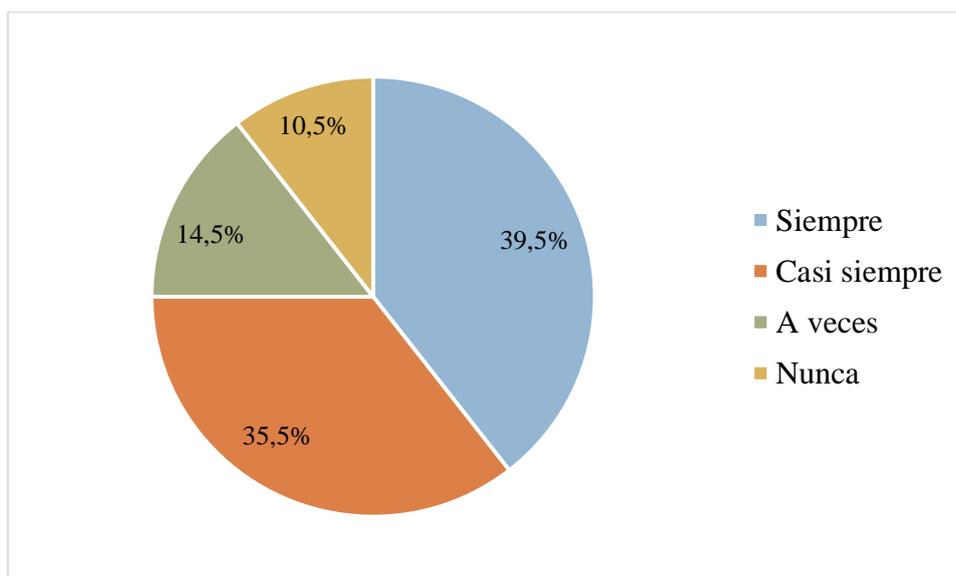


Figura 26. Beneficio grupal. Tomado de encuestas.

En consecuencia, mediante el planteamiento de la premisa, se evidenció que el 39.5% de los profesionales sanitarios establecen como prioridad los beneficios a nivel grupal antes que el individual, el 35.5% indicó que casi siempre, el 14.5% expresó a veces y el 10.5% señaló que nunca.

El 48.7% de la población encuestada indicaron manifestar un proceso de identificación con su grupo de trabajo, hecho que en gran parte se asocia con las relaciones interpersonales y el trato adecuado que se genera entre compañeros; a pesar de esto, se evidenció un cuadro poco favorable donde el 9.2% expresaron no identificarse con su grupo.

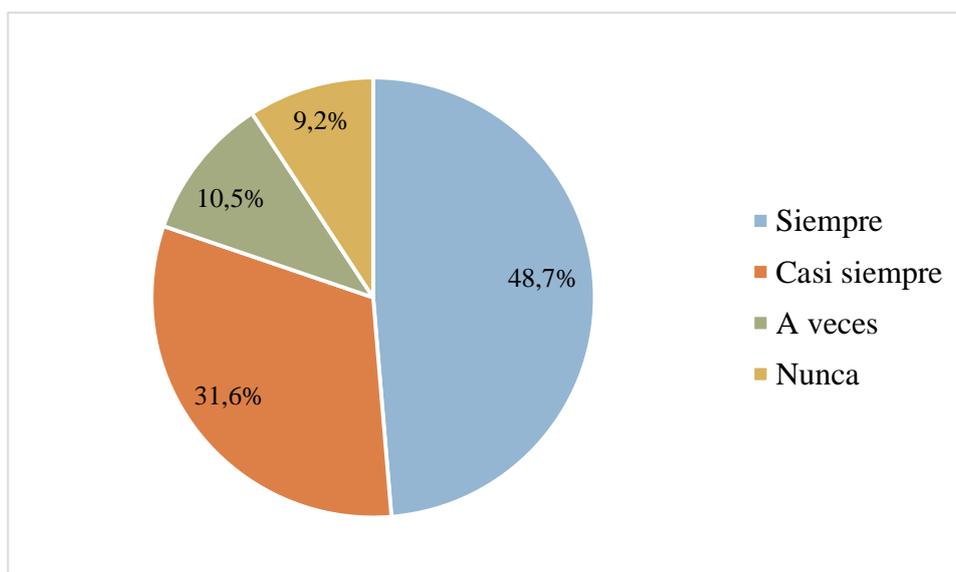


Figura 27. Identificación con el grupo. Tomado de encuestas.

Conforme la interrogante establecida, se evidenció que el 39.5% de los profesionales de salud no comparten sus experiencias y conocimientos con los nuevos colaboradores que ingresan a la institución, generando no solo la falta de apoyo hacia sus compañeros de trabajo, sino también el desarrollo de una barrera que impide una relación interpersonal consensuada impidiendo el incremento de la productividad laboral.

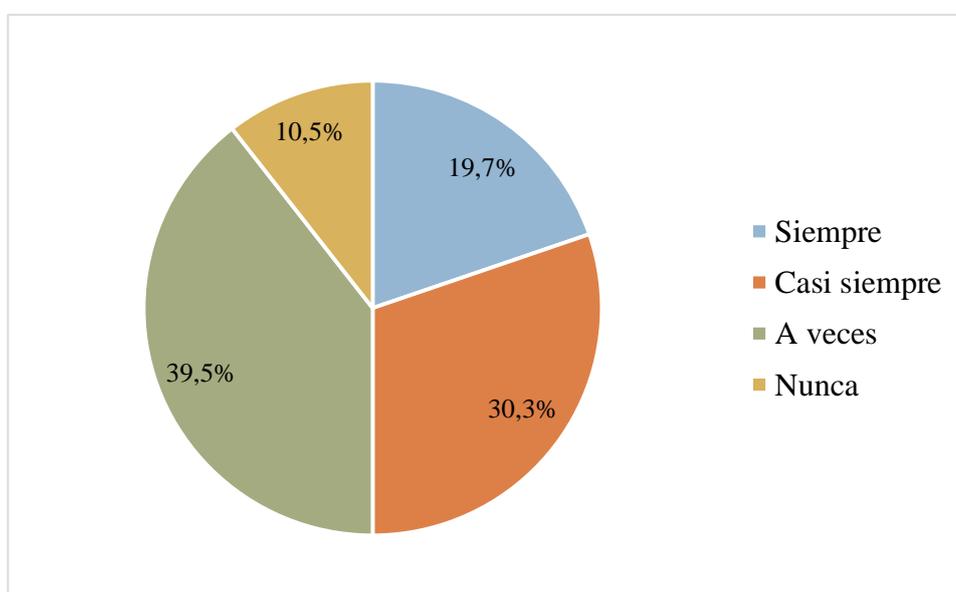


Figura 28. Comparte conocimientos. Tomado de encuestas.

Bajo este enfoque, se determinó que no existe un alto grado de cooperación entre compañeros de trabajo, debido que únicamente el 31.6% manifestaron que siempre apoyan a sus colegas en aspectos en los cuales requieren ayuda o que se esté en su alcance a pesar de ser actividades que difieren de sus funciones laborales. El 30.3% señaló que casi siempre, el 28.9% a veces y el 9.2% nunca.

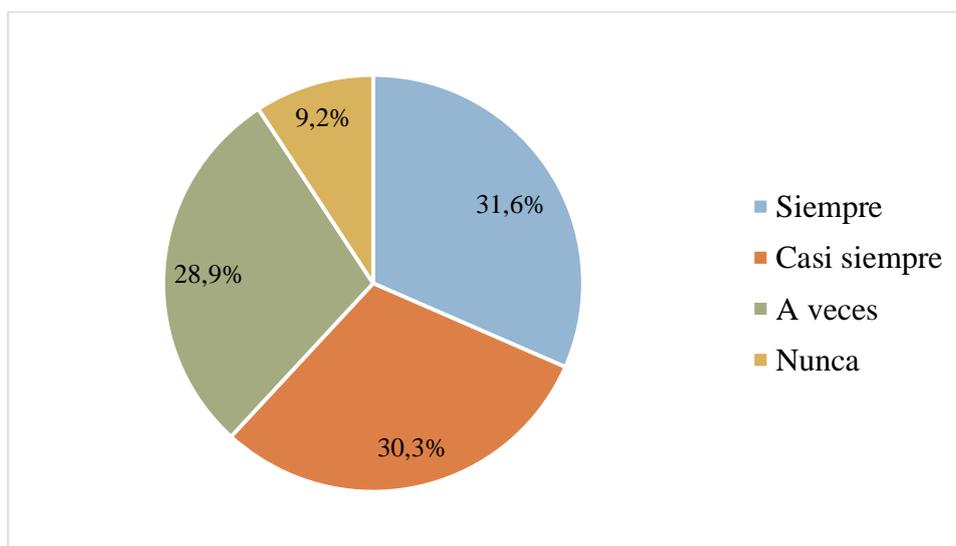


Figura 29. Cooperación. Tomado de encuestas.

Productividad

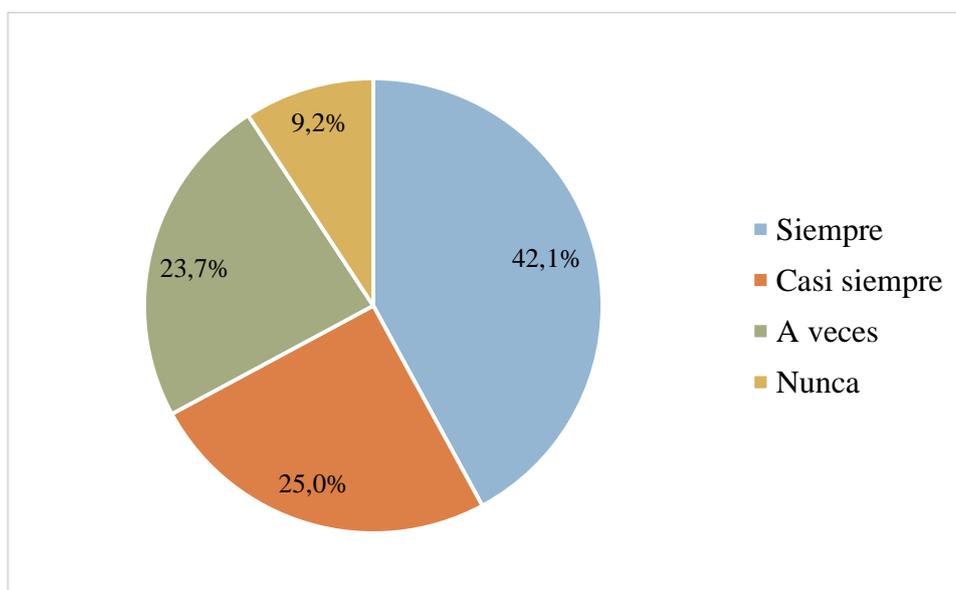


Figura 30. Supera objetivos. Tomado de encuestas.

Otro de los puntos válidos procedentes de los profesionales de salud es el esfuerzo que mantienen al momento de superar los objetivos establecidos por la

institución, factor que incide en su satisfacción profesional, criterio representado por el 42.1%, el 25% indicaron que en ocasiones se empeñan en mejorar las metas que el área laboral dispone, el 23.7% expresaron a veces y el 9.2% nunca.

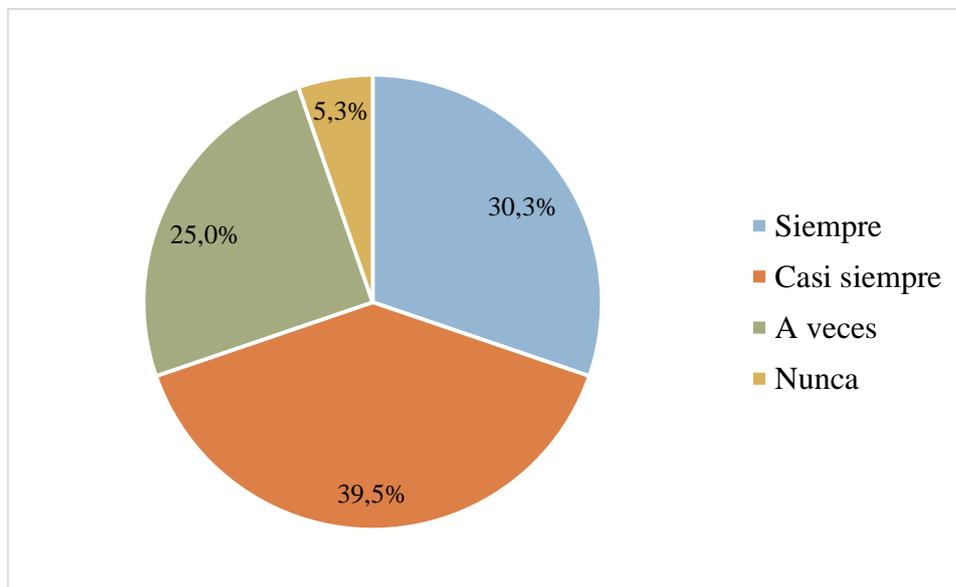


Figura 31. Priorización de actividades. Tomado de encuestas.

Uno de los pasos fundamentales que se requieren para mejorar la gestión del tiempo en el desarrollo de las funciones laborales es la priorización de tareas, hecho que casi siempre ejercen los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, factor categorizado por el 39.5% de los encuestados, el 30.3% manifestaron que siempre priorizan sus actividades con el propósito de cumplir con los objetivos asignados y el 25% indicaron que a veces.

Estrés laboral

Desgaste emocional

Conforme los datos que se encuentran en la figura 32, el 69.7% de los profesionales de salud indicaron que al final de la jornada laboral terminan frecuentemente agotados emocionalmente; esto se relaciona con el problema identificado donde el laborar horas extras, doblar turnos y la sobrecarga laboral generan que al final de día el colaborador se encuentre extenuado, dada la labores

excesivas que debieron cumplir con la finalidad de cubrir las demandas del servicio, factor que a lo largo del tiempo puede repercutir de forma negativa en la productividad del colaborador.

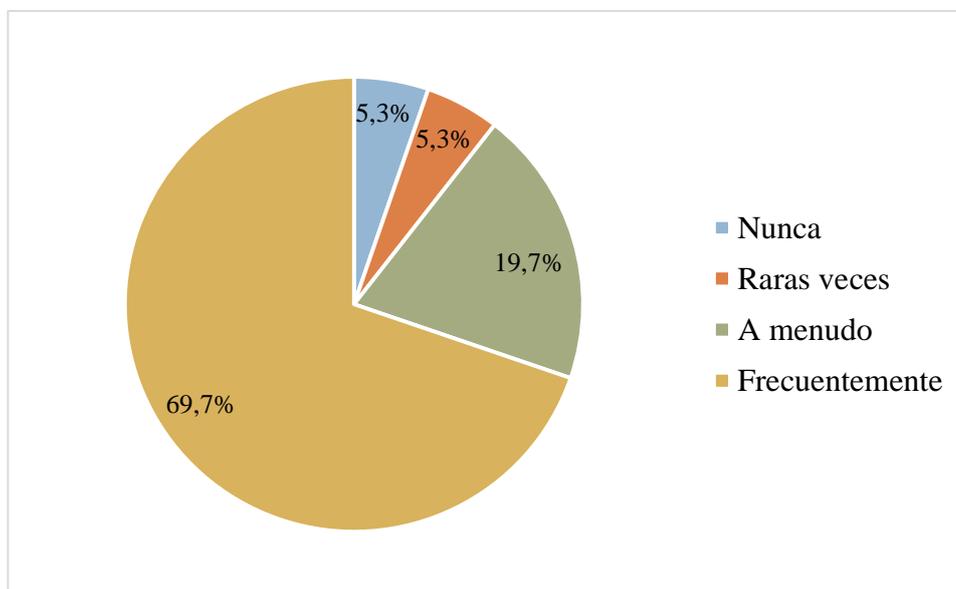


Figura 32. Final de jornada. Tomado de encuestas.

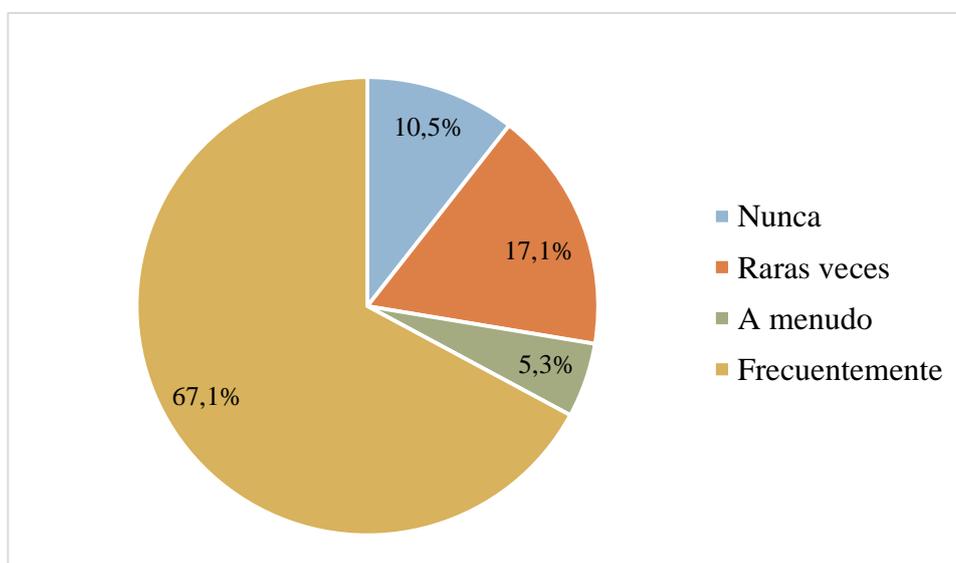


Figura 33. Fatigado emocionalmente. Tomado de encuestas.

La presente premisa refleja que la mayor parte de los profesionales de salud se encuentran emocionalmente fatigados debido al trabajo que desempeñan; es importante destacar que esta interrogante no solamente se relaciona con la pregunta anterior, sino que se vincula con los hechos que ya han sido previamente

identificados, donde la mayor parte del tiempo, los colaboradores se encuentran sujetos a un entorno laboral que sustenta un alto nivel emocional dado el lazo que se establece entre el médico y paciente; situación que muchas veces genera ciertos problemas que afectan la salud y bienestar del galeno.

