



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

TEMA:

Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud.

AUTORA:

Borbor Reyes, Alexandra Judith

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

TUTORA:

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, PhD

**Guayaquil, Ecuador
09 de enero del 2025**



**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 la, **Licenciada en Enfermería, Borbor Reyes, Alexandra Judith**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 09 días del mes de enero del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Borbor Reyes, Alexandra Judith**

DECLARO QUE:

El documento **Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado 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 documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 09 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Alexandra Borbor Reyes

Borbor Reyes, Alexandra Judith



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Borbor Reyes, Alexandra Judith**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Alexandra Borbor Reyes

Borbor Reyes, Alexandra Judith



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

BORBOR REYES, ALEXANDRA
ensayo final

< 1%
Textos
sospechosos



< 1% Similitudes
0% similitudes entre
comillas
< 1% entre las fuentes
mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: BORBOR REYES, ALEXANDRA ensayo final.doc
ID del documento: 585f687c1f996014c37e2043fbcabd45794f038
Tamaño del documento original: 607,5 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 25/4/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 25/4/2024

Número de palabras: 6276
Número de caracteres: 42.781

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Ensayo - DANIELA SAAVEDRA.doc Ensayo - DANIELA SAAVEDRA #461465 El documento proviene de mi grupo 20 fuentes similares	9%		Palabras idénticas: 9% (564 palabras)
2	Documento Revisado - Leer Resultados.docx Documento Revisado - Leer R... #945584 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 18 fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (527 palabras)
3	Documento de otro usuario #52286 El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (77 palabras)
4	www.593dp.com Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de ... http://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1291	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (44 palabras)
5	doi.org Grado de Depresión, Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de la Sal... https://doi.org/10.37811/rii.v11n1.18434	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

REVISORA

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, PhD

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia y en especial a mi esposo, a tomar la decisión de continuar y poder realizar mi proyecto gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo del ensayo, gracias a Dios por vivir y disfrutar cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su amor a su paciencia y apoyo, lo complicado de lograr esta meta. Agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes mi familia.

ALEXANDRA JUDITH BORBOR REYES

DEDICATORIA

El presente ensayo esta dedicado Dios ya que gracia a él e logrado concluir mi carrera de magister , a mi familia ,por que ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos y seguir esforzándome, a mis padres no estén físicamente con nosotros, se desde el cielo siempre me cuidan y me guían para que todo salga bien a mi esposo por su palabras y tenerme paciencia para realizarme profesionalmente y a todas aquella personas que de una u otra manera a contribuido para el logro de otro objetivo de mi profesión.

ALEXANDRA BORBOR REYES

Introducción

En el dinámico entorno de las instituciones de salud, el personal sanitario y administrativo enfrenta constantes desafíos y demandas que van más allá de las complejidades inherentes a la atención médica y del servicio al usuario. Uno de los factores críticos que ha captado la atención de los investigadores es el impacto que tienen el estrés en el rendimiento laboral, donde la calidad de la atención puede tener consecuencias significativas para los servicios de atención (Deng et al., 2019).

En lo que respecta al estrés, se define como una reacción natural del cuerpo que se presenta ante situaciones que parecen desafiantes o difíciles de ejecutar (Martínez et al., 2023). En ciertas circunstancias, este estrés puede ser útil, ya que activa el sistema nervioso simpático y prepara al cuerpo para enfrentar una situación de peligro o responder a un desafío. Mientras que el estrés laboral es un tipo específico de estrés que surge en el contexto del trabajo y que está relacionado o vinculado por factores relacionados con el empleo (Hwang & Kim, 2022).

A nivel mundial, el estrés constituye una preocupación crítica que afecta a todos los profesionales y servidores de las diferentes áreas administrativas, sin embargo, tiene una incidencia mayor en profesionales de la salud, dado a la naturaleza exigente y complejidad de la atención médica ante los desafíos emergentes, que intensifican las presiones sobre los trabajadores de la salud, donde se estima que aproximadamente estos van de un 50% a un 85% lo que genera una crisis mundial de salud ocupacional que exige una atención inmediata (Vera & Pérez, 2022).

