



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DEL TEMA**  
**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO**  
**ASISTENCIAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL**  
**DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2024**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**  
**TIGRERO CHALEN VALERIA ANAIS**

**TUTORA:**  
**LIC. ALEXANDRA TUMBACO GALARZA, MGTR**

**PERIODO ACADÉMICO**  
**2025 - 1**

# **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Lic. Milton Marcos González Santos, Mgt.

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y DE LA SALUD**

---

Lic. Carmen Lascano Espinoza, PhD.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
ENFERMERÍA**

---

Lic. Surimana Morocho Idrovo, Mgtr

**DOCENTE DE ÁREA**

---

Lic. Alexandra Tumbaco Galarza, Mgtr

**DOCENTE TUTOR (A)**

---

Abg. María Rivera González, Mgtr.

**SECRETARIA GENERAL**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Colonche, 26 de febrero del 2025

En calidad de tutora del proyecto de investigación **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ASISTENCIAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2024.** Elaborado por la Srta. **TIGRERO CHALEN VALERIA ANAIS**, estudiante de la **CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**, perteneciente a la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo **APRUEBO** en todas sus partes.

Atentamente,

---

Lic. Alexandra Tumbaco Galarza, Mgtr

**DOCENTE TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Con amor y gratitud, dedico este trabajo a mis padres, Raúl Tigrero y Diana Chalen, quienes con su esfuerzo, sacrificio y amor incondicional me han brindado el apoyo necesario para alcanzar mis metas. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración.

A mis hermanos Carolina, Bianca, Nabila e Isaac, por ser mi refugio y mi motor en los momentos más difíciles. Su compañía y aliento han sido fundamentales en este camino.

A mi querido sobrino Santiago, cuyo amor y alegría han sido una fuente de motivación para seguir adelante. Su inocencia y energía me recuerdan cada día la importancia de luchar por un mejor futuro.

A todos ustedes, gracias por creer en mí y por ser el pilar que sostiene mis sueños.

*Valeria Anais Tigrero Chalen*

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento a Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme las herramientas necesarias para mi formación académica y profesional.

A mi tutora Lic. Alexandra Tumbaco Galarza, Mgtr y docentes, cuyo compromiso y orientación fueron esenciales en mi desarrollo, les agradezco profundamente por su paciencia, enseñanzas y apoyo constante. Su guía ha sido clave para culminar este proyecto.

También extiendo mi reconocimiento al Hospital General Dr. León Becerra Camacho y a todo el personal de enfermería que colaboró con este estudio. Su disposición y entrega en el ámbito asistencial han sido un ejemplo invaluable para mi formación.

Agradezco a José Arteaga, Geovanny Vega, Moisés Parrales, Kevin Sánchez, Joel Tumbaco y todos aquellos que de una u otra manera han contribuido a este logro, mi más profundo agradecimiento.

*Valeria Anais Tigreiro Chalen*

## **DECLARACIÓN**

El contenido de este trabajo investigativo previo a la obtención del título de licenciado en enfermería es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

---

Valeria Anais Tigrero Chalen

CI: 2450744798

## ÍNDICE GENERAL

<b>TRIBUNAL DE GRADO</b> .....	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>IV</b>
<b>DECLARACIÓN</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	<b>XI</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>2</b>
1.    El problema.....	2
1.1.    Planteamiento del problema .....	2
1.2.    Formulación del problema.....	3
2.    Objetivos.....	3
2.1.    Objetivo general .....	3
2.2.    Objetivos específicos.....	3
3.    Justificación del problema .....	3
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>5</b>
2.    Marco teórico .....	5
2.1.    Fundamentación referencial .....	5
2.2.    Fundamentación teórica.....	6
2.2.1.    Generalidades del estrés laboral .....	6
2.2.2.    Origen del estrés laboral .....	7
2.2.3.    Fases el estrés .....	7
2.2.4.    Tipos de estrés laboral .....	7

2.2.5.	Etiología del estrés laboral .....	8
2.2.6.	Manifestaciones clínicas del estrés laboral.....	8
2.2.7.	Estresores laborales .....	8
2.2.8.	Consecuencias del estrés laboral .....	8
2.2.9.	Prevención del estrés laboral .....	9
2.2.10.	Generalidades del rendimiento asistencial .....	9
2.2.11.	Estrategias para un buen desarrollo del rendimiento asistencial .....	9
2.2.12.	Técnicas de evaluación del rendimiento asistencial .....	9
2.3.	Fundamentación de enfermería .....	10
2.3.1.	Modelo de Virginia Herdenson .....	10
2.3.2.	Modelo de Callista Roy .....	10
2.4.	Fundamentación legal.....	10
2.5.	Formulación de la hipótesis.....	12
2.6.	Variables.....	12
2.6.1.	Variable independiente Estrés laboral .....	12
2.6.2.	Variable dependiente: Rendimiento asistencial.....	12
2.7.	Operacionalización de las variables .....	12
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>14</b>
3.	Diseño metodológico .....	14
3.1.	Tipo de investigación.....	14
3.2.	Diseño de investigación.....	14
3.3.	Población y muestra.....	14
3.4.	Criterios de selección.....	14
3.4.1.	Criterios de inclusión.....	14
3.4.2.	Criterios de exclusión.....	14
3.5.	Técnicas de recolección de datos.....	15
3.6.	Instrumentos de recolección de datos .....	15