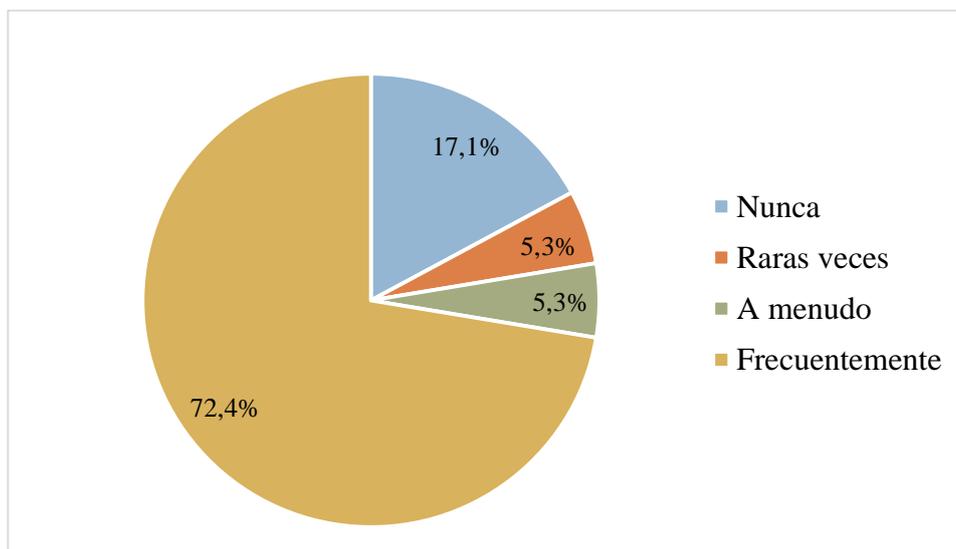


Figura 34. Agobio laboral. Tomado de encuestas.

De acuerdo con la información obtenida, el 72.4% indicaron sentir agobio al momento de mantener la idea de no cumplir con su trabajo, generando una sensación de ansiedad e inquietud que al final se transforma es un estresor laboral afectando el desempeño y productividad del profesional. A pesar de este suceso, se evidenció que el 17.1% nunca ha sentido preocupación al no cumplir de forma puntual con el desarrollo de sus funciones.

Con respecto a los días de descanso, a pesar de que es una fecha que permite que los trabajadores descansen y disfruten del tiempo libre sin la manifestación de preocupaciones, la mayor parte de los encuestados, específicamente el 59.2% indicaron sentirse exhaustos emocionalmente cuando llega dicho día, debido a las extensas jornadas de trabajo que deben cumplir y el extenuante cuadro emocional al cual se encuentran sometidos constantemente.

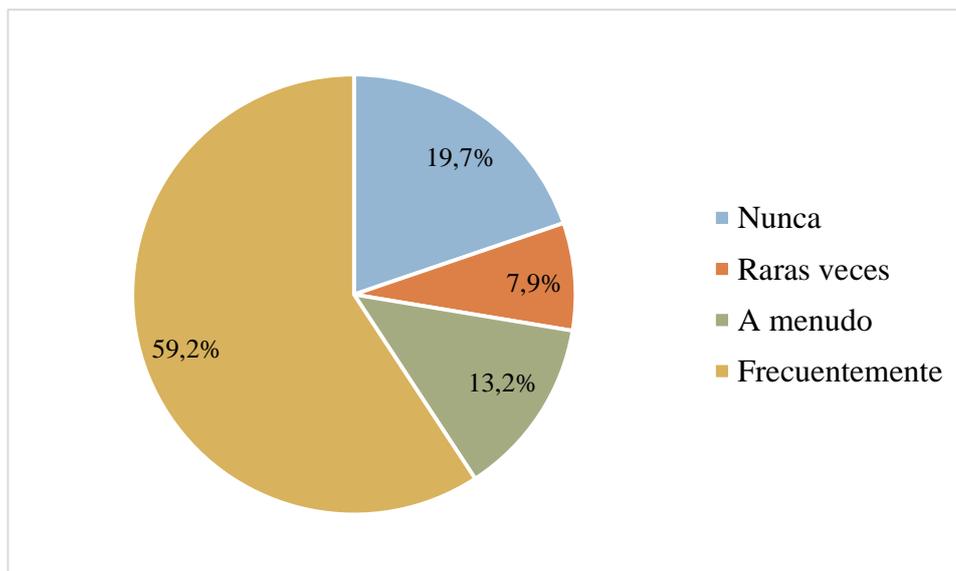


Figura 35. Me siento exhausto. Tomado de encuestas.

Uno de los hechos que mayor preocupación ha generado según la información obtenida, es el hecho de que el profesional se sienta tenso al momento de pensar en el trabajo, esto es un claro indicador de que las personas se encuentran cansadas física y emocionalmente evidenciando la presencia de un alto grado de estrés laboral en el 48.7% de los encuestados. A pesar de que la mayor parte de los profesionales afirmaron dicha incógnita, se evidenció un escenario completamente distinto, donde el 10.5% manifestaron nunca sentirse tensos al pensar en la jornada laboral que deben cumplir.

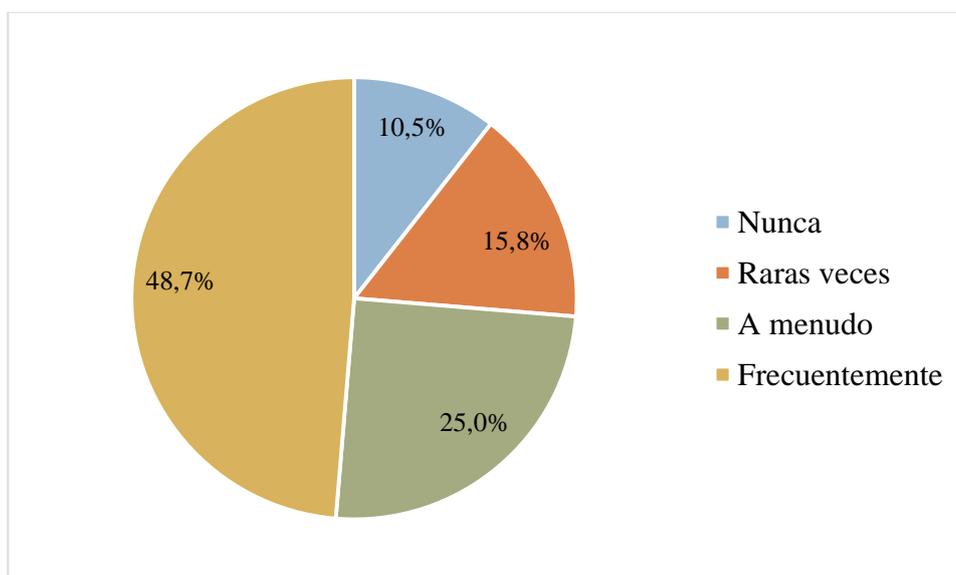


Figura 36. Tensión laboral. Tomado de encuestas.

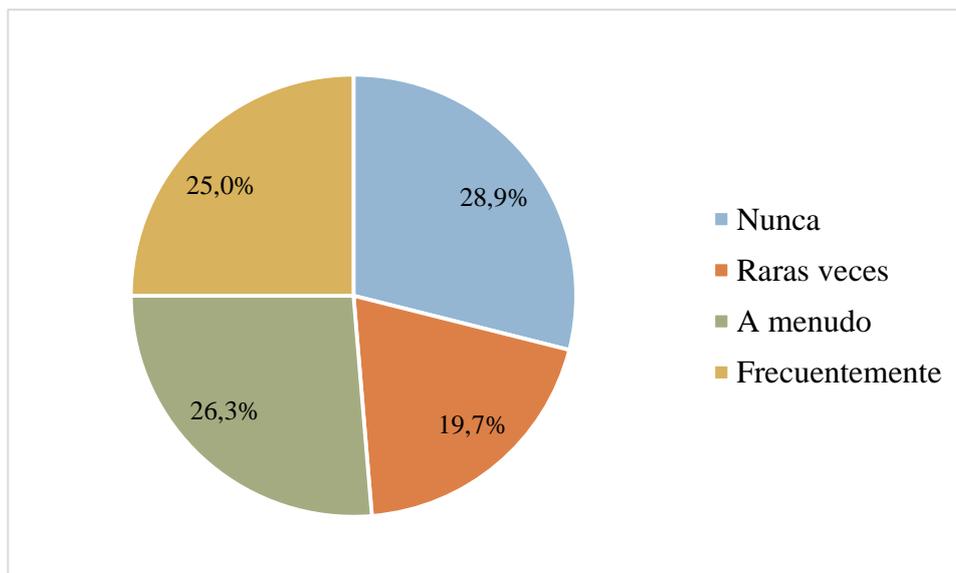


Figura 37. Facilidad de enojo. Tomado de encuestas.

Dado los resultados, se evidencia una situación dividida entre las opciones dadas; no obstante, la mayor parte de los encuestados indicaron no enojarse con facilidad, el 19.7% indicaron que raras veces, el 26.3% a menudo y el 25% frecuentemente.

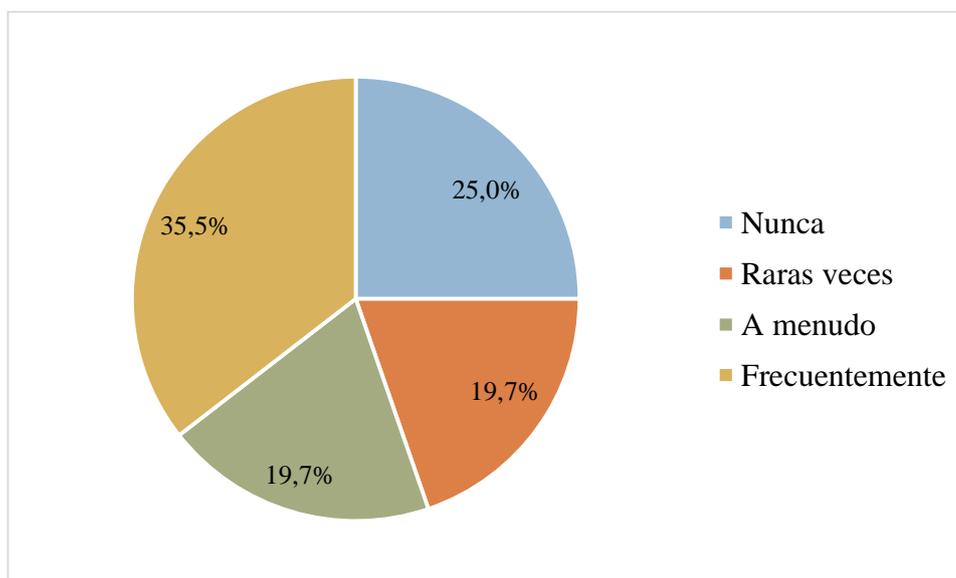


Figura 38. Agotado anímicamente. Tomado de encuestas.

En relación con el estado de ánimo, la mayor parte de los profesionales de salud indicaron encontrarse anímicamente agotados por el trabajo, situación que, como ya se conoce se relaciona con el trabajo, entorno y relación de la profesión.

No obstante, reflejando una situación opuesta a lo identificado, el 25% indicaron no sentirse agotados anímicamente.

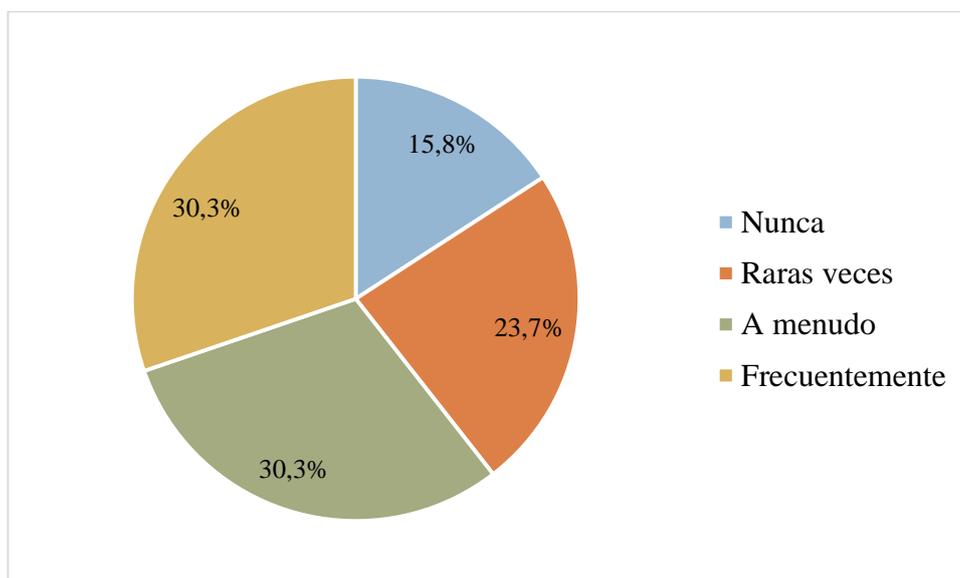


Figura 39. Sin ánimos de trabajar. Tomado de encuestas.

El 30.3% de los encuestados expresaron sentirse sin ánimos para realizar sus funciones laborales, situación que se comparte con la opción a menudo donde se evidenció igual porcentaje; este hecho se considera un factor clave que incide en el decrecimiento del desempeño y productividad laboral.

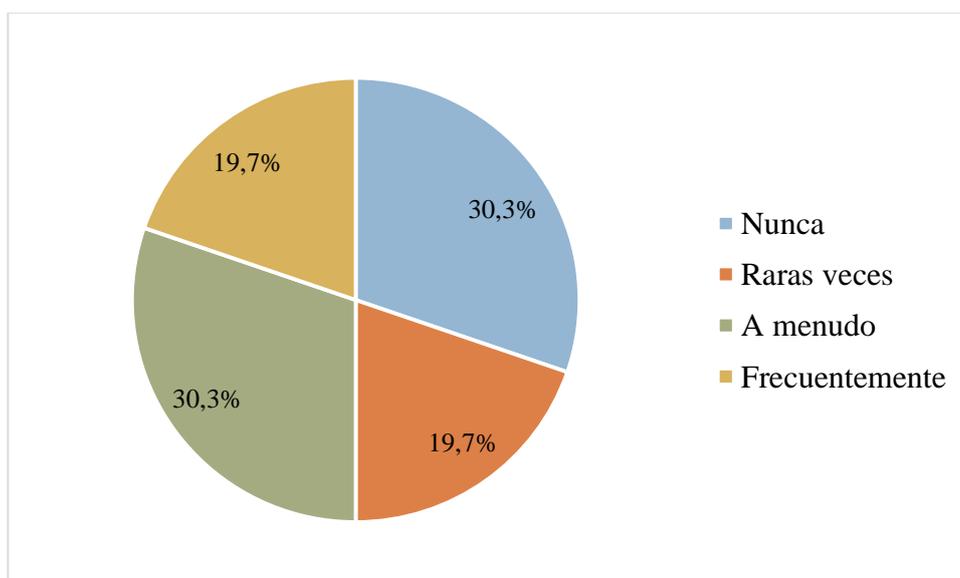


Figura 40. Sin ganas de trabajar. Tomado de encuestas.

El 69.7% de la población encuestada expresaron sentirse sin ganas de ir a trabajar, visualizando una relación estrecha con las preguntas planteadas con

anterioridad; sin embargo, a pesar de dicha situación negativa, el 30.3% restante contradijeron dicha situación al escoger la opción nunca.

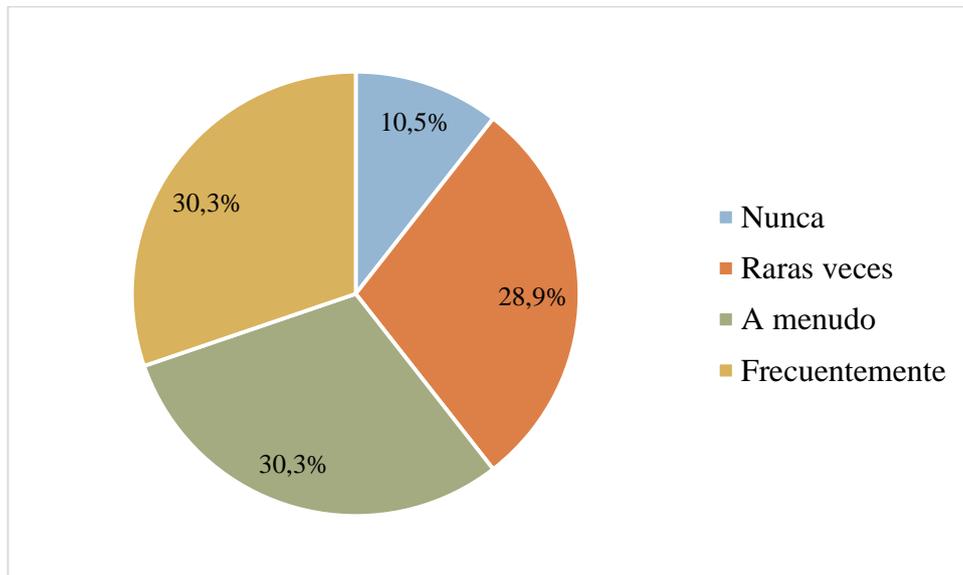


Figura 41. Responsabilidad excesiva. Tomado de encuestas.

El 30.3% de los profesionales de salud encuestados, indicaron que frecuentemente las actividades que ejecutan implican demasiada responsabilidad, hecho que se vincula con la sobrecarga laboral, factor al cual muchas veces se encuentran sujetos. El 28.95% indicaron que raras veces las tareas significan una gran responsabilidad y el 10.5% expusieron que nunca.