En Latinoamérica, existe una prevalencia de niveles altos de estrés en el personal que labora en las diferentes áreas de salud que abarca hasta a un 56% (Faiz et al., 2020). Siendo los profesionales de la salud los más vulnerables de presentar estrés laboral severo, donde Venezuela es el país principal que afecta a los profesionales de la salud en un 63%, seguido de Panamá que oscila el 49%, Honduras 34%, Perú 29 % y Colombia con 26% donde se han evidenciado manifestaciones psicósomáticas relacionadas al estrés laboral que impide que el personal de la salud brinde servicios óptimos hacia los pacientes (Lucas et al., 2022).

En lo que respecta a Ecuador, en un estudio realizado por Cajamarca et al., (2023) afirma que durante la pandemia los niveles de estrés eran elevados, siendo el personal médico y de enfermería, el grupo más afectado en un 84,51% y 97,50% respectivamente. Como consecuencia de diversas tensiones originadas por la pandemia, el tipo de contratación, la seguridad laboral, la carga de doble jornada laboral y la responsabilidad de atender los problemas de salud de sus pacientes y a menudo relegando la importancia de sus propias preocupaciones (Torregroza et al., 2020).

Este trabajo se justifica dado que el estrés afecta el desempeño laboral e influye negativamente en la calidad de la atención médica, aumentar el riesgo de errores y afectar la salud física y mental de los trabajadores. Además, puede contribuir al ausentismo y la rotación de personal, lo que impacta en la productividad y la continuidad de la atención. Comprender estas dinámicas es crucial para implementar estrategias efectivas de manejo del estrés, promover un ambiente laboral saludable y garantizar la entrega de atención médica de calidad, beneficiando tanto al personal de salud como a los pacientes.

Con base en estos antecedentes, este ensayo se enfoca en el estrés y el desempeño laboral, explorando las complejas relaciones que existen entre la carga emocional y las responsabilidades laborales en el contexto de las instituciones de salud. La singularidad de este análisis radica en su enfoque específico en el personal que trabaja directamente en la atención al paciente, examinando cómo el estrés impacta no solo en la salud y el bienestar del equipo, sino también en la calidad de los servicios prestados.

Ante lo mencionado, se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo el estrés influye en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud? Además, se establece como objetivo del presente ensayo: Explorar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal que trabaja en una institución de salud. En el trasfondo de esta investigación yace la convicción de que comprender y gestionar el estrés en el ámbito laboral, ya que no solo beneficia al personal de salud, sino que también repercute en un servicio de atención al paciente más efectivo y centrado en la calidad.

El desarrollo de este documento se organiza de la siguiente manera. En la primera sección, se aborda la definición del estrés y se establece su distinción con el estrés laboral. Se realiza un análisis de los factores que contribuyen al estrés, tanto a nivel organizacional

como individual, destacando sus repercusiones en la salud física. Además, se examina la conexión entre el estrés y la calidad del trabajo, considerando su influencia en la toma de decisiones, la productividad y la satisfacción laboral y teoría relacionadas. Finalmente, el ensayo culmina con las implicaciones prácticas y las conclusiones sobre el tema.

Definición del estrés

El estrés es un concepto complejo que puede ser definido desde diferentes aspectos. Desde la perspectiva biológica: Se refiere a la respuesta fisiológica del cuerpo ante situaciones que demandan ajustes o adaptaciones, en este sentido, el estrés puede activar el sistema nervioso simpático, desencadenando la liberación de hormonas como el cortisol y preparando al organismo para hacer frente a una amenaza (Pulido et al., 2022).

En la perspectiva psicológica: Se entiende como la respuesta emocional y cognitiva de un individuo ante situaciones desafiantes que llevan a un estado tensional y de ansiedad, lo que implica una evaluación subjetiva de la situación y la percepción de que los recursos para hacer frente a la demanda son insuficientes (Megías & Castro, 2018). Dentro de la perspectiva social: Puede definirse como la tensión y presión que experimenta un individuo como resultado de factores externos, como demandas laborales, relaciones interpersonales, o situaciones económicas, el estrés social se relaciona con las expectativas y normas de la sociedad en la que vive (López, 2019).

Mientras que desde la perspectiva laboral: Puede definirse como la respuesta negativa a demandas laborales excesivas o desafiantes, que van a manifestarse a través de tensiones emocionales, físicas y cognitivas, y está relacionado con la percepción de falta de control o recursos para hacer frente a las exigencias laborales (López, 2019).