3.6.1.	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS .....	15
3.6.2.	Cuestionario de satisfacción laboral S20/23.....	15
3.7.	Consideraciones Éticas .....	15
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>16</b>
4.	Presentación de resultados .....	16
4.1.	Análisis e interpretación de resultados .....	16
4.1.1.	Resultados del análisis cuestionario Estrés Laboral de la OIT – OMS .....	16
4.1.2.	Resultados del análisis cuestionario Satisfacción Laboral .....	18
4.2.	Comprobación de hipótesis .....	21
5.	Conclusiones .....	22
6.	Recomendaciones .....	24
7.	Referencias bibliográficas.....	25
8.	Anexos .....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables .....	13
---	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estresores laborales .....	16
Gráfico 2 Nivel de Estrés Laboral .....	17
Gráfico 3 Satisfacción con la Supervisión.....	18
Gráfico 4 Satisfacción con el Ambiente Físico .....	19
Gráfico 5 Satisfacción con las Prestaciones Recibidas, Satisfacción Intrínseca del trabajo y Satisfacción con el Nivel de Participación .....	20

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Permiso de la institución.....	27
Anexo 2 Consentimiento informado.....	28
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos.....	29
Anexo 4 Reporte del sistema antiplagio compilatio.....	34

## RESUMEN

El estrés laboral surge cuando un trabajador enfrenta demandas y presiones en el entorno laboral que exceden sus habilidades y conocimientos, desafiando su capacidad para manejar dichas situaciones. Mientras que, el rendimiento asistencial se refiere al tiempo destinado por el personal médico a las tareas asistenciales, respecto al tiempo total disponible. El objetivo principal del proyecto de investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y rendimiento asistencial del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho Milagro 2024. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo lo que implicó una muestra de 30 licenciados de enfermería a los que se les aplicó dos cuestionarios: el Cuestionario de estrés laboral de la OMS – OIT y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. En cuanto a los resultados se obtuvo que existen 7 factores que contribuyen a la aparición de estrés laboral destacando la falta de cohesión y la estructura organizacional, es decir que, aunque cuenten con espacios y recursos necesarios para realizar las tareas asistenciales existen varias situaciones que les generen estrés. El análisis de los niveles de estrés evidenció que el 90% de los participantes presentan un nivel bajo de estrés, siendo así, si bien el personal de enfermería experimenta situaciones estresantes, los niveles no son extremos. En cuanto al análisis de la satisfacción laboral se evaluó 5 aspectos donde los encuestados evidenciaron que su bienestar profesional se encuentra bastante satisfecho logrando que exista un buen ambiente laboral y un mejor desempeño en sus áreas de trabajo.

**Palabras clave:** Enfermería; estrés; rendimiento; satisfacción laboral

## ABSTRACT

Work stress arises when a worker face demands and pressures in the work environment that exceed their skills and knowledge, challenging their ability to handle such situations. On the other hand, care performance refers to the time spent by medical staff on care tasks, with respect to the total time available. The main objective of the research project was to analyze the relationship between work stress and care performance of nursing staff. Dr. León Becerra Camacho Milagro General Hospital 2024. The methodology used was quantitative, which involved a sample of 30 nursing graduates to whom two questionnaires were applied: the WHO-ILO Work Stress Questionnaire and the S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. Regarding the results, it was obtained as a result that there are 7 factors that contribute to the appearance of work stress, highlighting the lack of cohesion and organizational structure, that is, although they have the necessary spaces and resources to perform care tasks, there are several situations that generate stress. The analysis of stress levels showed that 90% of the participants have a low level of stress, so although the nursing staff experience stressful situations, the levels are not extreme. Regarding the analysis of job satisfaction, 5 aspects were evaluated where the respondents showed that their professional well-being is quite satisfied, achieving a good work environment and better performance in their work areas.

**Keywords:** Nursing; stress; performance; job satisfaction

## INTRODUCCIÓN

El estrés en el ámbito laboral es una respuesta del trabajador ante demandas y presiones que superan sus competencias y habilidades, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar los desafíos del trabajo (Patlán Pérez, 2020). Mientras que, el rendimiento asistencial se refiere al tiempo destinado por el personal médico a las tareas asistenciales, respecto al tiempo total disponible; el tiempo asistencial disponible se considera el tiempo contratado con algunas reducciones para la docencia, investigación y tareas de gestión. (Gamarra Causto & Arevalo Marcos, 2023)

Como es de nuestro conocimiento el profesional de salud se encuentra expuesto a diversas situaciones que pueden generar estrés, siendo así el objetivo principal del proyecto de investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y rendimiento asistencial del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro 2024. Mientras que la metodología a emplear tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recolectaron datos estadísticos mediante la utilización de un test con el fin de conocer si existe algún tipo de relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General León Becerra Camacho, del cantón Milagro, 2024.