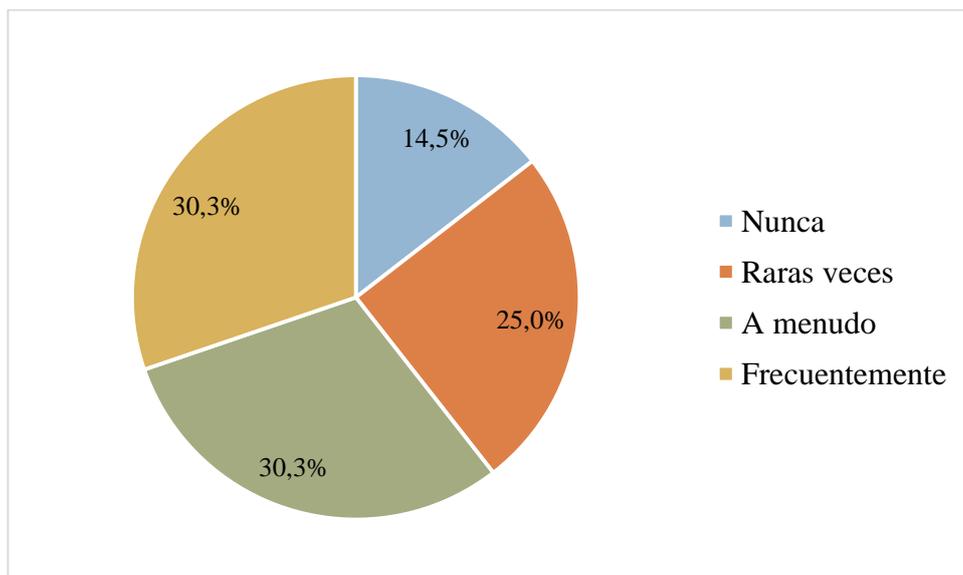


Figura 42. Falta de resultados. Tomado de encuestas.

El 60.6% de la población indicaron no lograr los resultados esperados por más que se esfuerzan, el 25% expresó raras veces y el 14.5% expresaron que el empeño que ejercen en sus actividades les ha generado resultados favorables no solo a nivel laboral, sino también profesional.

Insatisfacción por retribución

El 68.4% de los profesionales de salud consideran que su esfuerzo no se relaciona de forma gradual con la retribución procedente de la institución, hecho que desmotiva en gran proporción al trabajador, por lo que es importante establecer medidas estratégicas que mejoren esta percepción. Por el contrario, el 9.2% consideró que la retribución obtenida se encuentra acorde con el esfuerzo que emplean en cada jornada laboral.

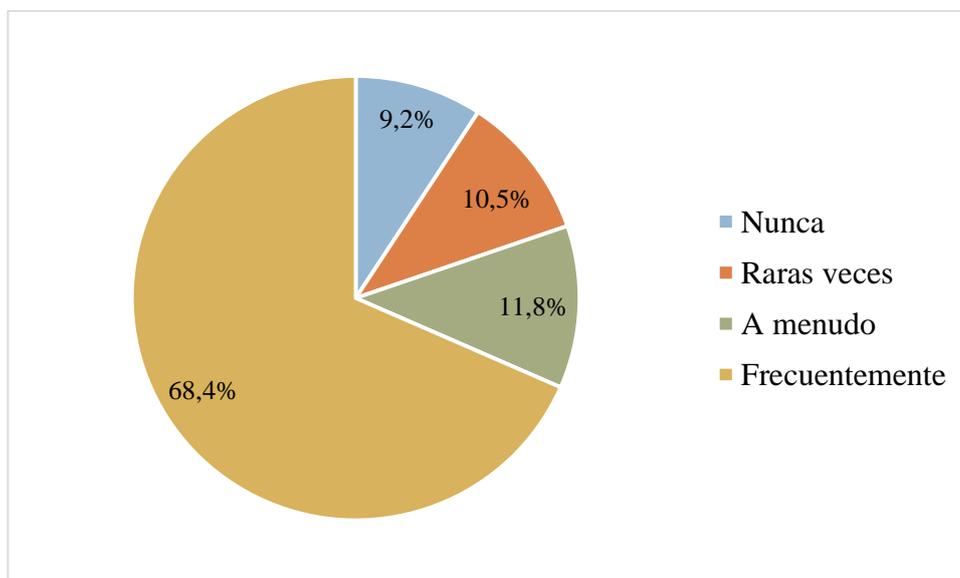


Figura 43. Retribución insuficiente. Tomado de encuestas.

Conforme los resultados, el 78.9% de la población expresaron que el esfuerzo es un factor que no se considera al momento de establecer un ascenso dentro de la institución, situación que desmotiva por completo al trabajador incidiendo en la reducción de su desempeño y productividad.

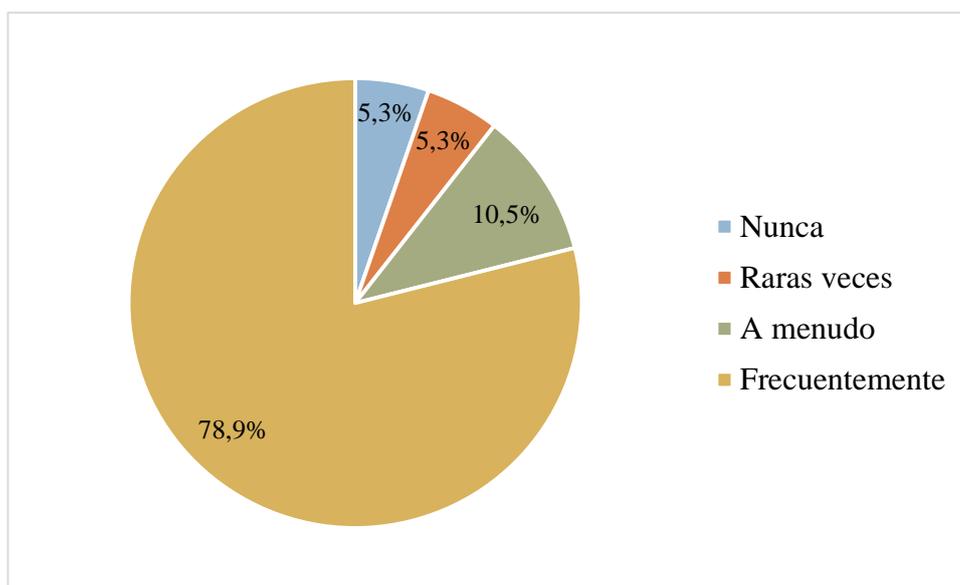


Figura 44. Ascenso. Tomado de encuestas.

Al igual que la retribución, en este enfoque se evidencia que la mayor parte de los encuestados, específicamente el 86,8% expresaron que el pago procedente de la institución no es suficiente, a pesar del esfuerzo, desempeño y altos niveles de productividad que sostienen en su área, factor que debe ser corregido inmediatamente con el fin de mejorar la situación que actualmente se refleja en el Hospital Natalia Huerta de Niemes.

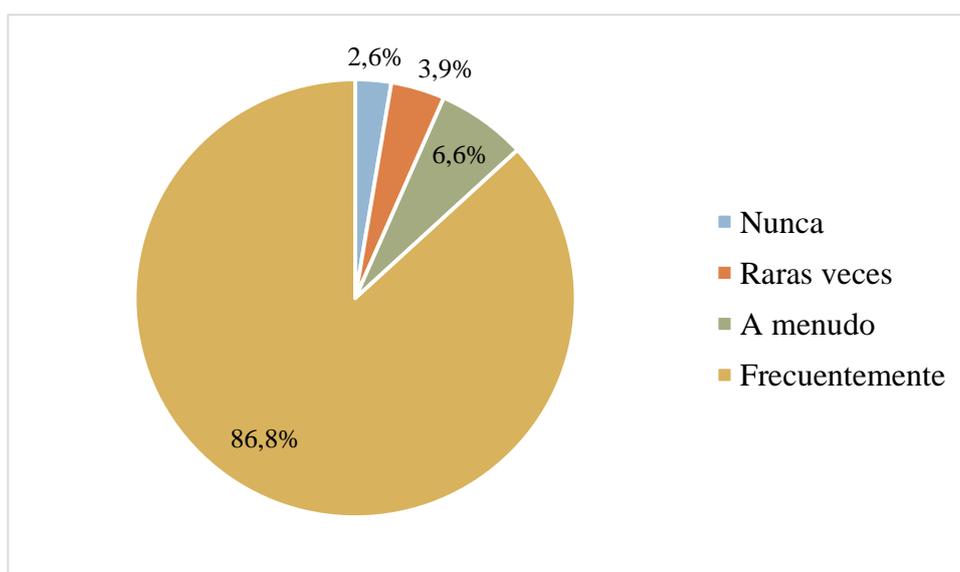


Figura 45. Pago insuficiente. Tomado de encuestas.

En relación con la información visualizada en la figura 46, se evidenció que el 78,9% de la población consideran que el esfuerzo que realizan en sus funciones

laborales no genera una mejora en las retribuciones obtenidas, situación que con el paso de los años ha generado un cambio de postura por parte del trabajador, afectando el alcance de los objetivos organizacionales.

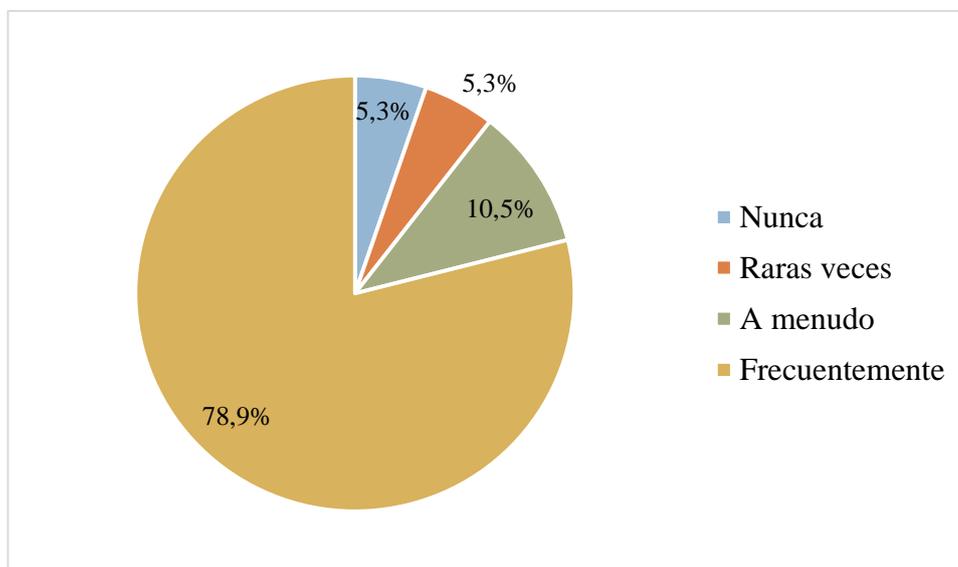


Figura 46. Esfuerzo - retribución. Tomado de encuestas.

El 55,3% de los encuestados, indicaron sentir indiferencia por parte de sus jefes al momento de que requieren y solicitan ayuda para desempeñar su trabajo, disposición que ha afectado la satisfacción del paciente, quien es el principal beneficiario de los servicios prestados.

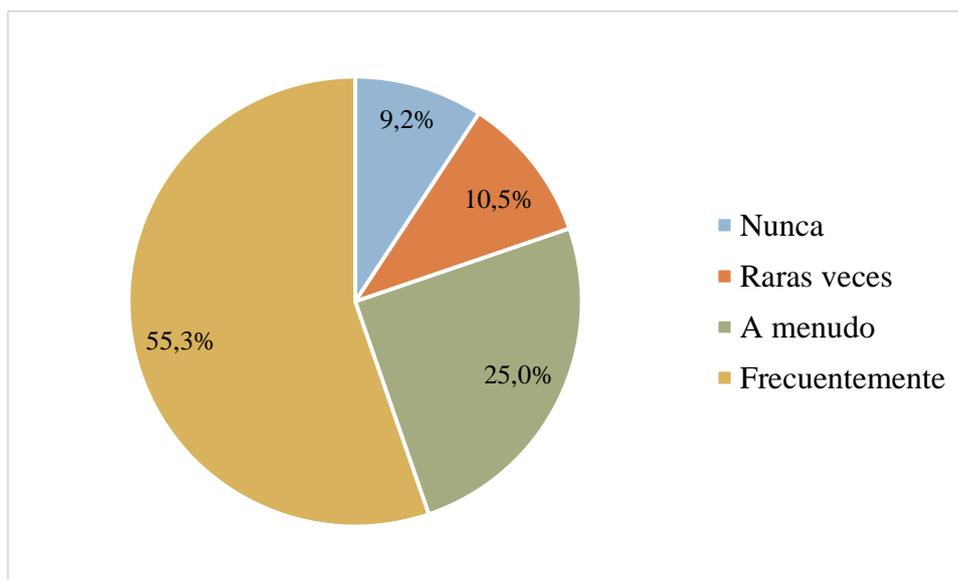


Figura 47. Indiferencia de jefes. Tomado de encuestas.

Los encuestados indicaron que con frecuencia piensan que de nada sirve las acciones que realizan, puesto que sus condiciones laborales no mejoran, factor representado por el 50% de la población; por el contrario, se encuentra el 5.3% quienes contradijeron dicha situación.

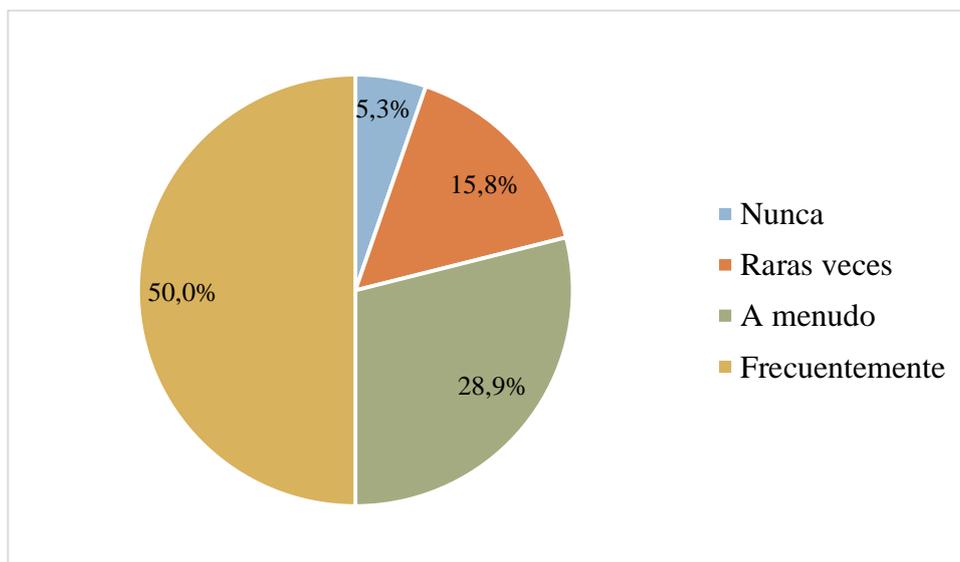


Figura 48. Esfuerzo innecesario. Tomado de encuestas.

Insatisfacción del ejercicio profesional

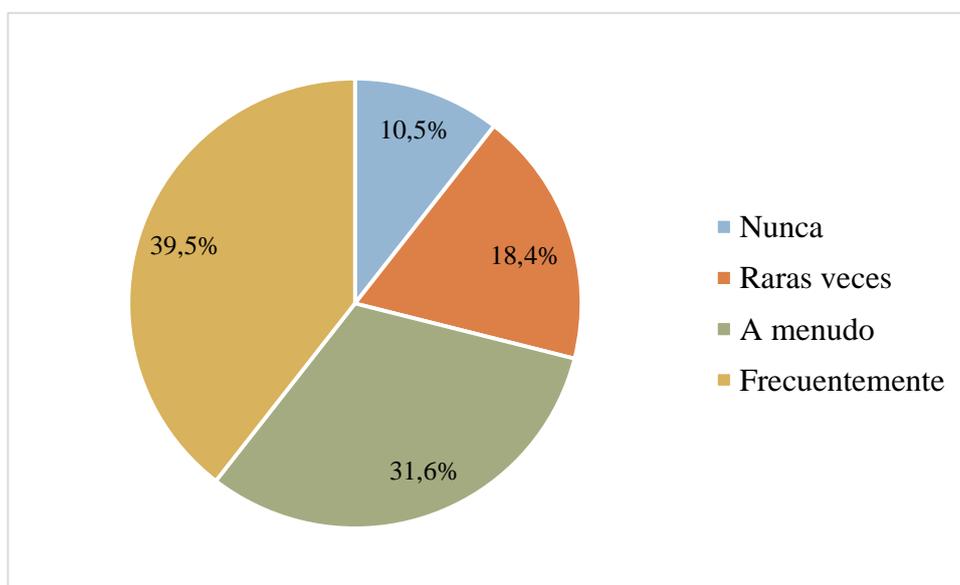


Figura 49. Condiciones de trabajo. Tomado de encuestas.

El 39.5% de los encuestados indicaron que con frecuencia le es difícil generar resultados favorables dada las condiciones laborales en las que se encuentra, la falta de un ambiente adecuado y oportuno ha generado que la mayor parte de la

población sustente dicha percepción negativa en relación con la institución para la cual trabajan.

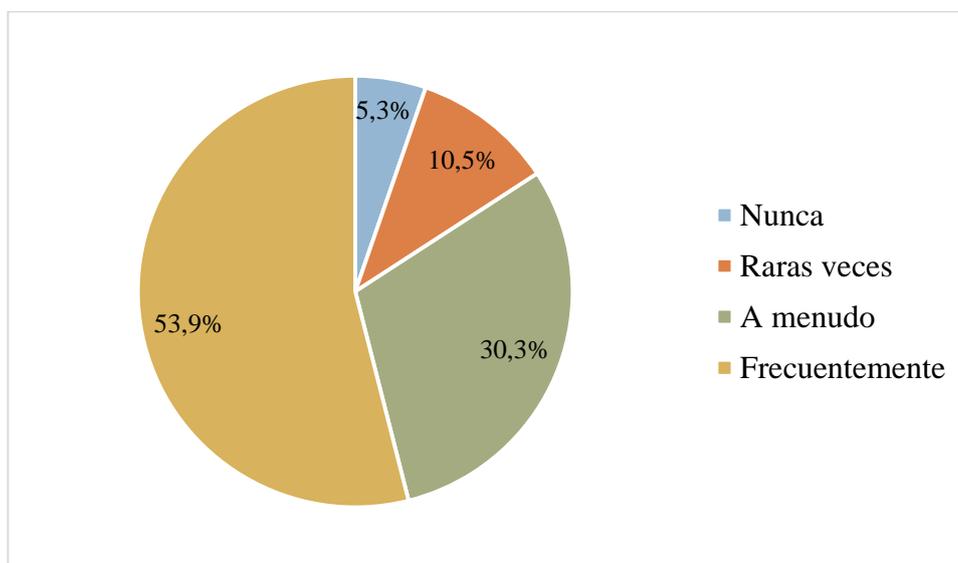


Figura 50. Desmotivación por el trabajo. Tomado de encuestas.