Respuesta fisiológica del estrés ante las demandas del trabajo

La respuesta fisiológica del estrés ante las demandas del trabajo es una reacción natural del organismo a situaciones de miedo, tensión o peligro que son comunes en la sociedad moderna, ya que forma parte de la vida de todas las personas, pero si su presencia es excesiva, puede ser perjudicial para la mente y el cuerpo. Cuando un individuo se expone de manera prolongada a la amenaza de agentes físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo se adapta progresivamente a estas demandas. Sin embargo, puede disminuir su

capacidad de adaptación, lo que se conoce como estado de resistencia, la cual se refiere a la capacidad del cuerpo para resistir esfuerzos y demandas durante un período prolongado de tiempo (Mohammed et al., 2022).

Detrás de la respuesta fisiológica al estrés hay una serie de hormonas que estimulan las reacciones del cuerpo. Por ejemplo, se produce un aumento en la producción de adrenalina, lo que activa la frecuencia cardíaca y estimula la liberación de glucosa y grasa para utilizarlas como fuente de energía. Si el estrés no se controla, se puede desencadenar la liberación de cortisol en la sangre, lo que aumenta los niveles de glucosa y puede estimular el hambre. Esta respuesta tiene como objetivo preparar al organismo para hacer frente a la situación, aumentando la alerta, la energía y la capacidad de respuesta (Dyrbye et al., 2019).

Sin embargo, cuando estas respuestas se mantienen de manera crónica, pueden dar lugar a problemas de salud como la fatiga, trastornos del sueño y afectar negativamente al sistema inmunológico. Los trastornos del sueño, como la mala calidad del sueño o la privación crónica del mismo, como la fatiga también pueden afectar negativamente el sistema inmunológico y nuestra capacidad para combatir enfermedades e infecciones (Zúñiga, 2019).

Factores que contribuyen al estrés laboral en el contexto de atención de salud.

El estrés laboral en el sector sanitario se ve agravado con frecuencia por una carga de trabajo elevada y altamente exigente, dado que los profesionales sanitarios tienen un número importante de pacientes, casos complejos y limitaciones de tiempo, lo que puede suponer una presión continua para cumplir con sus responsabilidades, además de la toma de decisiones críticas y la responsabilidad asociada a la atención al paciente pueden causar niveles significativos de estrés (Celmece & Menekay, 2020).

La exposición a situaciones intensas como las demandas laborales, los problemas financieros y la preocupación por la estabilidad económica contribuyen sustancialmente al estrés. De manera similar, eventos de vida significativos, como la pérdida de un ser querido o cambios drásticos en la vida personal, pueden generar tensiones emocionales considerables. La presión social y las expectativas culturales también desempeñan un

papel, ya que la necesidad de cumplir con ciertos estándares puede generar estrés al crear expectativas a veces irrealistas (Trujillo & Quispe, 2021).

Así mismo la falta de recursos, ya sean económicos, humanos o materiales, la escasez de personal, la falta de equipos adecuados y las limitaciones presupuestarias pueden dificultar aún más la prestación de una atención de calidad, aumentando el estrés del personal de salud. El ambiente laboral juega un papel crucial en la generación de estrés, ya que factores como conflictos interpersonales, falta de apoyo, falta de control sobre las tareas pueden contribuir al malestar psicológico de los trabajadores. Además, la presión tecnológica y la constante conectividad también se han convertido en fuentes modernas de estrés, ya que la necesidad de estar siempre disponible puede generar tensiones adicionales (Buitrago et al., 2021).

Impacto del estrés laboral en la salud física

El impacto del estrés en la salud es significativo, afectando tanto la salud física como la mental de manera integral, este fenómeno puede desencadenar una serie de respuestas en el cuerpo, con consecuencias que varían desde problemas temporales hasta efectos más graves a largo plazo (Cardin et al., 2019). Desde el punto de vista físico, la exposición continua al estrés crónico puede contribuir al desarrollo de diversas condiciones de salud, desde la activación persistente del sistema nervioso simpático y la liberación constante de hormonas del estrés, como el cortisol, pueden tener efectos negativos en el sistema cardiovascular, aumentando el riesgo de hipertensión y enfermedades cardíacas (Zhang et al., 2020).