Con lo anteriormente expuesto el presente proyecto de investigación tuvo como finalidad determinar ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el rendimiento asistencial del personal de enfermería del hospital Dr. León Becerra Camacho Milagro, 2024?, ya que los altos niveles de estrés no solo afectan de manera negativa en la salud y bienestar del personal de salud, sino que también pueden comprometer la calidad de atención que se brinda a los usuarios. De tal manera el presente trabajo se llevó a cabo en el hospital Dr. León Becerra Camacho ubicado en Milagro, provincia del Guayas, la población objeto de estudio estuvo conformada por licenciados de enfermería que laboran en dicha unidad hospitalaria, la metodología empleada fue no experimental de tipo transversal – descriptivo con un enfoque cuantitativo.

# CAPÍTULO I

## 1. El problema

### *1.1. Planteamiento del problema*

El estrés laboral se entiende como un conjunto de reacciones emocionales, comportamentales y psicológicas ante las exigencias del entorno laboral, que superan la capacidad del individuo para gestionarlas de manera efectiva. Este suceso se considera un problema potencial de salud actualmente, por lo que provoca un desequilibrio en el empleado causado por las demandas de trabajo, en consecuencia, se obtiene desmejoría en la salud física y mental del trabajador. El estrés se produce debido a la interacción entre el medio laboral y la perspectiva que cada usuario tiene de ellas repercutiendo negativamente en la salud de la persona (Ahmad, 2021).

A nivel internacional en China se realizó una investigación científica donde se evidenció que el estrés en niveles altos puede generar varias emociones que repercuten negativamente en la salud de cada uno de ellos. En el estudio se menciona que el 23% de la población corresponde al sexo masculino y presentan niveles elevados de estrés. A nivel psicológico se mostró el 53,3% tiene un nivel moderado de estrés, el 16,5% presenta depresión y el 36,9 presentó ansiedad y estrés. En México, se llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar si existía alguna relación entre la ansiedad, la depresión y el estrés laboral en el personal de salud de un hospital psiquiátrico. Los resultados revelaron que el 60,5% de la población estudiada experimentaba un nivel moderado de estrés. (Trujillo Ramírez et al., 2021)

En América Latina, una investigación científica realizada en Perú se propuso comprobar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de enfermería en un hospital, compuesto por 30 licenciados. El análisis del estudio indicó que el 60% de la población presentó un nivel moderado de estrés, el 33% bajo nivel y 7% un nivel alto. Además, estudió las dimensiones del estrés donde corresponde el 37% al agotamiento emocional, 40% despersonalización y un nivel moderado y alto entre 47% y 16% con respecto a la realización personal. Por otro lado, en Colombia reveló que entre el 20% y el 33% de los profesionales asistenciales experimentan altos niveles de estrés laboral, lo cual puede conllevar a una pérdida de interés en el trabajo, baja motivación, ansiedad, agotamiento emocional, fatiga, insomnio, úlceras y despersonalización. (Vásquez Mendoza et al., 2020)

A nivel nacional en el Ecuador el estrés laboral ha ido en crecimiento, tanto es así que alrededor del 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés laboral. El estrés en la población profesional de la salud es muy evidente, de ahí parte el interés de propiciar visibilidad a la problemática e incorporar formas de prevención de este tipo de riesgos (Ramos et al., 2019). Con lo anterior mencionado el presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento del personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra Camacho ubicado en Milagro, provincia del Guayas

### **1.2. *Formulación del problema***

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el rendimiento asistencial del personal de enfermería del hospital Dr. León Becerra Camacho Milagro, 2024?

## **2. Objetivos**

### **2.1. *Objetivo general***

Analizar la relación entre el estrés laboral y rendimiento asistencial del personal de enfermería, Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024

### **2.2. *Objetivos específicos***

1. Identificar los factores que contribuyen a la aparición de estrés laboral en el personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.
2. Evaluar los niveles de estrés laboral del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.
3. Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.

## **3. Justificación del problema**

El proyecto de investigación engloba varias dimensiones que son fuentes generadoras de estrés, este fenómeno es conocido como una fuente potencial de condiciones que afectan el bienestar físico y psicológico de los empleados, generando repercusiones negativas que afectan el rendimiento asistencial. El objetivo primordial de este trabajo fue establecer una relación entre el estrés y rendimiento asistencial de los enfermeros del Hospital General Dr. León Becerra Camacho donde se observó la presencia de comportamiento inapropiados en los trabajadores de salud que mantiene cierta relación con presentar niveles elevados de estrés.