El 53.9% de los profesionales de la salud expresaron sentir desmotivación al momento de realizar su trabajo, hecho que se relaciona con las deficientes condiciones laborales, indiferencia de los jefes, insuficientes retribuciones y pagos considerando el esfuerzo que diariamente emplean para otorgar un servicio de calidad; considerando este factor, es fundamental establecer mejoras que incrementen el nivel de motivación influyendo en el aumento del desempeño laboral de los trabajadores.

Como se ha evidenciado en la problemática planteada, la sobrecarga laboral es uno de los mayores problemas que se percibe en la institución objeto de estudio; esto se corrobora con el 50% de los encuestados, quienes indicaron que la cantidad de trabajo que deben realizar y que demandan es imposible; el 30.3% indicaron a menudo, el 10.5% raras veces y el 9.2% nunca.

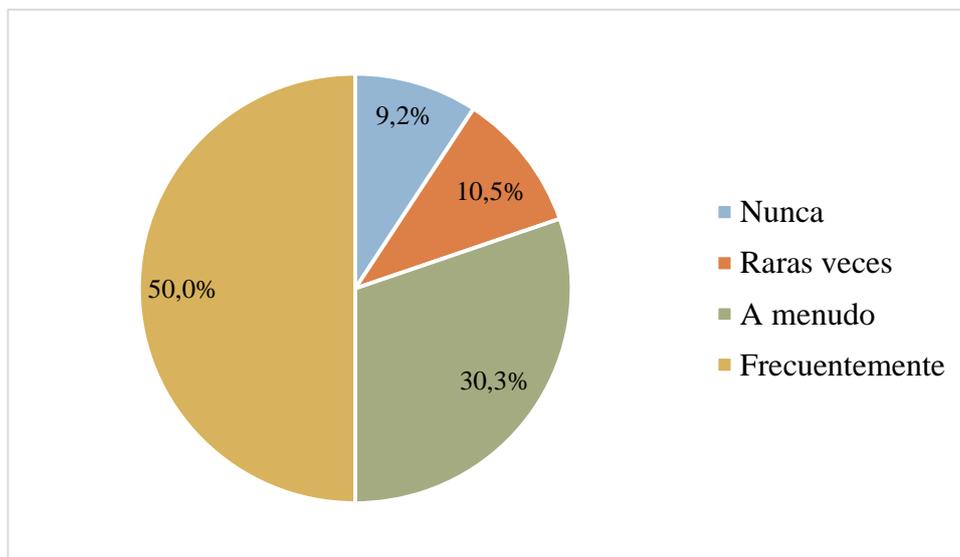


Figura 51. Cantidad de trabajo. Tomado de encuestas.

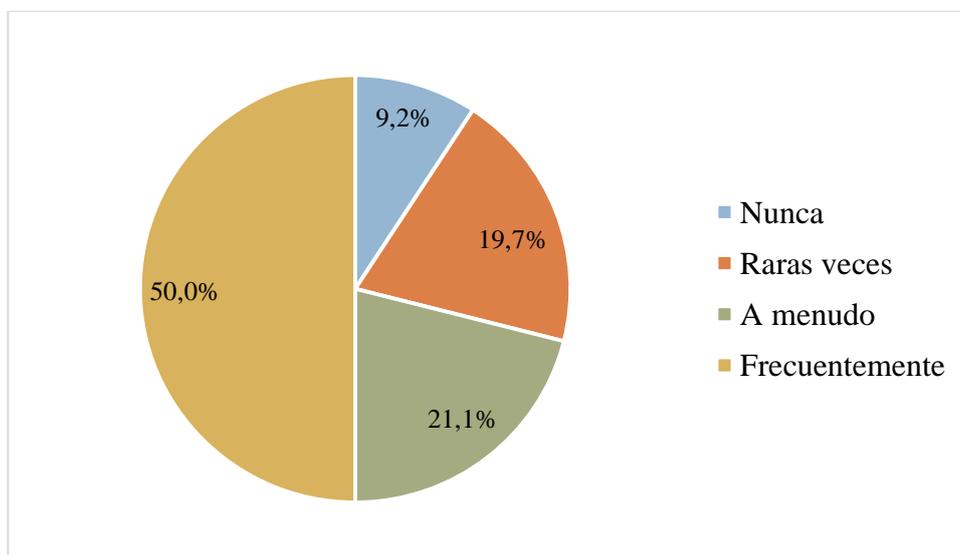


Figura 52. Indiferencia laboral. Tomado de encuestas.

Conforme los datos reflejados, el 50% de los encuestados indicaron mantener una postura de indiferencia en relación con los aspectos que les desagradan del trabajo, el 21.1% manifestaron que a menudo, el 19,7% raras veces y el 9.2% nunca.

De acuerdo con los datos obtenidos, el 31.6% indicaron que frecuentemente piensan que el tiempo establecido para otorgar respuestas conforme las actividades que deben realizar es insuficiente, hecho que muchas veces se vincula

con la sobrecarga laboral, el 30.3% indicaron que a menudo, el 19.7% raras veces y el 18.4% nunca.

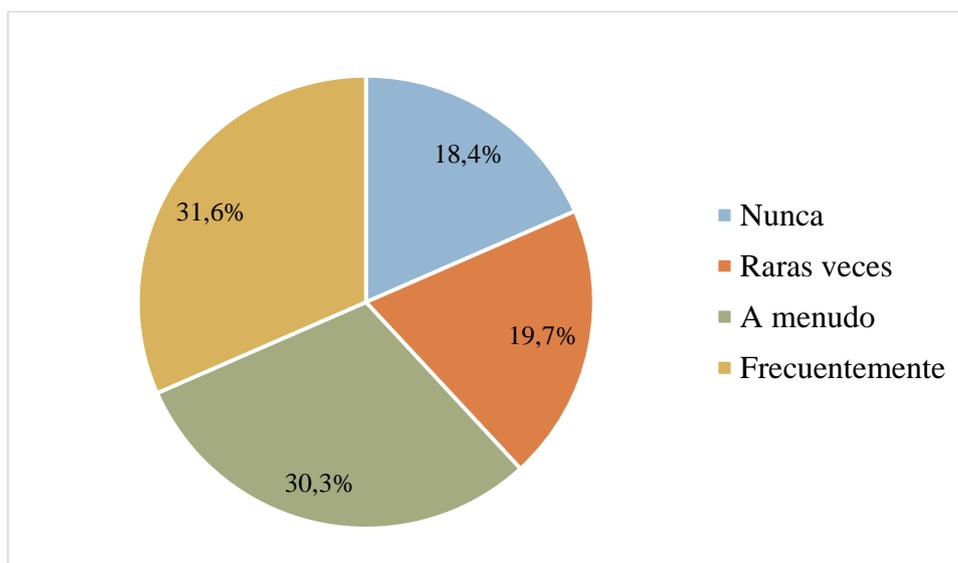


Figura 53. Tiempo de respuesta. Tomado de encuestas.

Falta de motivación

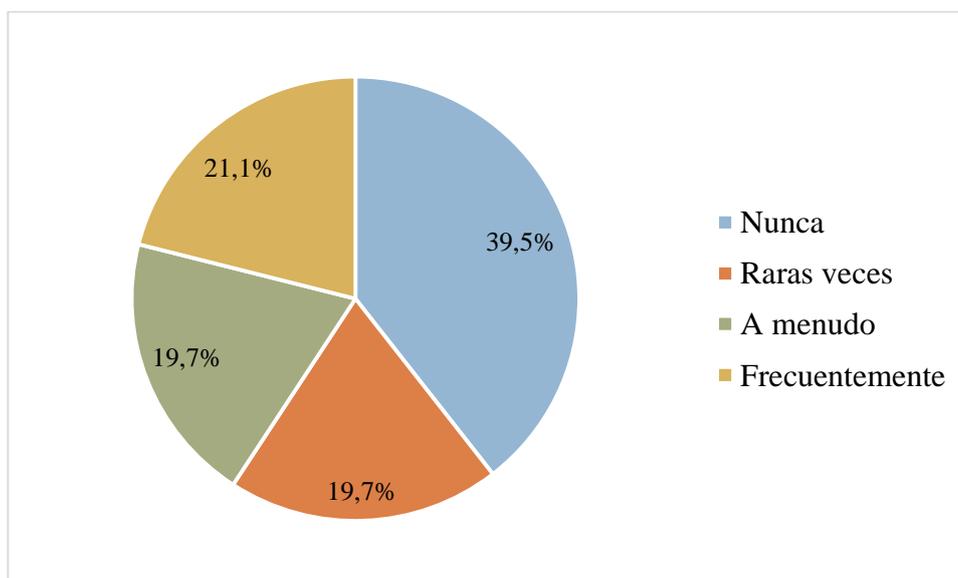


Figura 54. Mejorar mi desempeño. Tomado de encuestas.

Bajo esta premisa, se identificó que la mayor parte de la población, específicamente el 39.5% de los encuestados indicaron nunca mantener una postura de indiferencia en relación con mejorar su desempeño, constructo que se asocia con ciertas interrogantes ya planteadas, donde uno de los puntos a favor que sostienen los profesionales de salud es el interés que sostienen al seguir

mejorando a fin de otorgar un servicio de calidad incidiendo en su satisfacción profesional y laboral.

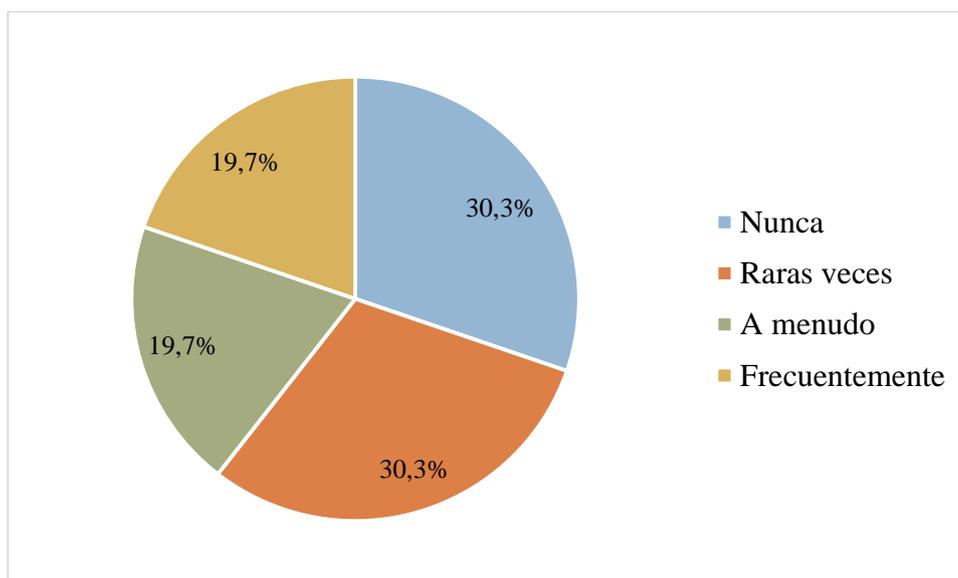


Figura 55. Harto de mi Trabajo. Tomado de encuestas.

De acuerdo con la información recolectada, el 30.3% de los profesionales de salud indicaron que raras veces se sienten hartos de su trabajo; a pesar de esto, se evidenció una situación contraria donde el 30.3% manifestó que nunca se sienten cansados de sus actividades laborales.

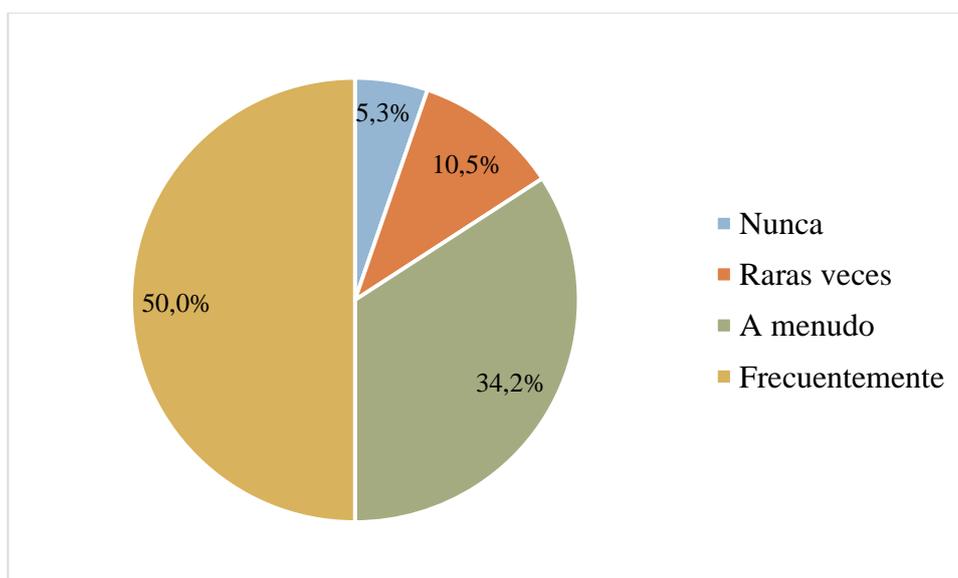


Figura 56. Cambio de trabajo. Tomado de encuestas.

Dada la situación actual que sostiene el Hospital Natalia Huerta de Niemes, el 50% de la población expresaron que con frecuencia sienten las ganas de cambiar

de trabajo, dado el entorno inadecuado bajo el cual se encuentran, el 34.2% indicaron a menudo, el 10.5% estipularon raras veces y el 5.3% sostuvieron que nunca.

Conforme los datos encontrados, el 60.5% de los encuestados establecieron que nunca realizan el mínimo esfuerzo en lo que realizan, lo que indica que sus actividades ejecutadas las ejercen con el mayor empeño posible buscando su satisfacción y la de los usuarios. El 21.1% expresaron que raras veces, el 9.2% a menudo y el 9.2% nunca.

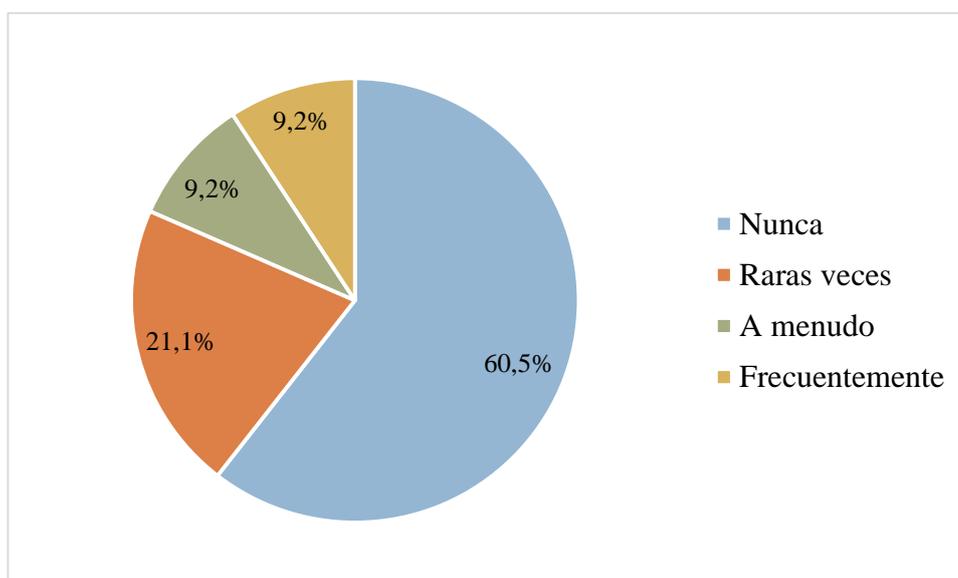


Figura 57. Esfuerzo mínimo. Tomado de encuestas.

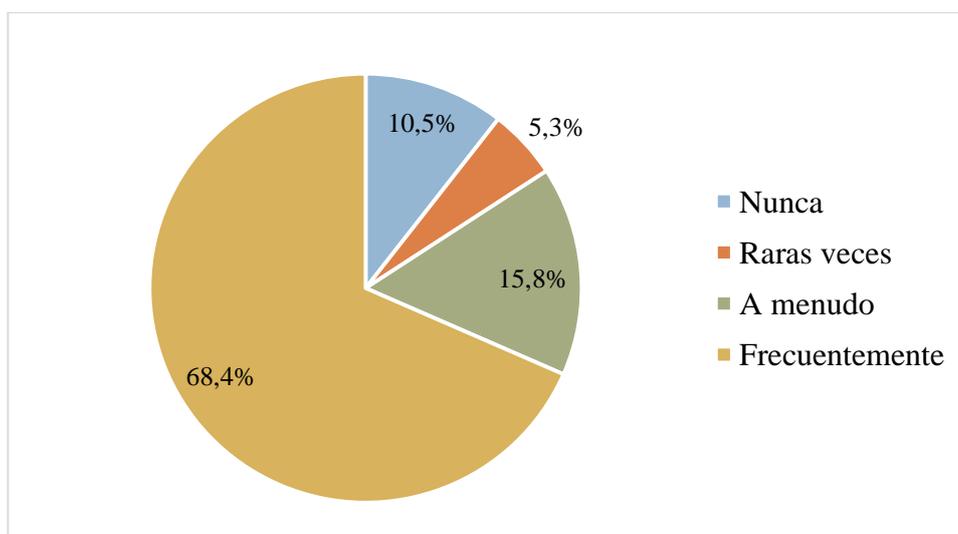


Figura 58. Frustración de expectativas. Tomado de encuestas.

A pesar del máximo esfuerzo y empeño que gran parte de los profesionales de salud realizan para que las actividades laborales se caractericen por su calidad y eficiencia, el 68.4% expresaron sentirse frustrados en relación con sus expectativas de crecimiento laboral y profesional, factor que muchas veces genera cierto grado de desmotivación; por otro lado, se evidenció que el 15.8% optó por la ciudad a menudo, el 5.3% raras veces y el 10.5% nunca.