Además, el estrés crónico puede afectar el sistema inmunológico, debilitando las defensas del cuerpo y aumentando la susceptibilidad a enfermedades e infecciones (Pulagam & Tarikere, 2021). Muchas veces suele manifestarse en síntomas físicos y conductuales, como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, insomnio, cambios en el apetito y comportamientos de afrontamiento poco saludables, como el abuso de sustancias. Estos síntomas no solo contribuyen al malestar físico y mental individual, sino que también pueden afectar las relaciones interpersonales y la calidad de vida en general (Ruiz et al., 2023).

Relación entre estrés y desempeño laboral

El desempeño laboral actual implica una serie de demandas que pueden generar una considerable presión, dado que hay varios elementos que influyen en la vida personal de los trabajadores, ya que se ven expuestos a diversas interacciones en el entorno laboral, a las relaciones entre compañeros de trabajo, así como al ambiente laboral en sí mismo, entre otros aspectos, por ende la mayoría han experimentado estrés laboral en algún momento de su carrera debido a una variedad de factores y cuando este se manifiesta de forma constante y repetitiva, puede provocar cambios físicos, biológicos y emocionales, lo que tiene un impacto directo en las tareas laborales y en la atención al paciente (Gallaga et al., 2024).

El estrés tiene un alto grado de potencialidad de afectar las funciones laborales de un personal contratado, dado que afecta directamente en la capacidad y el rendimiento para el cumplimiento de las tareas asignadas y funciones asistenciales y/o administrativas lo que muchas veces conduce a errores en las funciones asignadas y falta de empatía (Delgado et al., 2020). En base con el ambito laboral se lo ha relacionado en varios aspectos como la disminución de la concentración que afectan la capacidad de una persona para concentrarse en sus tareas laborales, disminuyendo la atención y predisponiendo a errores simples, pero potencialmente costosos (Mora et al., 2023)

Otra de las repercusiones significativas durante la atención de la salud es la alta incidencia de errores médicos, lo que puede afectar la toma de decisiones y la concentración de los profesionales de la salud, lo que aumenta el riesgo de cometer errores en el diagnóstico, la prescripción de medicamentos o los procedimientos médicos. Así mismo influir en la forma en que los profesionales de la salud interactúan y se comunican con sus pacientes mostrando una menor empatía, una comunicación menos efectiva y una menor capacidad para satisfacer las necesidades individuales de cada paciente (Shiguango et al., 2023).

Existen estudios donde se evidencian una conexión significativa y opuesta entre el nivel de estrés y el rendimiento en el ámbito laboral. Estos estudios han revelado que los elementos estresantes para los empleados incluyen la carga laboral, las interacciones con colegas y el entorno laboral, estas tensiones, a su vez, se asocian con repercusiones en el

desempeño laboral que los trabajadores puedan manifestar (Ángeles, 2019). En lo que respecta al personal administrativo, se ha comprobado que factores estresantes como el ambiente organizacional, la dinámica en el entorno laboral y la influencia del líder incrementan la probabilidad de impactar negativamente en la satisfacción individual y los beneficios percibidos (Cabay et al., 2022).

Los autores Glawing et al., (2024) mencionan que el estrés es un tema que se discute constantemente, pero es ampliamente reconocido como una carga tanto a nivel social como individual, dado que el número de diagnósticos de estrés está en aumento, y existe una comprensión creciente de que condiciones como enfermedades cardiovasculares, junto con el estrés laboral, pueden aumentar el riesgo de mortalidad, lo que puede resultar una disminución en la calidad de los servicios prestados, lo que a su vez podría tener repercusiones negativas en los resultados para los pacientes.

Por su parte Díaz et al., (2019) evidenciaron que la conexión entre el rendimiento laboral y la comunicación, señalando que la falta de una comunicación efectiva con los superiores genera incomodidad en la supervisión, lo cual también tiene consecuencias negativas en el desempeño laboral. Se ha verificado también que la presencia de problemas entre los empleados, tiene un impacto negativo en el rendimiento laboral de los promotores, concluyendo que éstos pueden afectar la productividad y la eficacia durante el desempeño de sus funciones (Velásquez, 2022).