Por lo tanto, resulta fundamental identificar los factores que inciden en el estrés dentro del ámbito sanitario. Para ello, se utilizaron dos herramientas principales: una

para medir el nivel de estrés de los trabajadores y otra para evaluar su satisfacción con el entorno laboral.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1. *Fundamentación referencial*

El estrés laboral constituye un desafío común en el sector salud, afectando de manera significativa al personal de enfermería, se relaciona a una serie de consecuencias adversas relacionadas con la salud física, psicológica y la eficacia del servicio brindado a los usuarios. Al revisar la literatura existente, se ha identificado que múltiples estudios han demostrado una estrecha relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial de los enfermeros. En este apartado, se presentan los estudios empíricos que respaldan esta problemática. A continuación, se destacan los trabajos más relevantes.

De Los Santos e investigadores en el año 2023 analizaron la prevalencia de estrés entre enfermeras que laboran en el Hospital Distrital Magdalena Ciénaga, Colombia. En este trabajo se realizó un estudio descriptivo transversal entre 64 enfermeras del área de enfermería. Los cuestionarios fueron autoadministrados en línea, los datos se analizaron utilizando estadística descriptiva y se evaluaron las correlaciones entre las variables sociodemográficas y ocupacionales y el estrés mediante la aplicación del coeficiente de correlación no paramétrico de rangos de Spearman. De la población total se obtuvo que el 71,9% presentó agotamiento emocional moderado, el 73,4% baja despersonalización y 93,8% baja realización personal. (De Los Santos Lora Monsalve et al., 2023)

Por otro lado, un estudio realizado en Perú por Carmen Laqui señala que el estrés en los profesionales de la salud no siempre proviene del entorno asistencial, este también puede originarse por un desequilibrio entre el trabajador, su puesto y la organización, así como por la falta de valoración de los recursos humanos dentro de la institución y la insatisfacción con las tareas desempeñadas. Sin embargo, sus consecuencias impactan directamente la eficiencia y efectividad del trabajo profesional. El objetivo de su investigación fue evaluar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. Se aplicó cuestionarios a 131 trabajadores utilizando la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Desempeño Laboral. (Laqui Apaza, 2019)

Los factores estresantes representan un conjunto de situaciones que generan efectos físicos y mentales en el personal de salud. Pueden originarse a partir de circunstancias mínimas y evolucionar hasta convertirse en un problema significativo que afecta tanto la salud de las enfermeras como su desempeño profesional. Por ello, este

estudio tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el estrés del personal de enfermería que labora en el Hospital Básico de Esmeraldas IESS. La investigación se llevó a cabo mediante un estudio de campo con un enfoque descriptivo. La población y muestra estuvieron conformadas por 30 profesionales de enfermería del área de emergencias de dicho hospital.

Para recopilar información sobre los factores que generan estrés en estos profesionales, se utilizó una encuesta con un cuestionario dirigido al personal de enfermería. Además, se aplicó la observación directa, empleando una guía de observación para evaluar el ambiente laboral, y se realizó una entrevista basada en un guion de preguntas a la líder del servicio de emergencias. Los principales estresores laborales que se presentaron fue el agotamiento, la carga de trabajo, la falta de espacio adecuado que en consecuencia trajeron consigo mala alimentación, pérdida de cabello e insomnio. (Vásquez Mendoza et al., 2020)

Según Villacrés y Zambrano en su estudio lograron observar el impacto del estrés laboral en los trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Chone, para la recopilación de datos aplicaron una entrevista a 335 trabajadores donde se evidenció que existen niveles leves, moderados y severos presentes en sus trabajadores. Los resultados mostraron que los empleados presentaban un nivel severo de estrés laboral. (Zambrano Zambrano et al., 2020)

## **2.2. *Fundamentación teórica***

### **2.2.1. *Generalidades del estrés laboral***

El estrés laboral se define como la reacción o comportamiento surgido de la interacción dinámica entre la persona y la situación que atraviesa en su entorno laboral, lo cual se manifiesta como una respuesta psicológica y emocional ante las circunstancias percibidas como abrumadoras o inmanejables. Esta condición se caracteriza por experimentar altos niveles de ansiedad o frustración, que se manifiestan en síntomas físicos, tales como dolores de cabeza, tensión muscular y alteraciones del sueño, como en síntomas emocionales que incluyen irritabilidad, desmotivación y agotamiento mental. (Laqui Apaza, 2019)

El estrés laboral resulta de la interacción entre el individuo y su entorno de trabajo, percibido por el trabajador como abrumador, superando sus recursos y afectando negativamente su bienestar y salud. Este tipo de estrés está relacionado con la organización y el diseño del trabajo, así como con las relaciones laborales, y ocurre cuando las demandas del trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades del

trabajador. También se presenta cuando las habilidades y conocimientos de un trabajador o grupo para enfrentar esas exigencias no se alinean con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa. (Patlán Pérez, 2020)

#### 2.2.2. *Origen del estrés laboral*

Existen dos categorías causantes de estrés laboral:

*Factores ambientales.* Se refiere al medio donde se desenvuelve el trabajador, incluye los cambios económicos que pueden generar preocupación o inestabilidad en el individuo y también incluye aspectos políticos, es decir se tiene en cuenta las leyes que amparan al empleado.