En relación con la premisa establecida, el 50% de los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta Niemes expresaron que nunca han considerado que su esfuerzo resulta ser un factor inútil al momento de otorgar una atención de calidad en la organización objeto de estudio; no obstante, el 10.5% de los encuestados contradijeron dicha situación al determinar la opción frecuentemente.

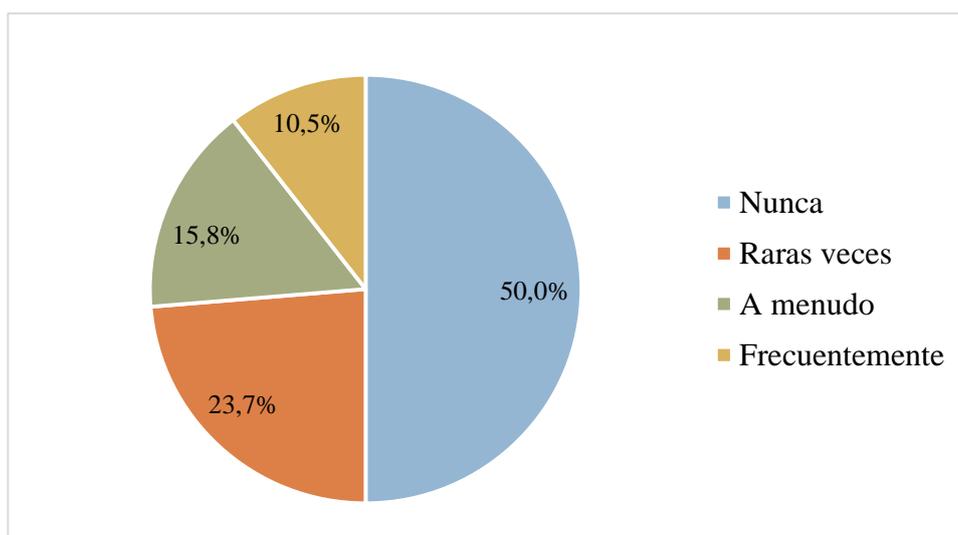


Figura 59. Esfuerzo inútil. Tomado de encuestas.

Falta de motivación

Según los datos reflejados en la figura 60, el 43.4% de los profesionales sanitarios expresaron que con frecuencia las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta, hecho que se relaciona con la sobrecarga laboral y la ejecución de horas extras para poder satisfacer las demandas del servicio. Sin

embargo, el 36.8% decretaron que a menudo, el 10.5% raras veces y el 9.2% asentaron que nunca.

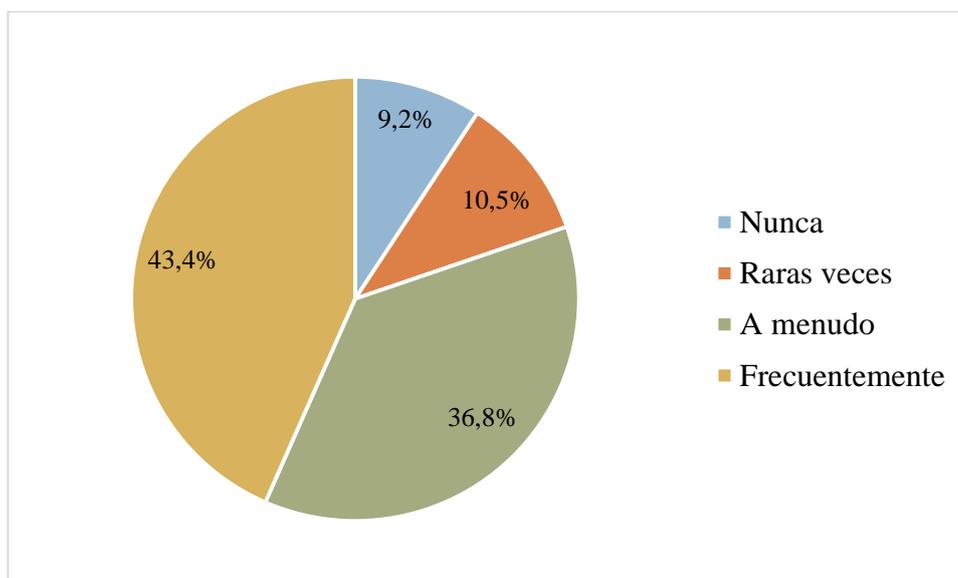


Figura 60. Capacidad de respuesta. Tomado de encuestas.

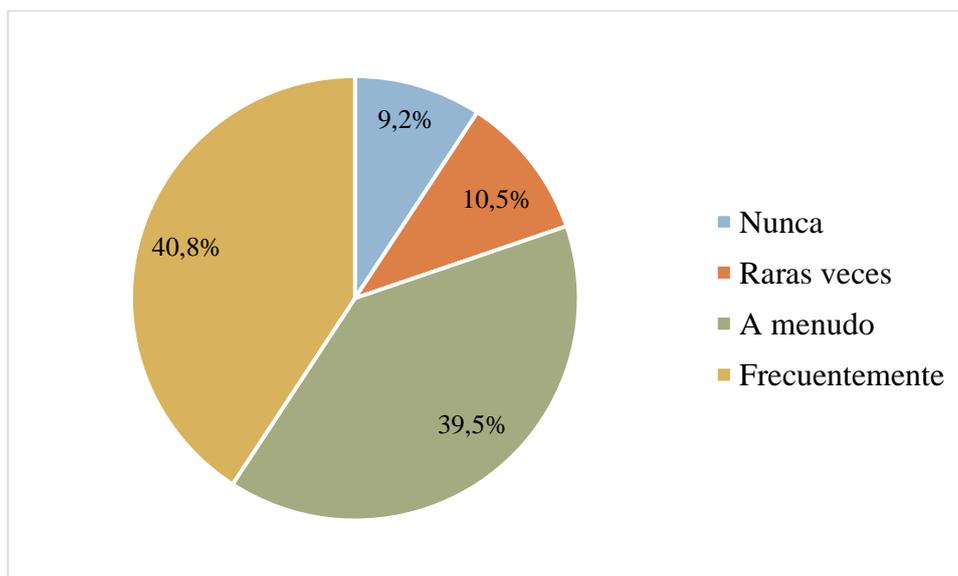


Figura 61. Demasiadas actividades. Tomado de encuestas.

Continuando con la demasía de trabajo, el 40.8% indicaron que, frecuentemente las actividades que deben ejecutar son exageradas hecho que se relaciona con la inequidad que se deriva de la distribución del trabajo, sea en aspectos relacionados con la carga horaria, los turnos de 24 horas o las guardias nocturnas, factores que con el paso de los años ha generado la presencia de ciertos

niveles de estrés en los profesionales, el 39.5% adoptó la opción a menudo, el 10.5% raras veces y el 9.2% nunca.

El 34.2% de los encuestados indicaron que frecuentemente les cuesta trabajo poder concentrarse en las exigencias requeridas por cada actividad que deben realizar, situación que se encuentra ligada con el cansancio emocional, fatiga y falta de ánimo; a pesar de este suceso que ha generado preocupación, el 25% se establecieron en un enfoque contrario al indicar la opción nunca.

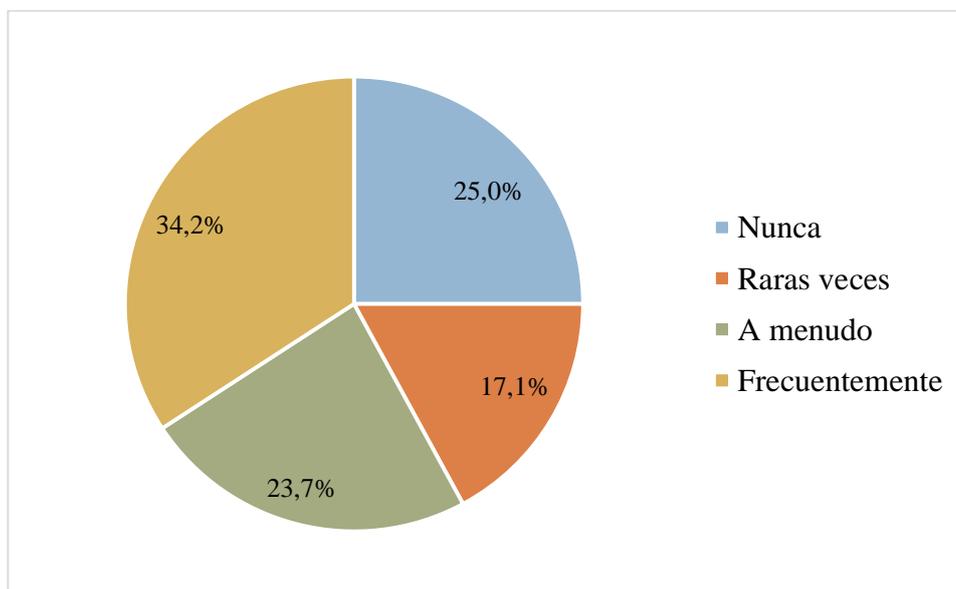


Figura 62. Concentración. Tomado de encuestas.

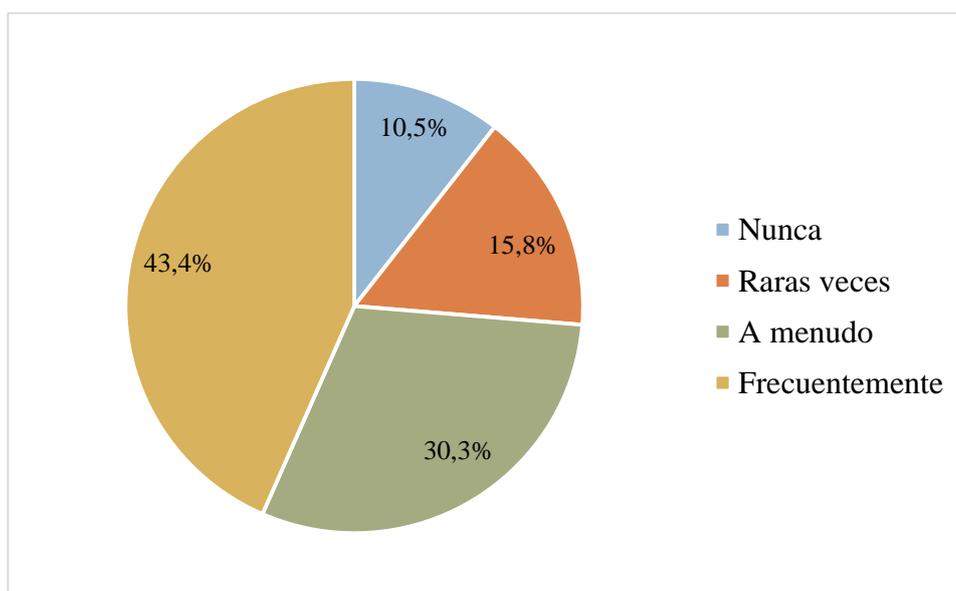


Figura 63. Tareas excesivas. Tomado de encuestas.

Conforme las interrogantes plasmadas con anterioridad, se corrobora que las actividades laborales que deben ejecutar los profesionales sanitarios con frecuencia son excesivas, hecho sustentado por el 43.4% de los encuestados, el 30.3% manifestaron a menudo, el 15.8% raras veces y el 10.5% estipularon que nunca.

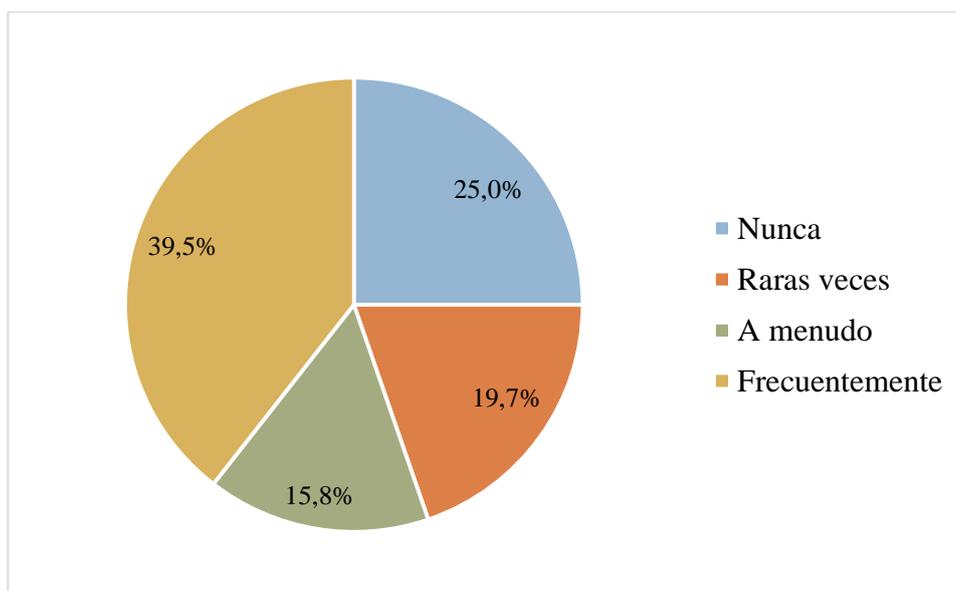


Figura 64. Demasiado esfuerzo. Tomado de encuestas.

El 39.5% de los profesionales de salud expresaron que frecuentemente las actividades que deben ejecutar implican demasiado esfuerzo, hecho que a pesar de realizar un buen trabajo no se considera como un factor que influya en la presencia de reconocimientos, retribuciones o ascensos. Por otra parte, el 19.7% expresaron que raras veces sus funciones engloban un alto nivel de esfuerzo y el 25% restante estipularon que nunca.

Frecuentemente el 72.4% de los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes piensan que el trabajo que realizan se considera como un sacrificio necesario, debido que su propósito es cuidar de la integridad y salud de las personas que acuden a la entrega de sus servicios, el 11.8% estipularon que a menudo, el 10.5% raras veces y el 5.3% nunca.

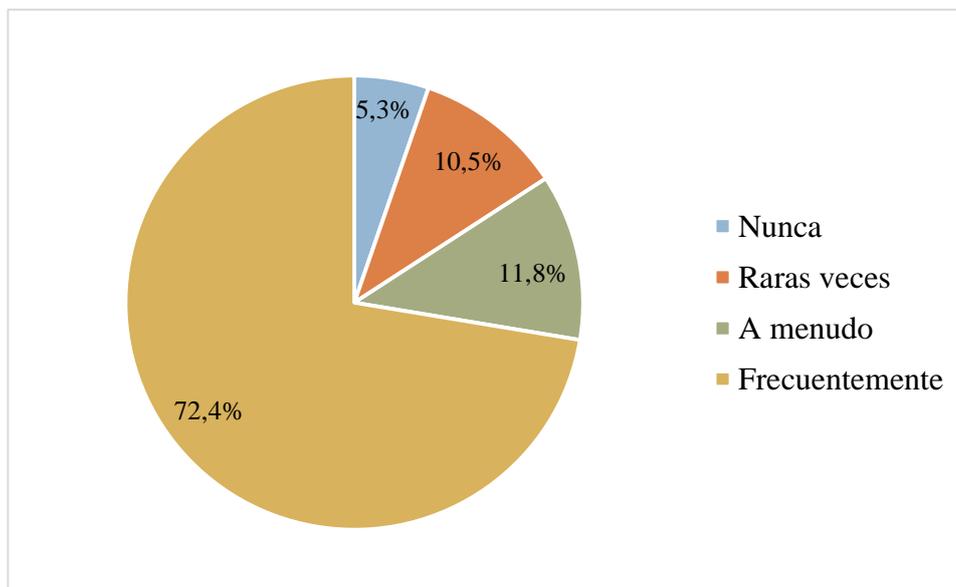


Figura 65. Sacrificio. Tomado de encuestas.

Demérito profesional

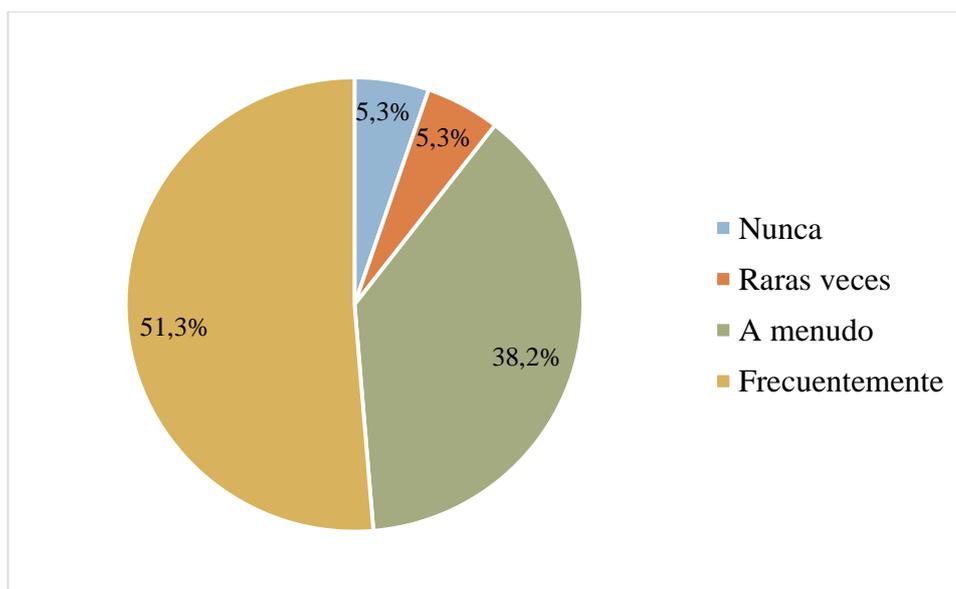


Figura 66. Trabajo no valorado. Tomado de encuestas.

El 51.3% de los profesionales de la salud establecieron que su trabajo no es valorado por las superiores, jefes inmediatos e institución, a pesar del gran esfuerzo que realicen consideran que dicho factor no influye en el desarrollo de mejores condiciones laborales, retribuciones y compensaciones. Dicho juicio lo comparte el 38.2% al optar por la opción a menudo, el 5.3% raras veces y el 5.3% nunca.

El 40.8% de la población encuestada expresaron que con frecuencia se sienten rebasados por la dificultad de las tareas que deben ejecutar, el no tener apoyo completo por parte de los compañeros de trabajo y la indiferencia del jefe inmediato inciden en que la mayor parte de los profesionales de la salud piensen de esta forma, el 19.7% consideró que raras veces, el 21.1% a menudo y el 18.4% nunca.