Otro aspecto que consideran los autores Heidari et al., (2024) que, en un ambiente hospitalario, los trabajadores son vulnerables a los efectos adversos de su entorno, lo que impacta directamente en su productividad, dando como resultado fatiga temprana y disminución del impulso para cumplir con sus deberes profesionales ocasionando una sobrecarga de trabajo y la presión constantes pueden afectar negativamente la capacidad de los trabajadores para desempeñarse de manera efectiva ya sea durante la atención de los usuarios y/o pacientes.

Profesiones de las áreas médicas más susceptibles al estrés

Las profesiones que trabajan en instituciones médicas a menudo enfrentan niveles elevados de estrés debido a la naturaleza crítica y a menudo intensiva del trabajo. Se

describen algunas de las profesiones específicas que suelen estar más expuestas al estrés en entornos médicos: entre estos se incluyen a los médicos de emergencia: Los médicos de emergencia trabajan en situaciones de vida o muerte, atendiendo a pacientes con lesiones graves o condiciones médicas agudas. La presión de tomar decisiones rápidas y la constante exposición a situaciones críticas contribuyen a niveles significativos de estrés (Durand et al., 2019)

De igual manera las enfermeras: Las enfermeras especialmente aquellas que trabajan en unidades de cuidados intensivos (UCI) tratan a pacientes en estado crítico, con múltiples problemas de salud, debido a la necesidad de monitorear de cerca a los pacientes, administrar tratamientos especializados y colaborar estrechamente con los equipos médicos puede ser emocional y físicamente exigente (Ramos et al., 2023)

Por otro lado, están los cirujanos, por ser una profesión de alto riesgo que implica responsabilidad directa sobre la vida de los pacientes, los cirujanos enfrentan procedimientos complejos, largas horas en el quirófano y la presión de realizar intervenciones precisas. También se incluyen a los profesionales de la salud mental como psicólogos, psiquiatras y trabajadores sociales que trabajan en entornos médicos pueden enfrentar desafíos únicos. La gestión de crisis, la intervención en situaciones de emergencia y el manejo de la carga emocional de los pacientes pueden generar altos niveles de estrés (Zhang et al., 2020).

Sin excluir a los profesionales de la sala de partos, estas incluyen a las obstetras y ginecoobstetras que trabajan en unidades de maternidad experimentan la presión de garantizar partos seguros y saludables. Además de lidiar con situaciones de emergencia, estos profesionales a menudo están expuestos a las emociones intensas asociadas con el nacimiento y la pérdida (Zhang et al., 2020). Y finalmente los paramédicos y técnicos de emergencia médica que responden a llamadas de emergencia y brindan atención médica en el lugar del incidente están expuestos a situaciones caóticas y a menudo peligrosas. La toma de decisiones rápida y la capacidad de actuar bajo presión son cruciales para su trabajo (Porrás et al., 2023).

Teorías del estrés laboral

El impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de una institución de salud puede ser fundamentado a través de diversas teorías psicológicas y organizacionales. La teoría del desgaste o "burnout", propuesta por Maslach y Jackson, sugiere que el estrés crónico en el trabajo puede llevar al agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, lo cual afecta negativamente el desempeño laboral. Esta teoría proporciona una comprensión de cómo el estrés laboral puede llevar a la disminución del compromiso y la calidad en el trabajo de los profesionales de la salud (Aguagüiña & Villarroel, 2020).

Además, la teoría del modelo de demanda-control-apoyo social, desarrollada por Karasek, sostiene que el estrés en el trabajo surge cuando hay altas demandas laborales combinadas con bajo control sobre el trabajo y escaso apoyo social. En el contexto de una institución de salud, esto podría manifestarse en condiciones laborales exigentes, falta de autonomía en la toma de decisiones y escasez de recursos y apoyo por parte de los colegas y superiores, lo que aumenta la probabilidad de experimentar estrés y afecta negativamente el desempeño laboral (Torres et al., 2023).

También se incluye, la teoría del afrontamiento, propuesta por Lazarus y Folkman, sugiere que las respuestas al estrés dependen de la percepción de las demandas y de los recursos disponibles para hacerles frente. En el ámbito laboral de la salud, las altas demandas de trabajo, como la carga de pacientes, la responsabilidad por vidas humanas y la complejidad de los casos, pueden superar los recursos personales y organizacionales disponibles para hacerles frente, lo que puede provocar un aumento del estrés y una disminución del desempeño laboral (Cabrera, 2023).