*Factores organizacionales.* Tiene relación con la estructura de la empresa, el cumplimiento de actividades, el liderazgo ejercido, desempeño de sus colaboradores.

#### 2.2.3. *Fases el estrés*

El estrés se puede clasificar en tres fases:

*Alarma.* El organismo responde ante un estresor dando una señal al sistema simpático, esta fase dura poco tiempo y no genera consecuencias a largo plazo en el individuo.

*Resistencia.* El organismo produce diferentes alteraciones a nivel metabólico, cuando el organismo no soporta el nivel elevado de estrés inicia la siguiente fase.

*Agotamiento.* El organismo colapsa debido a los niveles altos de estrés, aquí la salud física y mental del trabajador se encuentran muy afectados.

#### 2.2.4. *Tipos de estrés laboral*

El estrés puede presentarse por diversas situaciones y bajo diferentes circunstancias, de tal manera existen varios tipos de estrés laboral:

*Estrés laboral episódico.* Es el más común, se caracteriza por periodos de estrés de poca duración y se presenta cuando se asignan tareas o actividades que deben cumplirse dentro de un periodo de tiempo determinado.

*Estrés laboral crónico.* Ocurre cuando varios factores desencadenantes de estrés afectan durante un largo periodo de tiempo la calidad de vida de individuo.

*Eustrés.* Considerado estrés positivo, se define como el enfrentamiento y adaptación a diferentes escenarios generadores de estrés.

*Distrés.* Considerado estrés negativo, se caracteriza por episodios graves de estrés llegando a afectar al individuo en sus tres esferas (física, mental y social)

### 2.2.5. *Etiología del estrés laboral*

Suele darse por diversas causas, a continuación, se describen algunas causas más comunes generadores de estrés: (a) Salario insuficiente, (b) Exceso de carga de trabajo, (c) Malas relaciones interpersonales, (d) Falta de motivación, (e) Autoexigencia, (f) Ausencia de incentivos, (g) Bullying o acoso, (h) Falta de comunicación.

### 2.2.6. *Manifestaciones clínicas del estrés laboral*

Cuando aparecen los episodios de estrés los sentimientos y emociones se hacen presente generando diferentes cambios en la conducta del individuo. Siendo así, pueden ocurrir cambios en los siguientes aspectos:

*A nivel emocional.* Ansiedad, depresión, fatiga, baja autoestima, cansancio, intranquilidad, irritabilidad, tensión, entre otros.

*A nivel del pensamiento.* Falta de toma de decisiones, descuidos, olvidos, incapacidad para concentrarse.

*A nivel del comportamiento.* Consumo de alcohol, tabaco o sustancias sujetas a fiscalización, falta de apetito, impulsividad, nerviosismo.

*A nivel laboral.* Falta de comunicación con el equipo de trabajo, absentismo, baja productividad, mal desempeño laboral.

### 2.2.7. *Estresores laborales*

Se conoce como estresores laborales a aquellos factores que pueden ocasionar estrés en el individuo, entre ellos tenemos:

*Estresores del ambiente físico.* Son aquellos que tiene relación con las características del entorno como la iluminación, el ruido, la temperatura, espacio físico.

*Estresores de la tarea.* Se adapta a las expectativas y a la capacidad del trabajador para realizar alguna actividad o tarea, ya sea por la carga mental de trabajo o el control sobre la tarea.

*Estresores de la organización.* Dependen de la estructuración organizacional de la empresa o institución, puede verse afectado por: el conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales.

### 2.2.8. *Consecuencias del estrés laboral*

El estrés laboral puede traer consigo consecuencias en el individuo en tres aspectos:

*A nivel individual.* Puede ocasionar daños a la salud física como problemas digestivos, trastornos cardiovasculares, dolores musculoesqueléticos; y también puede

traer como consecuencias daños psicológicos como cambios de humor, ansiedad, depresión, consumo excesivo de diversas sustancias.

*A nivel organizacional.* Puede traer como consecuencia la disminución de la productividad y rendimiento laboral del trabajador.

*A nivel social.* Los trabajadores pueden desarrollar actitudes negativas que generen conflictos con los demás empleados deteriorando así las relaciones interpersonales y aumentando la falta de comunicación y confianza entre ellos.

#### 2.2.9. *Prevención del estrés laboral*

Para prevenir o reducir los niveles de estrés laboral es necesario que la empresa y el empleado trabajen en conjunto, para ello a continuación se detallan algunos aspectos que se debe tomar en cuenta para la reducción de estrés: (a) Evitar la sobrecarga de tareas, (b) adaptar las exigencias y tareas del trabajo según el perfil del empleado, (c) implementar espacios físicos adecuados para cada trabajador, (d) incentivar a los empleados, (e) evaluar la satisfacción laboral, (f) implementar estrategias para el manejo de estrés, (g) mejorar las relaciones y conflictos interpersonales entre los trabajadores. (Laqui, 2019)

#### 2.2.10. *Generalidades del rendimiento asistencial*

Por un lado, el rendimiento se define como al medio que se usa para obtener o alcanzar un logro, mientras que, la palabra asistencial se define como el nivel de esfuerzo que se utiliza para obtener algún beneficio. Entonces, el rendimiento asistencial se define como aquel resultado que se obtiene entre la relación de la empresa, los recursos empleados y el método utilizado para alcanzar dicha meta.