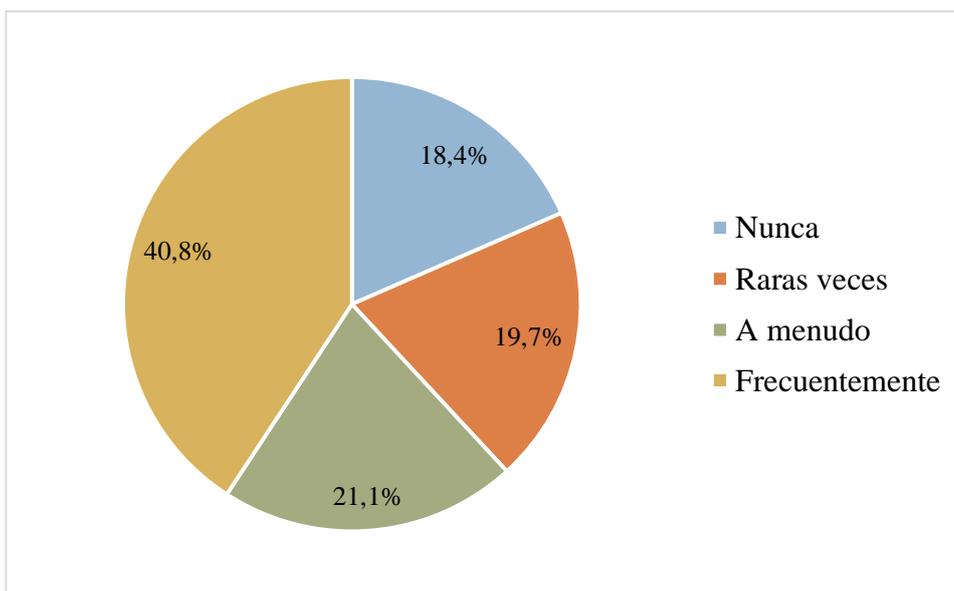


Figura 67. Me siento rebasado. Tomado de encuestas.

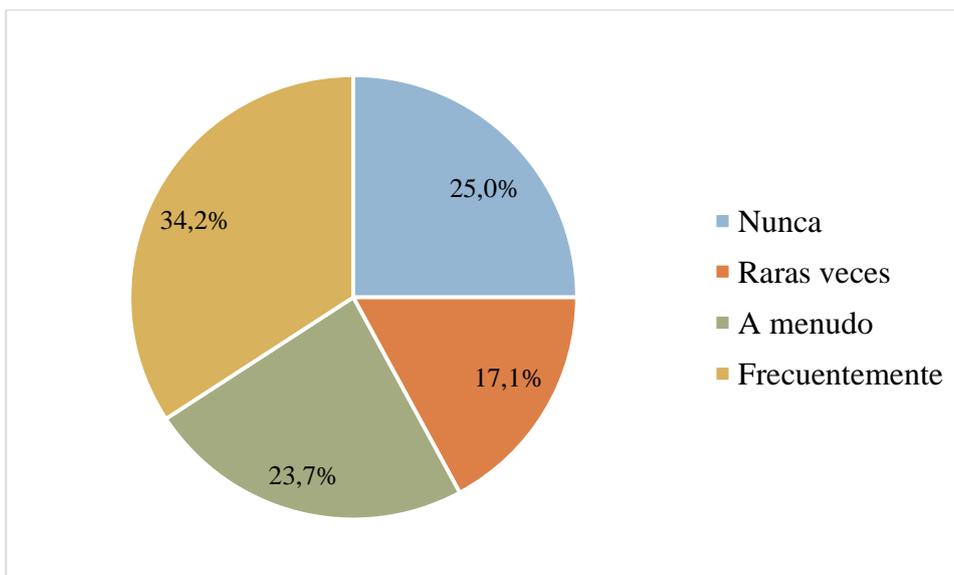


Figura 68. Falta de resultados. Tomado de encuestas.

El 34.2% de los encuestados expresaron mantener un sentimiento de impotencia cuando en ciertos casos se refleja la falta de resultados a pesar del esfuerzo que ejercen. El 23.7% indicaron a menudo, el 17.1% manifestaron raras veces y el 25% restante declararon que nunca.

Conforme los datos obtenidos, el 43.4% de los encuestados expresaron que con frecuencia el reconocimiento que perciben por parte de la institución les resulta un factor insatisfactorio, situación que se asocia con otras interrogantes que se relacionan con las retribuciones y pagos que obtienen; el 30.3% indicaron a menudo, el 15.8% raras veces y el 10.5% nunca.

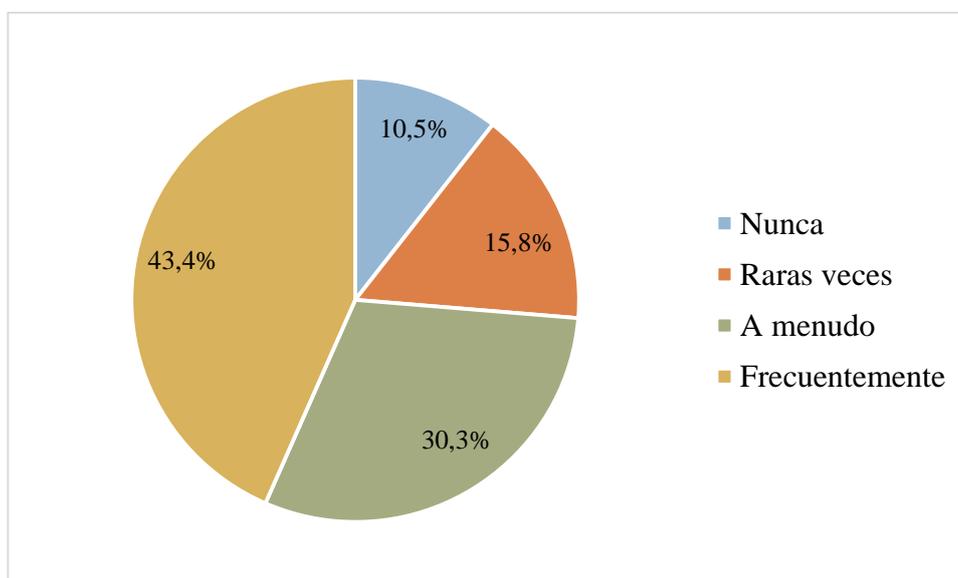


Figura 69. Reconocimiento. Tomado de encuestas.

Análisis General de las Encuestas

Dado los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los profesionales de salud que conforman el Hospital Natalia Huerta de Niemes, se evidenció que uno de los problemas que ha generado gran impacto negativo en dicha institución es la sobrecarga laboral, factor que muchas se deriva de la ausencia laboral no justificada por parte de los compañeros de trabajo, el incumplimiento de horarios laborales y de alimentación. A pesar de esto,

considerando los puntos a favor del equipo de trabajo se evidenció el nivel de puntualidad al momento de acudir a juntas y reuniones establecidas por la institución, la eficacia que sostienen al momento de corregir los errores con el fin de solucionarlo oportunamente y el interés que demuestran en siempre mejorar en su trabajo a fin de otorgar un servicio de calidad.

Por otro lado, se identificó que los profesionales de salud consideran que el trabajo que realizan es satisfactorio, hecho que no solo se refleja a nivel laboral, profesional, sino que también influye en la satisfacción de los usuarios que acuden al hospital objeto de estudio. Uno de los puntos favorables procedentes del personal encuestado fue el interés que mantienen por mejorar de forma constante en el trabajo, donde todos los conocimientos y habilidades adquiridas las ponen en práctica al momento de cumplir con las funciones asignadas.

En cuanto al trabajo desarrollado durante los fines de semana y días festivos con el propósito de alcanzar los objetivos, se evidenció que gran parte de los encuestados estarían dispuestos a laborar durante dicho período; al contrario de una minoría de individuos quienes manifestaron que a pesar del alcance de los objetivos, dicha situación con el paso de los años puede transformarse en un factor negativo que incidirá en la generación de un desequilibrio fisiológico y psicológico en los médicos afectando la productividad laboral.

En relación con el trabajo excesivo, la mayor parte de los profesionales de salud indicaron quejarse cuando tienen mucho trabajo pendiente, por lo que solicitan ayuda a sus compañeros; a pesar de la excesiva carga de labores, gran parte del personal jamás falta a su trabajo, las tareas realizadas las entregan conforme la fecha establecida, cuyas funciones las ejercen sin necesidad de supervisión constante.

Por otra parte, se identificó que la mayor parte del personal demuestra interés en el alcance y logro de los objetivos, respeta y acata órdenes del jefe inmediato, cumplen con las políticas internas, medidas de seguridad y los procesos establecidos, demuestran una conducta adecuada hacia sus compañeros de trabajo, cuidan de forma adecuada el equipo de trabajo que la institución le otorga, mantiene relaciones interpersonales adecuadas con el equipo de trabajo y se identifican con su grupo por lo que antepone los beneficios grupales antes que los individuales.

A pesar de esto, se evidenció cierto nivel de individualismo, debido que no siempre los profesionales de salud comparten sus experiencias y conocimientos con los nuevos integrantes que ingresan al hospital; sin embargo, cooperan en lo que ellos necesitan a pesar de que difieren de las funciones ejecutadas. Para concluir, uno de los puntos claves que inciden en el buen desempeño laboral, se refleja en el esfuerzo que la mayor parte de los médicos emplean para lograr superar los objetivos deseados por la institución, factor que se lleva a cabo mediante la priorización de actividades influyendo en el cumplimiento de las metas designadas.

En relación con el cuestionario para medir el estrés laboral de los profesionales de salud, se identificó que la mayor parte del personal al término de la jornada termina agotado emocionalmente, dada la sobrecarga laboral, la ejecución de horas extras y turnos dobles que con frecuencia deben ejercer a fin de satisfacer la demanda del servicio. A esto se integra la fatiga emocional, el sentimiento de agobio, cansancio y tensión que sostienen al no cumplir con las funciones laborales y al pensar únicamente en el trabajo.

El 35.5% de los encuestados indicó sentirse agotado anímicamente por el trabajo que deben realizar, hecho que influye en la falta de ánimo que sostienen los trabajadores al momento de realizar sus funciones. Por otro lado, se determinó que con frecuencia los trabajadores consideran que las tareas asignadas implican demasiada responsabilidad por lo que muchas veces no logran los resultados que desean y esperan. Uno de los factores que ha generado cierto grado de desmotivación, reducción de la productividad laboral y la presencia de estrés laboral es la retribución y pago insuficiente que se les otorga a los colaboradores. A esto se integra, el poco valor que se le otorga al trabajo del profesional, donde el esfuerzo que realizan no se considera un factor de ascenso.

Por otro lado, se evidencia que gran parte de los colaboradores sienten un grado de indiferencia por parte de los jefes inmediatos, por lo que consideran que a pesar del esfuerzo y empeño que realicen en sus actividades, dicha situación no influye en la mejora de sus condiciones laborales, generando ciertas dificultades que impiden otorgar resultados con mayor efectividad. El 53.9% de los encuestados indicó sentirse desmotivado por su trabajo, realidad que se vincula con las condiciones laborales en las cuales se encuentra sujeto, retribuciones insuficientes y la sobrecarga laboral, este último afectando la capacidad de respuesta laboral; a pesar de que el 39.5% siempre está dispuesto a mejorar su desempeño.

Conforme la situación actual del Hospital Natalia Huerta de Niemes, se evidenció que un pequeño grupo se encuentra harto de su trabajo por lo que frecuentemente piensan en cambiar el mismo. A pesar del gran esfuerzo que realizan los colaboradores por otorgar un servicio de calidad, muchas veces estos se sienten frustrados al visualizar que no se cumplen sus expectativas en relación

con su desarrollo y crecimiento laboral, por lo que con frecuencia a los galenos les cuesta trabajo concentrarse en las exigencias de las funciones laborales dado su grado de exceso.

El 72.4% indicaron considerar el trabajo como un sacrificio necesario debido que su objetivo principal es cuidar de la salud de los usuarios que acuden al hospital en busca de mejorar su bienestar a pesar de que el reconocimiento percibido les resulta en cierto grado insatisfactorio. Conforme los datos obtenidos, se identificó el estrés laboral es un factor que ha generado que los profesionales de salud se encuentren en un estado de desmotivación, agotamiento, cansancio y fatiga emocional, criterios que han afectado directamente su desempeño y productividad laboral, elementos que al final del día se traducen en insatisfacción no solo para el colaborador, sino también para los usuarios.

En la tabla 12 se presentan los promedios de las dimensiones de las variables estudiadas. Con respecto al desempeño laboral se observa que las dimensiones con problemas fueron trabajo bajo presión, asistencia y puntualidad, trabajo en equipo y productividad, las cuales tuvieron los menores puntajes. Por otro lado, las dimensiones con mayor puntaje de estrés laboral fueron insatisfacción por retribución e insatisfacción del ejercicio profesional.

Tabla 12
Promedio dimensiones

Dimensiones	Promedio
Asistencia y Puntualidad	2.96
Trabajo bajo presión	2.79
Respeto y Responsabilidad	3.31
Calidad en el trabajo	3.11
Trabajo en equipo	2.96
Productividad	2.97
Variable desempeño laboral	3.02
Competencias específicas del área	2.93
Insatisfacción por retribución	3.49
Insatisfacción del ejercicio profesional	3.08
Falta de motivación	2.46

Exceso de demanda laboral	3.03
Demérito profesional	3.02
Variable estrés laboral	3.00

El desempeño laboral tuvo un promedio de 3.02 en un rango de puntuación de 1-5, por lo que se considera que está en el punto intermedio. En tanto que, el estrés laboral se encuentra en 3.00 sobre un rango de 1-4, por lo que se concluye que existe un alto estrés en los colaboradores.

En la tabla 13 se muestran los valores de correlación de Pearson de las dimensiones de estrés laboral con respecto al desempeño laboral, evidenciándose una relación negativa. La falta de motivación (-0.957) y el demérito profesional (-0.855) se perfilan como las dimensiones de estrés laboral con mayor correlación con el desempeño; es decir, se debe trabajar con mayor énfasis en estas dimensiones.

Tabla 13

Correlaciones dimensiones estrés laboral con desempeño laboral

Dimensiones estrés laboral	Correlación con desempeño laboral
Competencias específicas del área	- 0.704
Insatisfacción por retribución	- 0.574
Insatisfacción del ejercicio profesional	- 0.830
Falta de motivación	- 0.957
Exceso de demanda laboral	- 0.833
Demérito profesional	- 0.855

Nota. Todas las correlaciones tuvieron significación estadística menor a 0.01.

Se comprueba la hipótesis de la presente investigación: “El estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes”, al obtener una correlación de Pearson de -0.841 con significación estadística menor a 0.01. A continuación, se muestra la propuesta de este trabajo.

Capítulo IV

Propuesta

En el siguiente capítulo se desarrolla la propuesta, esta se conforma por un conjunto de acciones y estrategias que se emplearán para reducir y prevenir el estrés laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes influyendo de forma positiva en su desempeño y rendimiento laboral. Cabe mencionar que, este acápite se constituye de una serie de objetivos, justificación, desarrollo de las actividades, recursos humanos, económicos y financieros que se necesitan para su ejecución, incluyendo la presencia de un cronograma de acciones que serán efectuadas a partir del año 2021.

Tema de la Propuesta

Diseño de estrategias para reducir y prevenir el estrés laboral a fin de mejorar el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar estrategias que permitan reducir y prevenir el estrés laboral a fin de mejorar el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Objetivos específicos

1. Desarrollar un programa *mindfulness* dirigido al personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.
2. Diseñar un programa capacitación para prevenir el estrés laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

3. Establecer un programa de motivación hacia el personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Justificación

El estrés se ha conceptualizado como un fenómeno que aporta iniciativa y la energía necesaria a las personas con el propósito de ejecutar sus tareas laborales con éxito; sin embargo, la presencia de un alto nivel de estrés se traduce en un elemento perjudicial para el individuo influyendo en el cansancio, agotamiento, miedo y mala salud. Este elemento se asocia directamente con una serie de situaciones como la insatisfacción laboral, falta de expectativas y la monotonía al ejecutar las tareas diarias; aspectos negativos que se relacionan con el bajo rendimiento y desempeño laboral.

Bajo este enfoque, se pretende desarrollar un conjunto de acciones que permitan reducir y prevenir esta situación, todo esto con el objetivo de erradicar dicho impacto negativo que ha influido no solo en el profesional de salud, sino también en la imagen institucional; mediante estas acciones el Hospital contará con un equipo de trabajo altamente calificado que otorgará un servicio eficiente y de calidad.

Desarrollo de la Propuesta

Las acciones determinadas en este acápite se establecen de acuerdo con los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, los cuales permitieron identificar el nivel de estrés y desempeño laboral del personal de salud que conforma el Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Programa de mindfulness

Como se ha determinado en el transcurso de la investigación, el estrés laboral es un fenómeno que influye de manera progresiva en el aumento de los niveles de

ansiedad, factor que contribuye en la reducción del desempeño laboral y en la pérdida de la productividad. Bajo este enfoque, se determinó el desarrollo de un programa mindfulness, una técnica que combina elementos de meditación y relajación a fin de mejorar los niveles de estrés de los colaboradores.

En el ámbito de la salud, el estrés es un factor productivo que permite que los colaboradores desarrollen su trabajo con mayor eficiencia; sin embargo, el profesional al encontrarse sujeto a diversas situaciones emocionales genera la presencia de nuevos estresores que se sobreponen como un aspecto perjudicial, que en lugar de beneficiar a la persona termina afectándola.

El mindfulness se denomina como la capacidad que mantiene la mente humana al momento de prestar atención plena al presente a través de la manifestación de una actitud abierta, sin la presencia de prejuicios. Dentro de los beneficios más importantes que se derivan del mindfulness se encuentra la mejora del rendimiento laboral y salud mental de las personas, favorece la creatividad, existe un progreso en las relaciones interpersonales y el efecto con mayor importancia radica en la reducción, mejora y control del estrés y la ansiedad (Escudero, 2017).