Implicaciones prácticas

El estrés en el desempeño laboral del personal es evidente en múltiples aspectos, dado que en ocasiones en el sector de la salud puede con llevar a la fatiga y al agotamiento, afectando la capacidad del personal para mantener la concentración y tomar decisiones críticas. Además, las demandas emocionales asociadas con el cuidado de la salud pueden

contribuir al agotamiento emocional y a problemas de salud mental, lo que, a su vez, puede resultar en una disminución de la motivación y la satisfacción laboral.

Esta carga emocional también puede manifestarse en las relaciones interpersonales, generando conflictos entre colegas y afectando la cohesión del equipo, lo que influye directamente en la eficacia en el trabajo. La relación entre el estrés y el desempeño laboral se refleja también en aspectos prácticos, como la seguridad del paciente. La fatiga y la falta de concentración derivadas del estrés pueden aumentar la probabilidad de errores médicos y poner en riesgo la seguridad de los pacientes.

Esta conexión directa entre el bienestar del personal y la calidad de la atención médica resalta la importancia de abordar el estrés en el lugar de trabajo de las instituciones de salud. Los gestores y líderes deben implementar estrategias para apoyar la salud mental y emocional de su personal, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y sostenible. Actualmente, en el contexto real se pone de manifiesto la necesidad urgente de abordar las condiciones laborales del personal de la institución, debido que el estrés constante y la carga de trabajo pueden llevar a problemas de salud, lo que a su vez contribuye al aumento del absentismo laboral.

Además, de la falta de la conexión directa de la seguridad del paciente generando una falta de gestión efectiva del bienestar del personal en las instituciones de salud. En última instancia, esta problemática resalta la importancia de implementar estrategias proactivas para gestionar y mitigar el estrés en el personal de salud, garantizando así un entorno laboral saludable que promueva tanto el bienestar de los profesionales como la seguridad y la excelencia en la atención médica.

Dentro de las limitaciones en primer lugar, es la restricción de recursos, ya sea en términos presupuestarios o de personal, lo que dificulta la implementación de programas efectivos destinados a gestionar el estrés laboral. Esta insuficiencia de recursos conlleva a una falta de apoyo adecuado para que el personal pueda afrontar las exigencias físicas y emocionales inherentes al trabajo en el ámbito de la salud. Adicionalmente, la cultura organizacional desempeña un papel crucial, y la falta de una clara priorización del bienestar del personal emerge como una limitación destacada.

En ausencia de un compromiso institucional con la gestión del estrés y la promoción de un entorno laboral saludable, se dificulta la implementación de cambios significativos. La resistencia al cambio, tanto por parte de los empleados como de la administración, constituye una barrera adicional. El gobierno y las instituciones de salud pueden implementar diversas medidas para mejorar el manejo del estrés en el personal médico. En primer lugar, es crucial establecer políticas que promuevan un ambiente laboral seguro y saludable, regulando las horas de trabajo y garantizando condiciones laborales justas.

Además, se deben desarrollar programas integrales de bienestar que aborden aspectos físicos, mentales y emocionales del bienestar del personal, incluyendo actividades como ejercicios físicos y sesiones de mindfulness. Asimismo, ofrecer capacitación en habilidades de manejo del estrés y acceso a servicios de apoyo psicológico es fundamental para ayudar al personal a gestionar mejor las demandas laborales y prevenir problemas de salud mental. Finalmente, fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar del personal y promueva el apoyo entre colegas puede contribuir significativamente a mejorar el ambiente laboral y el desempeño del personal médico.

En conjunto, superar estas limitaciones demanda un enfoque integral y colaborativo que reconozca las complejidades individuales, fomente una cultura organizacional centrada en el bienestar y busque soluciones sostenibles en un entorno laboral caracterizado por desafíos significativos.

Conclusiones

El estrés y el desempeño laboral en el personal sea este asistencial o administrativo es un tema de gran relevancia, dado el impacto directo que puede tener en la calidad de la atención médica. La literatura existente destaca la naturaleza compleja de este fenómeno, donde factores individuales, organizacionales y laborales interactúan de manera dinámica. Se ha definido el estrés laboral como una respuesta negativa a las demandas laborales que superan la capacidad del individuo para hacerles frente.