#### 2.2.11. *Estrategias para un buen desarrollo del rendimiento asistencial*

Para que exista un buen rendimiento asistencial se debe tener en cuenta lo siguiente: (a) Proporcionar un ambiente adecuado, (b) elevar la autoestima de los trabajadores, (c) promover el respeto y la igualdad de trato entre los empleados, (d) asignar tareas según el desempeño de los trabajadores, (e) promover el trabajo en equipo y, (f) incluir a todos los trabajadores en las diferentes actividades.

#### 2.2.12. *Técnicas de evaluación del rendimiento asistencial*

Para evaluar el rendimiento asistencial existen dos técnicas: objetiva y subjetiva.

*Técnica objetiva.* Aquí se debe tener en cuenta el número de tareas que puede cumplir el empleado durante un tiempo determinado, los errores que comete, el número de palabras que puede escribir durante un minuto, entre otros; es decir que la técnica objetiva se encarga de evaluar al trabajador mediante medidas de producción numérica.

*Técnica subjetiva.* Es lo contrario a la técnica objetiva, aquí se debe evaluar al trabajador mediante su comportamiento, adaptabilidad y desenvolvimiento en el entorno laboral.

### **2.3. Fundamentación de enfermería**

#### **2.3.1. Modelo de Virginia Herdenson**

Dicho modelo describe 14 necesidades humanas que son esenciales para la vida y salud del individuo, dentro de este modelo se menciona que el objetivo principal es ayudar al usuario sano o enfermo en diferentes actividades con el fin de restablecer su salud. Las 14 necesidades que considera el siguiente modelo son: (a) Necesidad de respirar, (b) necesidad de comer y beber, (c) necesidad de eliminar, (d) necesidad de moverse y mantener una buena postura, (e) necesidad de dormir y descansar, (f) necesidad de vestirse y desvestirse, (g) necesidad de mantener la temperatura corporal dentro de los rangos normales, (h) necesidad de estar limpio, aseado y proteger sus tegumentos, (i) necesidad de evitar peligros, (j) necesidad de comunicarse, (k) necesidad según creencias y valores, (l) necesidad de autorregulación, (m) necesidad de recrearse y, (n) necesidad de aprender. Virginia considera que para que exista una armonía entre las esferas biopsicosociales del individuo debe existir un equilibrio en las esferas anteriormente mencionadas. (Álvarez et al., 2021)

#### **2.3.2. Modelo de Callista Roy**

Este menciona como el individuo se adapta a diferentes situaciones de la vida cotidiana. En ella se señala 4 aspectos fundamentales: (a) Persona: considerado como un ente biopsicosocial; (b) Medio ambiente: Entorno que puede llegar a afectar el desarrollo y comportamiento del usuario; (c) Salud: Proceso para restablecer o mantener en condiciones óptimas es bienestar del usuario y; (d) Enfermería: Promoción que contribuye al mejoramiento de las condiciones físicas o mentales de la persona.

### **2.4. Fundamentación legal**

Como fundamentación legal se tomó en cuenta las siguientes leyes vigentes en la Constitución de la Republica del Ecuador y el Código de Trabajo

#### **Constitución de la República del Ecuador:**

**El Art. 32** El derecho a la salud está garantizado por el Estado y está vinculado con otros derechos fundamentales, como el acceso al agua, la alimentación, la educación, la cultura, el trabajo, la seguridad social y ambientes saludables, los cuales contribuyen al bienestar y el buen vivir de las personas. Para asegurar este derecho, el Estado deberá implementar políticas que aborden aspectos económicos, sociales, culturales, educativos

y ambientales, y garantizar el acceso continuo, oportuno y sin exclusión a programas, servicios y acciones que promuevan y brinden atención integral a la salud, así como a la salud sexual y reproductiva. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 33.-** El trabajo es tanto un derecho y un deber social como un derecho económico, siendo una fuente de realización personal y la base de la economía. El Estado garantizará a los trabajadores el respeto total a su dignidad, una vida digna, remuneraciones y retribuciones justas, así como la posibilidad de desempeñar un trabajo saludable, libremente elegido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 328.-** Menciona que la remuneración económica debe ser igualitario asegurando que el empleado y sus allegados cubran los gastos básicos de su hogar. También indica que este no puede ser retirado por ninguna situación, solo en casos de pensiones alimenticias. El estado tiene que garantizar el salario anualmente y los pago deben realizarse en las fechas establecidas como indica la norma vigente en la actualidad. Las deudas del empleador hacia los trabajadores, por cualquier concepto, serán consideradas crédito privilegiado de primera clase, con preferencia incluso sobre los créditos hipotecarios.