Este programa se caracteriza por ser un proyecto piloto que abarcará sesiones de seis a ocho semanas; deberá estar conformado por aquellos colaboradores que deseen participar de forma voluntaria; además, se asignará un equipo de individuos responsables para la supervisión de las actividades a realizar a fin de que este programa se establezca como una política del área de recursos humanos. Bajo el enfoque presentado y dado los beneficios que genera esta práctica se determinó el desarrollo de un conjunto de técnicas de mindfulness orientadas al

personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, las mismas que se detallan a continuación.

Tabla 14
Técnicas de mindfulness

Técnicas de mindfulness	
Actividad	Descripción
Técnicas de relajación	Ejercicios ideales para erradicar el estrés laboral.
Gestión de tareas: Rueda del tiempo	Reflexionar el tiempo que se emplea cada día.
Ejercicios de respiración	Fomenta un estado de calma para relajar el cuerpo y a mente.

En primer lugar, se encuentran las técnicas de relajación, un método que permite que la persona pueda reducir sus niveles de tensión física y mental. El estrés es un efecto negativo que, muy aparte de perjudicar el desempeño laboral de los empleados genera problemas de salud los cuales se presentan como dolores de cabeza, depresión, ansiedad, presión arterial alta, entre otros factores. Por ende, el empleo de técnicas de relajación son acciones que ayudará al cuerpo a mejorar el estrés y aplacar los efectos que genera en el mismo.

Las técnicas de relajación planteadas en el presente documento son: el *taichi* y el *yoga*. El *taichi* es una técnica que se emplea en la actualidad con el fin de mejorar la salud; comprende una serie de movimientos que se ejecutan de forma lenta y se acompaña de la respiración profunda. Los beneficios de ejercer esta técnica son: aumento de energía y resistencia, mejor estado de ánimo y se presentan menores niveles de estrés, ansiedad y depresión, factores importantes para el bienestar del personal de salud del hospital objeto de estudio (Fernández, 2017).

Por otra parte, se encuentra el *yoga*, una práctica que combina movimientos, posturas, respiración y meditación. La ejecución de esta disciplina genera una

serie de beneficios, donde el aspecto de mayor importancia reside en la reducción de estrés. Cabe destacar que, para el desarrollo de estas actividades se podrá hacer uso de gigantografías donde se estipulen las posturas básicas del taichi y del yoga; además del uso de videos instructivos provenientes de la plataforma de YouTube y del ser el caso se requerirán los servicios de un instructor.

Tales actividades podrán desarrollarse en un lapso máximo de 15 minutos, en el caso del Taichi, se lo realizará dos veces a la semana y el yoga podrá ejercerse de forma diaria; para concluir, será necesario la apertura de un espacio adecuado, donde se puedan colocar los elementos visuales determinados y los materiales que se requieren para las prácticas de yoga. El responsable de ejecutar esta tarea será el jefe de talento humano.



Figura 70. Posturas básicas del Taichi. Tomado de Canva (2020).

En la siguiente imagen se visualizan las posturas básicas del yoga, las mismas que sirven para liberar la tensión y reducir el estrés del personal de salud.



Figura 71. Posturas básicas del yoga. Tomado de Canva (2020).

La siguiente actividad, denominada gestión de tareas: rueda del tiempo, es un método que permite reflexionar el tiempo que cada empleado otorga en su diario vivir. El objetivo de esta actividad es que el personal de salud pueda gestionar la relación que mantiene con su cuerpo y el tiempo de forma adecuada y equilibrada, estableciendo un entorno armónico entre el esfuerzo que realiza y los resultados que obtiene. La ejecución de esta actividad cuenta con una serie de indicadores que se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 15

Rueda del tiempo

Rueda del tiempo
1.- Dibujar un círculo en el que marquen las 24 horas del día.
2.- Marcar por franjas horarias las actividades cotidianas que realizan en un día, por ejemplo: 6:45 suena el despertador, 7:00, desayuno y aseo, 7:30, despertar hijos...etc.
3.- Calificar cada actividad reseñada, con uno para menos importante y con cinco para lo más importante.
4.- Completar la calificación con una nueva valoración: en esta ocasión se debe prestar atención al consumo de energía que cada actividad aporta al colaborador: tres cruces (+++) para las que dan más energía y bienestar y tres signos de menos (---) para las que más restan energía. así, dormir puede merecer la máxima clasificación (+++); reunirse con el equipo (++); dejar a los niños en el colegio (+); supervisar trabajo de subordinados (--); y reclamar impagados (---).
5.- Concluida la rueda del tiempo, el colaborador debe emplear unos minutos para analizar lo que ve.

Adaptado de *La rueda del tiempo y cómo aprender a priorizar tareas*; por Alonso, 2016.

Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/rueda-del-tiempo-y-como-priorizar-tareas/>

Las conclusiones extraídas de la rueda del tiempo pueden ser muchas como personas; quizás el colaborador duerma poco por lo que no cuenta con la suficiente energía para sobrellevar el día; por otra parte, descubra que no dedica tiempo para sí mismo u otras situaciones. La conclusión final de la rueda del tiempo es que el profesional de salud perciba que no puede hacerlo todo, por lo que es importante priorizar las tareas para ser más productivo en el trabajo y cumplir con los objetivos propuestos. Esto podrá cumplirse con otra acción denominada “Priorización de tareas: No se puede hacer todo”, cuyas directrices se establecen a continuación.

Tabla 16

Priorización de tareas

Priorización de tareas	
1.-	Tareas perjudiciales o neutras: Mediante una lista se deben identificar las tareas que se consideren perjudiciales para el personal de salud, a fin de que las mismas sean eliminadas del calendario de actividades.
2.-	Tareas beneficiosas: En este punto se deben identificar las tareas beneficiosas, pero, distinguiendo entre la beneficiosa necesaria y la beneficiosa opcional. Esto indica que la tarea opcional se realizará cuando las tareas necesarias se hayan cumplido.
3.-	Listado de tareas beneficiosas necesarias para aprender a priorizar: Esto se realizará bajo una clasificación de: urgente e importante. Es decir, se otorga prioridad a la urgencia, pero de igual forma se puede proceder del modo contrario. Se debe considerar que el término urgente no significa que la tarea debe ejecutarse ahora, si no que existe un período recomendable para su ejecución. Por otro lado, lo que hoy puede ser importante para la próxima semana puede establecerse como una actividad urgente, por lo que su desarrollo pasa a ser prioritario.
4.-	Para finalizar, también se debe tener en cuenta que hay tareas que no son importantes, pero sí urgentes: por ejemplo, si no se prioriza la urgencia puede que nunca se felicite el cumpleaños de un buen cliente, y si no se hace en fecha, no tiene sentido: sólo cuando se realiza en el momento oportuno aporta valor.

Adaptado de *La rueda del tiempo y cómo aprender a priorizar tareas*; por Alonso, 2016.
 Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/rueda-del-tiempo-y-como-priorizar-tareas/>

Esta actividad se podrá realizar mediante un esquema que puede dibujarse en una hoja de papel o mediante el empleo de medios digitales, (ver figura 72). El

objetivo de esta acción es establecer que el personal de salud visualice la importancia de manejar una buena relación entre el desarrollo de las actividades y el tiempo, para así verificar si el modo de vida que mantienen actualmente es efectivo y sano. Mediante la priorización de las tareas, el personal de salud podrá ejercer la delegación de actividades influyendo de forma positiva en el trabajo de equipo. Cabe destacar que, esta actividad no requiere de presupuesto alguno, salvo ciertos materiales que pueden obtenerse de la propia institución.

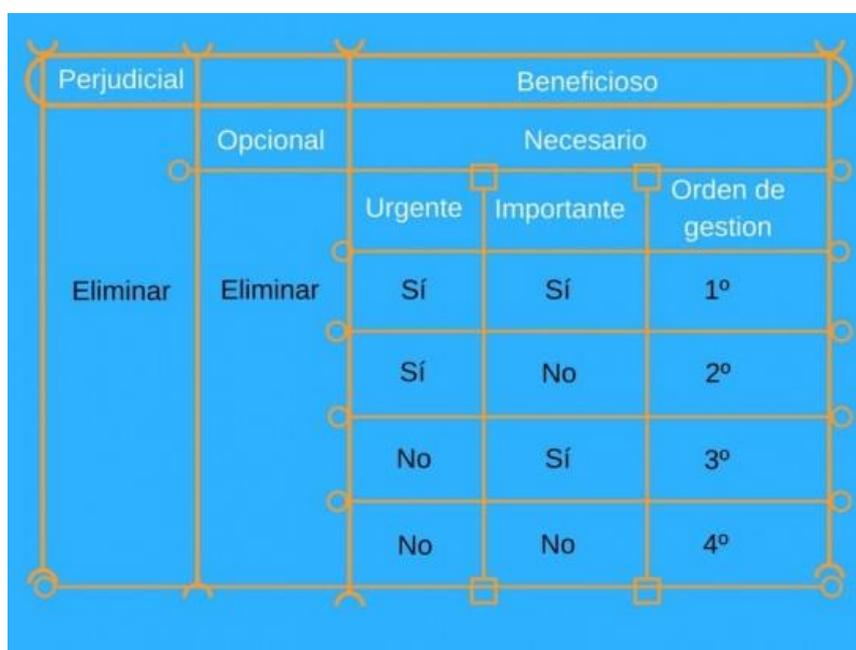


Figura 72. Priorización de tareas. Tomado de Google Imágenes.

Finalmente, la tercera técnica hace referencia a los ejercicios de respiración. Dada la alta demanda laboral proveniente de instituciones de salud, el nivel de estrés, ansiedad y depresión suelen ser factores que inciden en el bajo rendimiento y desempeño laboral; a fin de mejorar esta situación se establece el desarrollo de ejercicios de respiración, una práctica que beneficia al cuerpo y mente de las personas, sobre todo incide en la reducción del estrés laboral. A continuación, se muestra un ejercicio de respiración el cual podrá ser ejecutado por el personal de salud en el momento en el que se sientan estresados, en un lapso mínimo de cinco minutos.

Tabla 17
Respiración Mindfulness

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

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

Programa de capacitación

La capacitación es una actividad indispensable para todo tipo de organización, debido que la misma busca dar solución a las necesidades de un equipo de trabajo mediante la mejora de sus conocimientos, actitudes y habilidades. Por tanto, se determinó el desarrollo de un programa de capacitación con el objetivo de prevenir y controlar el estrés laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, mediante la intervención de herramientas que permitan contribuir en el bienestar y desempeño laboral de dicho equipo de trabajo.

Tabla 18
Programa de capacitación

Programa de capacitación	
Objetivo General	Prevenir y controlar el estrés laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, mediante la intervención de herramientas que permitan contribuir en el bienestar y desempeño laboral de dicho equipo de trabajo.
Responsable	Jefe de Recursos Humanos
Módulo I	
Objetivo	Reconocer y comprender el concepto de estrés a fin de identificar sus principales causas. ¿Qué es el estrés?
Temas	El estrés laboral y sus fuentes. Tipos de estrés. El estrés y el tipo de personalidad. Consecuencias y sintomatologías derivadas del estrés laboral.

Módulo II	
Objetivo	Reducir y controlar el nivel de tensión que surge cuando se presenta una situación compleja y difícil.
Temas	Cuáles son las técnicas de relajación. Cuáles son las técnicas de respiración. Cuáles son las técnicas cognitivas. Cuáles son las técnicas que permiten mejorar las habilidades sociales.
Módulo III	
Objetivo	Desarrollar las técnicas aprendidas para prevenir y controlar el estrés laboral del personal de salud. Manejar los síntomas emocionales y físicos mediante las técnicas aprendidas.
Temas	Reforzar los conocimientos adquiridos. Recomendaciones finales.

En la tabla 18, se evidencia el programa de capacitación, el mismo que se encuentra conformado por tres módulos, cada uno sustenta un objetivo que se debe cumplir mediante el desarrollo de los temas determinados. Por otra parte, en la tabla 19 se visualiza un ejercicio de relajación que puede ser empleado en el transcurso de la capacitación. La responsabilidad de ejecutar esta tarea recae en el área de recursos humanos y en las autoridades gerenciales, quienes deberán requerir los servicios de un capacitador altamente calificado para otorgar un proceso de aprendizaje adecuado y oportuno; cuyo monto ascenderá a un valor de \$ 600.00.

Además, será necesaria la difusión de *flyers* que contengan toda la información derivada del proceso de capacitación. Esta actividad se desarrollará en las instalaciones del hospital y se ejecutará en un promedio de tres semanas conforme el tiempo que se requiere para finalizar cada módulo, las sesiones mantendrán una duración entre 45 minutos a una hora.

Tabla 19
Ejercicio de relajación

Ejercicio de relajación
1. Póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea.
2. Tome una respiración profunda, sujétela, déjela ir (repita 3 veces), a medida que sale el aire sienta la tensión saliendo.
3. Relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente.
4. Relaje sus ojos. Deje que la tensión fluya de alrededor de los músculos de sus ojos.
5. Relaje su boca y quijada. Deje caer su quijada
6. Respire despacio. Sienta la tensión salir de su cara
7. Relaje su cuello y hombros. Sienta salir la tensión de su cuello y hombros.
8. Relaje los músculos de su pecho. Sienta la tensión salir de su pecho
9. Relaje los brazos, siéntalos descansar.
10. Relaje sus manos. Sienta salir la tensión de sus manos
11. Relaje los músculos de su espalda y caderas. Sienta la tensión salir de su espalda y caderas.
12. Relaje los músculos de los muslos y las pantorrillas.
13. Relaje sus pies. Sienta salir la tensión de sus piernas y pies
14. Respirando lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo
15. Siéntase y piense estar calmado y relajado
16. Espere unos minutos y abra sus ojos.

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



Figura 73. Flyer de capacitación. Tomado de Diseña lo que quieras; por Canva, 2020. Recuperado de <https://www.canva.com/>

Programa de motivación

Dentro del instrumento aplicado para evaluar el nivel de estrés del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes, se identificó que uno de los aspectos que influyen en el aumento del estrés es la falta de motivación y el demérito profesional. A nivel institucional, se ha determinado que la motivación es un factor clave para que el colaborador desarrolle un trabajo eficiente y eficaz; no obstante, su ausencia produce que el personal no emplee el mayor de sus esfuerzos para realizarlos. Por otra parte, el reconocer y valorar el trabajo de la persona incide, impulsa y fomenta el buen desempeño laboral derivando en la presencia de expectativas de crecimiento, lo cual se traduce en una ventaja competitiva para el hospital objeto de estudio; es por esto, que se determinó como última acción el desarrollo de un programa de motivación dirigido al personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

La motivación es una acción que permite estimular al empleado, para que pueda cumplir con los objetivos organizacionales instaurados; a través de la motivación, se esperan obtener mayores niveles de productividad, desempeño y satisfacción laboral, a esto se agrega el factor más importante que es la reducción del estrés.

En primer lugar, se determinó la entrega de un reconocimiento por el logro y cumplimiento de los objetivos institucionales. Actualmente, reconocer el trabajo que ejecuta un colaborador incide en el incremento de su desempeño laboral; generando que el trabajador se sienta valorado por el esfuerzo que ha realizado en su área, considerándose como un recurso valioso para la misma. Esto se ejercerá mediante la otorgación de diplomas, certificados o placas de reconocimiento sea a

nivel grupal o individual; la entrega se realizará de forma mensual en la presencia de todos los colaboradores por parte del área de recursos humanos.



Figura 74. Certificado de reconocimiento. Tomado de Diseña lo que quieras; por Canva, 2020. Recuperado de <https://www.canva.com/>

Adicional, es importante otorgar motivación en el puesto de trabajo; factor que se puede efectuar mediante la presencia de todos los recursos y materiales que se requieren para desarrollar un trabajo eficiente y libre de errores. Por otro lado, es importante mantener un ámbito de escucha activa donde se desplieguen los problemas de dicha área incidiendo que el profesional participe en la resolución de estos a través de propuestas que generen una solución efectiva.

Para concluir, se estableció el desarrollo de un programa de formación y aprendizaje, el mismo que puede ser otorgado por el Hospital Natalia Huerta de Niemes a fin de mejorar el conocimiento del equipo de trabajo mediante la adquisición de nuevas habilidades que influyan en el incremento del desempeño laboral, criterio que no solo genera un impacto positivo a nivel profesional, sino

también a nivel institucional y social. Cabe mencionar que esta actividad, no cuenta con un presupuesto designado, debido que su desarrollo dependerá netamente de la capacidad financiera que sustente el hospital objeto de estudio.

Recursos Financieros y Materiales

Tabla 20

Recursos Financieros y Materiales

Recursos Financieros y Materiales			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Total
2	Gigantografías	\$ 6,00	\$ 12,00
20	Esterilla o colchoneta de yoga	\$ 7,00	\$ 140,00
20	Correa o cinturón de yoga	\$ 2,00	\$ 40,00
20	Bloque de yoga	\$ 4,00	\$ 80,00
20	Toallas de yoga	\$ 3,00	\$ 60,00
1	Instructor de yoga y taichí	\$ 200,00	\$ 200,00
1	Capacitador	\$ 600,00	\$ 600,00
Varios	Diplomas	\$ 7,00	\$ 7,00
Varios	Hojas	Autogestión	
Varios	Lápices	Autogestión	
1	Laptop	Autogestión	
1	Proyector	Autogestión	
Total			\$1.139,00

En la tabla 20 se evidencia el costo de cada herramienta que se requiere para ejecutar las acciones derivadas de la propuesta planteada. Se reflejan aspectos como el uso de gigantografías para identificar las posturas básicas del taichí y yoga, incluyendo los accesorios para su práctica. Se requerirán los servicios de un instructor y capacitador y la adquisición de diplomas. La propuesta asciende a un valor de \$ 1 139.00

Cronograma de Actividades

La propuesta establecida refleja una serie de actividades que se deben desarrollar de forma adecuada; es por esto que, se estableció el diseño de un cronograma, el mismo que se ejecutará a partir del año 2021.