Además, diversas investigaciones han identificado una serie de manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés, incluyendo fatiga, agotamiento emocional y disminución en la productividad. En este contexto, la implicación más destacada es la

necesidad de implementar estrategias efectivas para gestionar y reducir el estrés en el personal de salud. La atención a la salud mental de los trabajadores se presenta como una prioridad, ya que no solo beneficia a su bienestar individual, sino que también contribuye positivamente al desempeño laboral y, por ende, a la calidad del servicio prestado a los pacientes.

La creación de un entorno de trabajo saludable hace que promueva la comunicación abierta, la gestión eficaz de la carga laboral y la capacitación en técnicas de afrontamiento, son recomendaciones prácticas fundamentales. Entender y abordar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de salud es esencial para garantizar la eficacia y la calidad en la atención médica. La literatura proporciona una base sólida para comprender la complejidad de este fenómeno, mientras que las implicaciones prácticas resaltan la importancia de medidas preventivas y de apoyo.

Al priorizar la salud mental de los trabajadores y crear entornos laborales que fomenten el bienestar, las instituciones de salud pueden mejorar no solo la satisfacción y el rendimiento del personal, sino también la atención brindada a los pacientes, fortaleciendo así el sistema de salud en su conjunto. En última instancia, la combinación de estrategias a nivel individual y organizacional es esencial para abordar de manera efectiva la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de una institución de salud.

Referencias

- Aguagüiña, S., & Villarroel, J. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 322-338. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385953>
- Ángeles, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi—2019* [Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev. Invest. Salud Univ. Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Cabrera, S. (2023). *Estrategias de afrontamiento como variable moderadora del impacto de las condiciones laborales en la salud* [Maestría, Universidad de los Andes]. <http://hdl.handle.net/1992/68673>
- Cajamarca, K., Aimara, Lady, Sánchez, M., Acosta, E., & Llanos, J. (2023). Estrés y manifestaciones psicosomáticas en el personal de salud: Stress and psychosomatic manifestations in health care personnel. *LATAM Rev. Latinoam. Cienc. Soc. Hum.*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.438>
- Cardin, D., Cordioli, J., Gazetta, C., da Silva, A., & Garcia, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Rev. Bras. Enferm.*, 72, 1580-1587. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>

- Celmece, N., & Menekay, M. (2020). The Effect of Stress, Anxiety and Burnout Levels of Healthcare Professionals Caring for COVID-19 Patients on Their Quality of Life. *Front. Psychol.*, *11*(1). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.597624>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev. Eugenio Espejo*, *14*(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study. *Environ Health Prev Med*, *24*(1), 2. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*, *8*(1), 31-40. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v8n1a3>
- Durand, A., Bompard, C., Sportiello, J., Michelet, P., & Gentile, S. (2019). Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: Prevalence and associated factors. *Work (Reading, Mass.)*, *63*(1), 57-67. <https://doi.org/10.3233/WOR-192908>
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., & West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, *18*(1), 57. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Faiz, S., Wang, M., Zhang, Y., & Samma, M. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, *17*(3), 912. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>
- Gallaga, B., Cardiel, G., & Guzman, M. (2024). Grado de Depresión, Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud de la UMF 57 Durante la Pandemia por Covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *8*(1), 508-519. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9434

- Glawing, C., Karlsson, I., Kylin, C., & Nilsson, J. (2024). Work-related stress, stress reactions and coping strategies in ambulance nurses: A qualitative interview study. *Journal of Advanced Nursing*, 80(2), 538-549. <https://doi.org/10.1111/jan.15819>
- Heidari, S., Tavakkoli, R., Salimi, B., Mehdizadeh, Z., & Hamid, M. (2024). An integrated approach for evaluating and improving the performance of hospital ICUs based on ergonomic and work-motivational factors. *Computers in Biology and Medicine*, 168, 107773. <https://doi.org/10.1016/j.compbiomed.2023.107773>
- Hwang, W., & Kim, M. (2022). Work-Related Stress, Health Status, and Status of Health Apps Use in Korean Adult Workers. *Int J Environ Res Public Health*, 19(6), 3197. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063197>
- López, Á. (2019). *La dirección de recursos humanos y su importancia en la empresa*. FUOC. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147912/1/Modulo1LaDireccionDeRecursosHumanosYSuImportanciaEnLaEmpresa.pdf>
- Lucas, A., González, V., López, A., Kammar, A., Mancilla, J., Vera, O., Jiménez, J., & Peralta, A. (2022). Estrés, ansiedad y depresión en trabajadores de salud durante la pandemia por COVID-19. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 60(5), 556-562. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10395996/>
- Martínez, D., Velasco, E., Herrera, J., Analuisa, E., & Cobo, V. (2023). Asociación del nivel de estrés con el desarrollo del síndrome metabólico en el personal de salud. *Medwave*, 23(1). <https://www.medwave.cl/resumenescongreso/UTA2023/UTA103.html>
- Megías, F., & Castro, F. (2018). *Manejo de estrés en los profesionales de salud* (Ediciones DAE (Grupo Paradigma), Vol. 1). Difusión Avances de Enfermería (DAE, SL). <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>