La normativa también establecerá los límites para dicha participación en empresas dedicadas a la explotación de recursos no renovables. En las empresas en las que el Estado tenga una participación mayoritaria, no se repartirán utilidades. Cualquier intento de fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho será penalizado conforme a la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **Código de Trabajo**

**Art. 47.- De la jornada máxima.** - La jornada laboral máxima será de ocho horas diarias, sin exceder las cuarenta horas semanales, a menos que la ley disponga lo contrario. En trabajos en el subsuelo, el tiempo máximo de trabajo efectivo será de seis horas diarias, y solo en casos de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá extenderse una hora adicional, con la remuneración y recargos correspondientes. (Código del Trabajo, 2020)

**Art. 47.2.- Jornada prolongada de trabajo.** - De manera excepcional, se podrá acordar por escrito, en función de la naturaleza del trabajo y conforme a la normativa emitida por el Ministerio encargado del Trabajo, que se labore en jornadas que superen las ocho horas diarias, siempre que no se excedan las 40 horas semanales ni las 10 horas diarias. Estos horarios podrán distribuirse de manera irregular en los cinco días laborables

de la semana. Las horas que superen los límites de 40 horas semanales o 10 horas diarias se pagarán según lo dispuesto en el artículo 55 de este Código. (Código del Trabajo, 2020)

**Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.** - Las jornadas de trabajo obligatorias no pueden superar las cinco en una semana, es decir, un total de cuarenta horas semanales. Los días sábado y domingo serán considerados días de descanso obligatorio. Sin embargo, si por razones de las circunstancias no se puede interrumpir el trabajo en esos días, se deberá asignar otro período de descanso equivalente dentro de la misma semana, mediante un acuerdo entre el empleador y los trabajadores. (Código del Trabajo, 2020)

**Art. 51.- Duración del descanso.** - El descanso mencionado en el artículo anterior será disfrutado por todos los trabajadores al mismo tiempo, o por turnos, si así lo requiere la naturaleza de las labores que desempeñan. Este descanso deberá ser de un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas. (Código del Trabajo, 2020)

### ***2.5. Formulación de la hipótesis***

**H0:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

**Ha:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

### ***2.6. Variables***

*2.6.1. Variable independiente Estrés laboral*

*2.6.2. Variable dependiente: Rendimiento asistencial*

### ***2.7. Operacionalización de las variables***

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de variables*

Variable Independiente	Definición	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Estrés laboral	El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan exigencias y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y capacidades y que desafían su capacidad para afrontarlas.	Clima organizacional, respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología y estructura organizacional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raras veces</li> <li>3. Ocasionalmente</li> <li>4. Algunas veces</li> <li>5. Frecuentemente</li> <li>6. Generalmente</li> <li>7. Siempre</li> </ol>	Cuestionario Sobre El Estrés Laboral De La OIT – OMS
Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Rendimiento asistencial	Tiempo destinado por el personal médico a las tareas asistenciales, respecto al tiempo total disponible; el tiempo asistencial disponible se considera el tiempo contratado con algunas reducciones para la docencia, investigación y tareas de gestión (Espinoza Padilla et al., 2024)	Ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca con el trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy insatisfecho</li> <li>2. Bastante insatisfecho</li> <li>3. Algo insatisfecho</li> <li>4. Indiferente</li> <li>5. Algo satisfecho</li> <li>6. Bastante satisfecho</li> <li>7. Muy satisfecho</li> </ol>	Cuestionario De Satisfacción Laboral S20/23

*Tabla 1 Elaborador por: Tigero Chalen Valeria Anais (2024)*

## CAPÍTULO III

### 3. Diseño metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recolectarán datos estadísticos mediante la utilización de un test y encuestas con el fin de conocer si existe algún tipo de relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General León Becerra Camacho, del cantón Milagro, 2024.

#### 3.2. Diseño de investigación

El diseño del proyecto de investigación es de tipo no experimental de carácter transversal – descriptivo.

De tipo no experimental porque no se tocarán las variables de estudio, por lo que solo se consigue la información a través de la observación de forma natural y posteriormente analizar dichos resultados (Al-Ababneh, 2020). Es de carácter trasversal por lo que nos permitirá estudiar y recopilar los datos solo una vez y en tiempo exacto (Scott et al., 2020), de modo que podremos detallar minuciosamente cada aspecto sobre la relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General León Becerra Camacho, del cantón Milagro, 2024.

#### 3.3. Población y muestra

La población de estudio estará conformada por 30 licenciados de enfermería que laboran en el Hospital General León Becerra Camacho del cantón Milagro.

La muestra será no probabilística, este es un proceso que nos brinda a todos los individuos de una población la probabilidad de ser seleccionados para evaluar su opinión o aporte del tema que se está tratando, por ende, el tipo de muestreo que utilizaremos en nuestro proyecto corresponde a no probabilístico por conveniencia, además para escoger el número de población se realizará por medio de criterios de inclusión y exclusión.