Tabla 21
Cronograma de actividades

Cronograma de actividades - Año 2021														
Actividades	Enero				Febrero				Marzo					
	9	16	23	29	5	12	19	26	5	12	19	26	19	31
Cotización de gigantografías	■													
Cotización del servicio de un instructor		■												
Cotización de accesorios de yoga			■											
Cotización de los servicios de un capacitador				■										
Cotización de diplomas					■									
Desarrollo del programa mindfulness						■	■	■	■	■	■	■	■	■
Desarrollo del programa de capacitación							■	■	■	■	■	■	■	■
Entrega de diplomas								■						■

Conclusiones

El estrés se denomina como un conjunto de reacciones de carácter fisiológico que se encuentran asociados a múltiples factores y que puede afectar a cualquier persona independientemente del tipo de trabajo que realice. A pesar de esto, el estrés es un factor que aporta iniciativa y energía para que las personas ejecuten sus tareas con éxito; sin embargo, la existencia de altos niveles de estrés se traduce en un efecto negativo que perjudica la salud, el bienestar y desempeño laboral del individuo. Este último se define como aquellas conductas interpersonales, cognitivas, motoras y psicomotoras que mantiene una persona y que son imprescindibles para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Por otra parte, mediante el análisis de un conjunto de estudios referenciales de carácter nacional e internacional, se determinó que, a mayor nivel de estrés laboral existe un rotundo decrecimiento en el desempeño laboral de los profesionales de salud, lo que se manifiesta como una relación significativa de forma inversa. En cuanto al objeto de estudio, el Hospital Natalia Huerta de Niemes se encuentra ubicado en el cantón Rocafuerte, cuenta con cuatro especialidades y en la actualidad posee un total de 76 colaboradores.

El marco metodológico se encuentra conformado por un enfoque cuantitativo, método deductivo, bajo un alcance descriptivo correlacional. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados fueron dos cuestionarios, los cuales permitieron evaluar el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes; la población estuvo conformada por 76 colaboradores. Dado los resultados, se evidenció que, factores como la sobrecarga laboral, falta de retribuciones justas acorde a las funciones de los colaboradores y la falta de motivación ha incidido que la mayor parte de los

colaboradores presenten cierto grado de estrés laboral influyendo que el personal de trabajo se encuentre sujeto a cuadros de cansancio, agotamiento y fatiga emocional, características que han repercutido de forma negativa en el desempeño y productividad laboral de los colaboradores.

A pesar de dicha situación, conforme los resultados, se evidenció que el 60.5% de los colaboradores sustentan un alto grado de interés en poder mejorar de forma continua en su trabajo, pueden laborar sin la necesidad de un supervisor reflejando un cierto nivel de autonomía, factor que influye en el logro y cumplimiento de los objetivos designados. Dentro de los problemas que generaron mayor preocupación se refleja el agotamiento emocional que sustentan los colaboradores al final del día, debido a su profesión la mayor parte del tiempo se encuentran ligados con situaciones afectivas que generan cambios constantes en su estado de ánimo. Adicional, se visualizaron aspectos como la falta de ganas de ir a trabajar, exhaustividad y niveles de tensión que se deriva de las funciones laborales. Conforme los resultados plasmados, se desarrolló una propuesta que genere un cambio radical de la situación que actualmente se visualiza en el Hospital Natalia Huerta de Niemes.

Se concluye que el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia huerta de Niemes, con una correlación de Pearson de -0.841 con significación estadística menor a 0.01 .

Con el fin de mejorar y prevenir los niveles de estrés laboral del personal de salud de hospital objeto de estudio, se determinó el diseño de tres programas. El primer programa hace referencia a las técnicas mindfulness, las cuales involucra ejercicios de respiración, yoga, taichi y acciones para identificar el tiempo que actualmente gestionan los colaboradores a fin de priorizar sus actividades

laborales. Por otra parte, se encuentra un programa de capacitación, el cual se diseñó con el objetivo de prevenir y controlar el estrés laboral del personal de salud mediante la intervención de herramientas que permitan contribuir en su bienestar y desempeño laboral. Finalmente, se estableció un programa de motivación, el mismo consiste en la entrega de reconocimientos laborales sea a nivel grupal o individual con la finalidad de valorizar el esfuerzo que se realiza en cada área, motivación en el puesto de trabajo y el desarrollo de un programa de formación y aprendizaje. El costo de la propuesta ascendió a un valor de \$ 1 139.00 y su ejecución se realizará a partir del año 2021.

Recomendaciones

Las acciones establecidas en la propuesta planteada tienen como finalidad reducir, controlar y mejorar el nivel de estrés de los profesionales de salud que conforman el Hospital Natalia Huerta de Niemes; por ende, para su ejecución es imprescindible la socialización del presente documento a fin de que, tanto los directivos como todos los colaboradores se encuentren involucrados y comprendan las acciones que generarán un cambio a nivel laboral, profesional, personal e institucional.

Por otra parte, se recomienda establecer un pacto de responsabilidad generando que, tanto la institución como sus colaboradores puedan ser partícipe de las acciones determinadas, estableciendo incluso criterios que puedan mejorar y fomentar un entorno organizacional positivo.

Adicional, una vez implementadas las acciones derivadas de la propuesta se sugiere llevar a cabo un proceso de control y seguimiento que permita analizar la situación y comportamiento de cada colaborador, esto con el fin de establecer nuevas estrategias que contribuyan en el mejoramiento continuo de la salud y bienestar de los mismos, influyendo de forma positiva en su rendimiento y desempeño laboral.

Para concluir, se recomienda que la institución gestione el desarrollo de evaluaciones constantes hacia los profesionales de salud a fin de identificar con mayor exactitud cuáles son los factores que influyen de forma negativa en su desempeño laboral incrementando sus niveles de estrés; esto se establece con el propósito de que la organización implemente un programa de ayuda a largo plazo.

Referencias

- Alayza, C., Cortés, G., Hurtado, G., Mory, E. y Tarnawiccki, N. (2017). *Iniciarse en la investigación académica*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Alonso, R. (2016). *La rueda del tiempo y cómo aprender a priorizar tareas*.
Obtenido de <https://empresas.blogthinkbig.com/rueda-del-tiempo-y-como-priorizar-tareas/>
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N. y Figueroa, M. (2017). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372.
- Ángeles, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Aparicio, M. y Hereira, K. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos del Tránsito Departamental del Atlántico, 2017. *BioCiencias*, 13(1), 53-80.
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. La Rioja: Tutor Formación.
- Artal, M. (2017). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores*. Madrid: Esic.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

- Asamblea Nacional Constituyente (2012). *Código del Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (2012). *Ley Orgánica de Salud. Registro Oficial Suplemento 423*. Obtenido de https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J. y Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Ciudad de México: Editorial Palibrio.
- Benages, F. (2016). *Coaching y tarot. Para alcanzar la excelencia en la vida*. Málaga: Ediciones Corono Borealis.
- Borrego, D., Ruíz, N., García, J. y Cantú, D. (2018). *Tic-innovación-educación. Aportes, estudios y reflexiones*. España: Palibrio.
- Briones, M., Vera, R. y Peñafiel, J. (2018). El sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los municipios de la provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*(22), 60-69.
- Brito, J., Nava, M., Brito, E., Juárez, A. y López, M. (2016). Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural. *Revista Mexicana de Salud y Trabajo*, 7-8(17-18), 10-17.
- Buechner, G. (2019). *Meditación: Guía Impresionante Para Principiantes Por Gabriyell Buechner*. España: Babelcube Inc.
- Caldas, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Campos, P., Gutiérrez, H. y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14.
- Canva. (2020). *Diseña lo que quieras*. Obtenido de <https://www.canva.com/>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. y 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*(50), 304-314.
- Castillo, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Gestión de Personas y Tecnología*, 28, 5-19.
- Chacón, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186.

- Cinfa Salud. (2017). *VII estudio Cinfasalud: Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés*. Obtenido de https://www.cinfasalud.com/wp-content/uploads/2017/09/Dossier-Estudio-CinfaSalud-Estres_27sept17.pdf
- Collado, A. y Facheli, S. (2018). La competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto universitario. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-21.
- Egger, G., Binns, A. y Rössner, S. S. (2017). *Medicina del estilo de vida*. Barcelona: Elsevier.
- El Universal. (2015). *Agradecemos tu interés en nuestros contenidos, sin embargo; este material cuenta con derechos de propiedad intelectual, queda expresamente prohibido la publicación, retransmisión, distribución, venta, edición y cualquier otro uso de los contenidos (i*. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- El-Sahili, L. y Rosas, F. (2019). *Introducción a la Psicología: Nuevos modelos integracionistas y científicistas*. México: Federación Mexicana de Psicología A.C.
- Escudero, J. (2017). *¿Por qué decimos Mindfulness cuando queremos decir Meditación?* Madrid: Ediciones Istar Luna-Sol.
- Fernández, L. y Carrión, O. (2016). *Patología médico-quirúrgica para fisioterapeutas*. Polonia: Elsevier.
- Fernández, V. (2017). *Taichi Chuan y Chikung: curso de iniciación : introducción al estilo Chen del Taichi Chuan, Chikung para la salud, la vitalidad y el espíritu*. España: Editorial Hispano Europea.

- Flores, R. y Cervantes, M. (2019). *Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
- Gad Rocafuerte. (2014). *PD y OT 2014*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1360001360001_DOCUMENTO%20FINAL%20PDyOT%20DEL%20CANTON%20ROCAFUERTE_14-03-2015_09-55-02.pdf
- Gallegos, H. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos de hospitales nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca, 2014. *Revista Científica*, 17(1), 80-89.
- Gárate, A. (2017). Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona, enero-diciembre*(19), 11-30.
- Giráldez, A. y Sue, E. (2017). *Habilidades para la vida. Aprender a ser y aprender a convivir en la escuela*. España: Ediciones SM.
- Gobierno de Canarias. (2018). *¿Qué es la Formación Profesional?* Obtenido de https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/formacion_profesional/informacion/que_es.html
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. México: Manual Moderno.
- Guzmán, G., Sánchez, W., Plancencia, M. y Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103.

- Hernández, A., Ortega, R. y Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *EN-CLAVES del pensamiento*, I(11), 113-129.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el estado de Hidalgo. *Revsita Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, abril-junio 2018(15), 161-172.
- Instituto de Seguridad del Trabajo (2017). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.ist.cl/riesgos-psicosociales-2/>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019). *Factores psicosociales y de organización*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Lavid, J. y Vera, W. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia sur de Guayaquil, Arca Ecuador S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, junio 2017.
- Leadersearch. (2016). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Ledesma, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1).

- León, B. (2018). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental san José, en el distrito de villa El Salvador, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Llerena, O. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico cultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(3), 1-23.
- Londoño, S., Gómez, G. y González, V. (2019). Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Revista Espacios*, 40(2), 26.
- Loureiro, M. (2015). *Investigación y recogida de información de mercados*. España: Ideas propias.
- Lupa, M. y Puma, S. (2019). ¿La estabilidad laboral significa trabajar para siempre? Perspectivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Tribunal Constitucional peruano. *Derecho y Cambio Social*, julio-septiembre 2019(57), 313-320.
- Mazariegos, A. (2020). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Montero, M., Rivera, P. y Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643-68.
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editoria Sanz y Torres S.L.
- MSP (2020). Generalidades del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

- Navarro, P. (2014). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. España: Editorial Elearning.
- OECD (2017). *Evaluar y anticiparse a los cambios en las necesidades*. México: Oecde.
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- OIT (2020). *¿Qué es un salario mínimo?* Obtenido de http://www.oit.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/WCMS_541704/lang--es/index.htm
- OMS (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- OPS (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos. Aspectos conceptuales*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palmar, R. y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
- Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, julio a diciembre 2017(14), 42-56.

- Paredes, R., Estrada, E., Quispel, R., Mamani, H. y Mamani, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *ProSciences. Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 434, 13-20.
- Paz, J. (2015). *Nivel de estrés, nivel de ansiedad, estado nutricional y hábitos alimentarios en personal auxiliar de 3 universidades de la ciudad de Mar del Plata*. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/861/2015_K_010.pdf?sequence=1
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 17(7), 50-51. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F
- Pérez, F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial Cep S.L.
- Pérez, F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial Cep.

- Puchol, L. y Puchol, I. (2016). *El libro de las habilidades directivas*. Madrid: Díaz de Santos.
- Quindt, N. (2017). *¿Qué vas hacer con el tiempo que te queda de vida?* Buenos Aires: Nico Quindt.
- Quiroga, N., Molina, H., Villalpando, P. y Martínez, A. (2016). Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores generales de las organizaciones empresariales. *Vincula Téctica*, 2(1), 2341-2360.
- Ramírez, D. y Benavides, N. (2016). Instructivo para evaluación del desmepeño . *Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos*, 1-23.
- Ramírez, L. (2018). *El desempeño profesional del educador desde la dimensión del autoconcepto*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 8.
- Rando, A. (2016). Trabajo en equipo: ¿Es posible formar equipos médicos expertos a partir de profesionales expertos? *Revista Médica del Uruguay*, 32(1), 59-67.
- Rivera, R. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rodríguez, C. (2017). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. España: Parainfo.

- Romero, R. (2015). Reflexión Crítica de la Administración del Desempeño. *Revista Publicando*, 2(1), 35-51.
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V. y Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 1-24.
- Ruiz, E. (2015). *Guía práctica de técnicas de estudio: Saber estudiar, la clave del éxito académico*. España: Orientanova.
- Salenbacher, J. (2017). *Creative Personal Branding: La estrategia de marcar tendencia*. España: Profit Editorial.
- Santillan, Z. (2018). Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima – 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- SENPLADES (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Toda una Vida* .
Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Sifuentes, T., Suárez, M. y Lara, L. (2016). La evaluación de 360° aplicada al personal docente de nivel superior. *Riti Journal*, 4(7), 17-23.
- Staffing Personal. (2017). *Importancia de la evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://www.staffingpersonal.com/evaluacion-de-desempeno/>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el*

fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos.

Estados Unidos: 3Ciencias.

Torres, X. y Baillés, E. (2015). *Comprender el estrés*. Barcelona: Amat Editorial.

Urcola, J. y Urcola, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*.

Madrid: Editorial Esic.

Valenti, F. y Santiago, F. (2018). *Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños*. México: Editorial Digital UNID.

Velásquez, F. y 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. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Vera, L. y Gálvez, P. (2016). Comportamiento organizacional ciudadano o síndrome del buen soldado. *Revista Empresarial*, 10(4), 44-50.

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

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

Yáguar, S. (2019). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta de desempeño laboral



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Yo, Freddy Armando Dueñas Navarrete, egresado de la Maestría en Gerencia En Servicios De La Salud y mentor de la tesis denominada “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia huerta de Niemes”, solicito la participación de los colaboradores de dicha institución a fin de obtener información relativa al desempeño laboral de los mismos; cabe destacar que todos los datos extraídos del presente cuestionario serán utilizados únicamente con fines académicos.

**Cuestionario para medir el desempeño laboral del personal de salud del
Hospital Natalia huerta de Niemes**

Datos sociodemográficos

Género

Masculino []

Femenino []

De 41 a 50 años []

Más de 50 años []

Estado Civil

Soltero []

Casado/Unión libre []

Separado/Divorciado []

Viudo []

Edad

De 18 a 30 años []

De 31 a 40 años []

Pregunta	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
Asistencia y puntualidad				
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso de sus labores.				
4. Se presenta puntual a las reuniones de la institución.				
5. La exactitud con realiza sus labores se considera satisfactorio. 6. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de solucionarlo.				

7. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
8. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				
Trabajo bajo presión				
9. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
10. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
11. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
12. Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo cuando este es bastante agitado.				
13. Asiste a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				
14. Entrega su trabajo según la fecha indicada.				
15. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
16. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				
Respeto y responsabilidad				
17. Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.				
18. Cumple con las políticas internas de la institución.				
19. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
20. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.				
21. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución				
Calidad en el trabajo				
22. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la de trabajo previamente establecido.				
23. Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que les establecieron.				
Trabajo en equipo				
24. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
25. Antepone el beneficio del grupo al individual.				
26. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
27. Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la institución.				
28. Cooperar con sus compañeros en los que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.				
Productividad				
29. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución.				
30. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir las metas asignadas.				

Adaptado de *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016*; por Rivera (2018).

Apéndice B. Encuesta de estrés laboral



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Yo, Freddy Armando Dueñas Navarrete, egresado de la Maestría en Gerencia En Servicios De La Salud y mentor de la tesis denominada “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia huerta de Niemes”, solicito la participación de los colaboradores de dicha institución a fin de obtener información relativa al estrés laboral de los mismos; cabe destacar que todos los datos extraídos del presente cuestionario serán utilizados únicamente con fines académicos.

**Cuestionario para medir el estrés laboral del personal de salud del Hospital
Natalia huerta de Niemes**

Pregunta	Nunca	Raras Veces	A menudo	Frecuente mente
Desgaste emocional				
1. Termino 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 sólo 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.				
Insatisfacción por retribución				
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.				
Insatisfacción del ejercicio profesional				
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.				
Falta de motivación				
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				
Exceso de demanda laboral				
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.				
Demérito profesional				
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.				

Adaptado de *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos*; por Hernández, et al. (2012).

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Freddy Armando Dueñas Navarrete, con C.C: # 1308708815 autor del trabajo de titulación: *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de noviembre de 2020



f. _____

Freddy Armando Dueñas Navarrete
C.C: 1308708815

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Dueñas Navarrete, Freddy Armando		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura Zerda Barreno, Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04/nov/2020	No. DE PÁGINAS:	121
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, desempeño laboral, cansancio emocional, agotamiento y satisfacción.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El estrés se considera un fenómeno que se encuentra relacionado con múltiples factores generando una situación negativa que afecta no solamente el desempeño laboral de un colaborador, sino que influye directamente en la salud y bienestar del mismo, sobre todo de aquellos que se asocian con actividades procedentes del sector sanitario. Bajo este enfoque, se desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. Como técnica de recolección de datos, se emplearon dos encuestas, las cuales permitieron evaluar el nivel de estrés y desempeño laboral de 76 colaboradores que forman parte de la institución. Conforme los resultados, se identificó que los niveles de estrés laboral se derivan de factores como la falta de motivación, retribuciones justas, reconocimientos y la sobrecarga de trabajo, incidiendo en la reducción del desempeño y productividad laboral afectando directamente la satisfacción de los usuarios. Se desarrolló una propuesta con el fin de mejorar y prevenir los niveles de estrés, mediante el planteamiento de programa de capacitación, motivación y mindfulness, cuyo costo abordó un valor total de \$ 1 139.00.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-979029935	E-mail: dr.frearduna@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: +593-4-3804600 / +593-9-97196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			