- Mohammed, S., Tariku, B., Girma, D., & Mamo, T. (2022). Work-related stress and associated factors among health professionals in zone 1, Afar region, Ethiopia. *Heliyon*, 8(12), e12167. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12167>
- Mora, G., Tamayo, A., Lara, F., & Herrera, C. (2023). La gamificación y su potencial para la disminución del estrés escolar: Caso de una Institución de Educación General Básica ecuatoriana. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i2.53749>
- Porras, F., Guzmán, M., Barragán, L., Quintanar, M., Linares, O., & Garza, L. (2023). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Medwave*, 34(1), 93-101. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>
- Pulagam, P., & Tarikere, P. (2021). Stress, anxiety, work-related burnout among primary health care worker: A community based cross sectional study in Kolar. *J Family Med Prim Care*, 10(5), 1845-1851. https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_2059_20
- Pulido, R., Villarroel, C., & García, C. (2022). *Autocuidado y adaptación a nuevas modalidades de trabajo* (1.^a ed., Vol. 1). Academia Judicial de Chile. <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/11/MD36-Autocuidado-y-adaptacion-a-nuevas-modalidades-de-trabajo.pdf>
- Ramos, S., Arriagada, S., Díaz, I., González, G., & Torres, Á. (2023). Estrés laboral en el equipo de enfermería de las unidades de psiquiatría de un hospital de alta complejidad de Chile. *Rev. Cient. Salud Uninorte*, 39(1). <https://doi.org/10.14482/sun.39.01.616.038>
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Manuel Hernández, & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio. *RAN - Rev. Acad. Neg.*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Shiguango, N., Noroña, D., & Vega, V. (2023). Estrés laboral antes y durante la pandemia COVID-19 en el personal médico del Hospital Tena. *Rev. UNIANDÉS Cienc. Salud*, 6(1), 1234-1259. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2856>

- Torregroza, C., Vangrieken, M., César Rodado, Pérez, W., Martínez, A., & Chapman, C. (2020). Salud mental en trabajadores de la salud en Colombia. *Universidad del Norte*, 1(1), 80. <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/10215>
- Torres, A., Pérez, A., Ron, M., & Mendoza, N. (2023). Factores Psicosociales Laborales y Estrés en el Personal Médico Asistencial. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria*, 3, 42-42. <https://doi.org/10.56294/ri202342>
- Trujillo, C., & Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev. Cuid. Salud Púb.*, 1(2), 46-53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019—2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vera, M., & Pérez, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1291
- Zhang, X., Song, Y., Jiang, T., Ding, N., & Shi, T.-Y. (2020). Interventions to reduce burnout of physicians and nurses: An overview of systematic reviews and meta-analyses. *Medicine*, 99(26), e20992. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000020992>
- Zúñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gest. Terc. Milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Borbor Reyes, Alexandra Judith** con C.C: # 0913550240 autora del trabajo de titulación: **Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud**, previo a la obtención grado de **MAGÍSTER 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, 09 de enero de 2025

Alexandra Borbor Reyes

f. _____
Nombre: Borbor Reyes, Alexandra Judith
C.I.:0913550240



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Cómo influye el estrés en el desempeño laboral del personal de trabajo de una institución de salud.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Borbor Reyes, Alexandra Judith		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegia, PhD		
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:	09 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	16
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desempeño laboral, estrés laboral, personal		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	(no llenar)		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): (no llenar)			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0993035860	alexandradome28@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	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):			