#### 3.4. Criterios de selección

##### 3.4.1. Criterios de inclusión

Licenciados de enfermería

##### 3.4.2. Criterios de exclusión

Auxiliares de enfermería, médicos, internos de medicina, internos de enfermería, Personas que no cumplan con los criterios de inclusión.

### ***3.5. Técnicas de recolección de datos***

Para la obtención y recopilación de datos se hizo uso de los instrumentos del proyecto de investigación denominado estrés laboral y su relación con el rendimiento asistencial del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024 se hizo uso del formulario de Google Forms para la recolección de información y para el análisis minucioso de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel.

### ***3.6. Instrumentos de recolección de datos***

#### ***3.6.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS***

El cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS, nos permitirá evaluar el nivel de estrés laboral, este cuestionario consta de 25 preguntas relacionadas con estresores que se pueden presentar en un ambiente laboral.

Se clasifica en 7 ítems de los cuales tenemos el clima organizacional, respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología y estructura organizacional. En cuanto a los resultados tenemos que un bajo nivel de estrés corresponde a <90.2; nivel intermedio 90.3 – 117.2; estrés 117.3 – 153.2; y alto nivel de estrés >153.3.

#### ***3.6.2. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23***

Propuesto por Meliá y Peiró en 1998, es un test que consta de 23 ítems que nos permiten evaluar la satisfacción laboral del trabajador, mide 5 aspectos que son el ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca con el trabajo.

### ***3.7. Consideraciones Éticas***

En cuanto a las consideraciones éticas el presente trabajo se respetará lo siguiente:

- Realizar una solicitud a la autoridad máxima para la realización y el desarrollo de la investigación.
- Realizar el consentimiento informado para los usuarios participes de la investigación.
- Los datos proporcionados no serán expuestos con nadie.
- Se mantendrá en anonimato la identidad del participante.

Además, se consideraron los principios éticos como la autonomía, justicia, beneficencia y no mal beneficencia, valores como el respeto, solidaridad, responsabilidad, entre otros.

## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de resultados

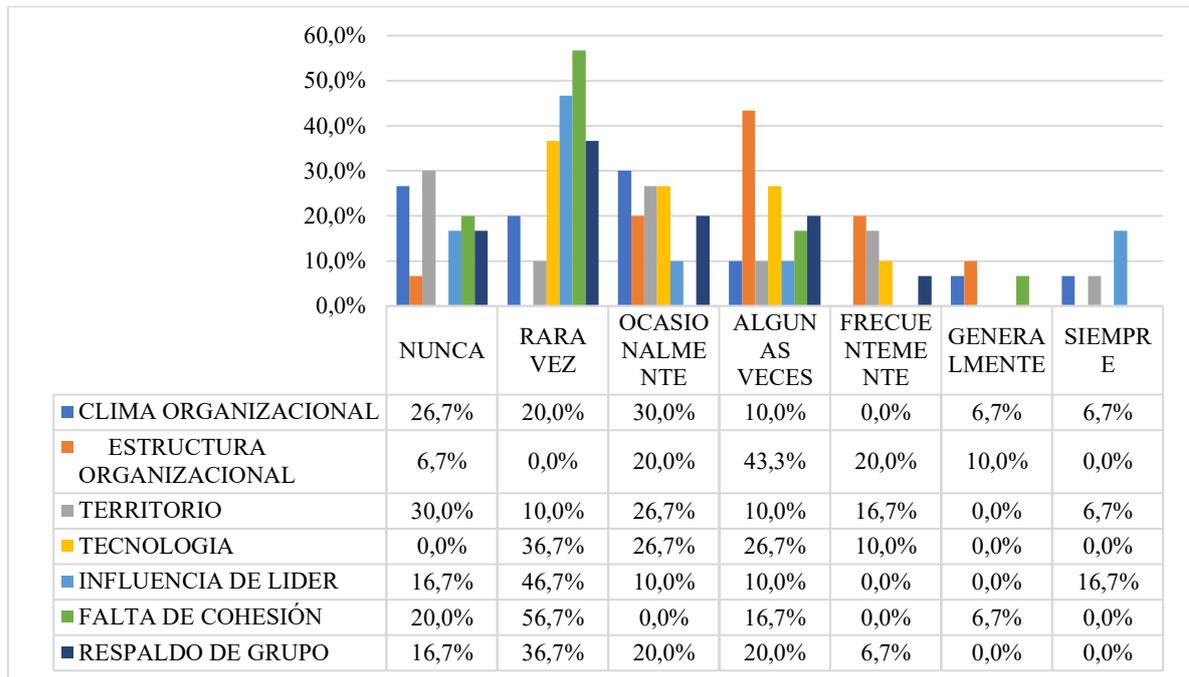
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

##### 4.1.1. Resultados del análisis cuestionario Estrés Laboral de la OIT – OMS

El gráfico 1 representa al primer objetivo específico mencionado con anterioridad que nos permite identificar aquellos factores que contribuyen a la aparición de estrés laboral.

**Gráfico 1**

*Estresores laborales*



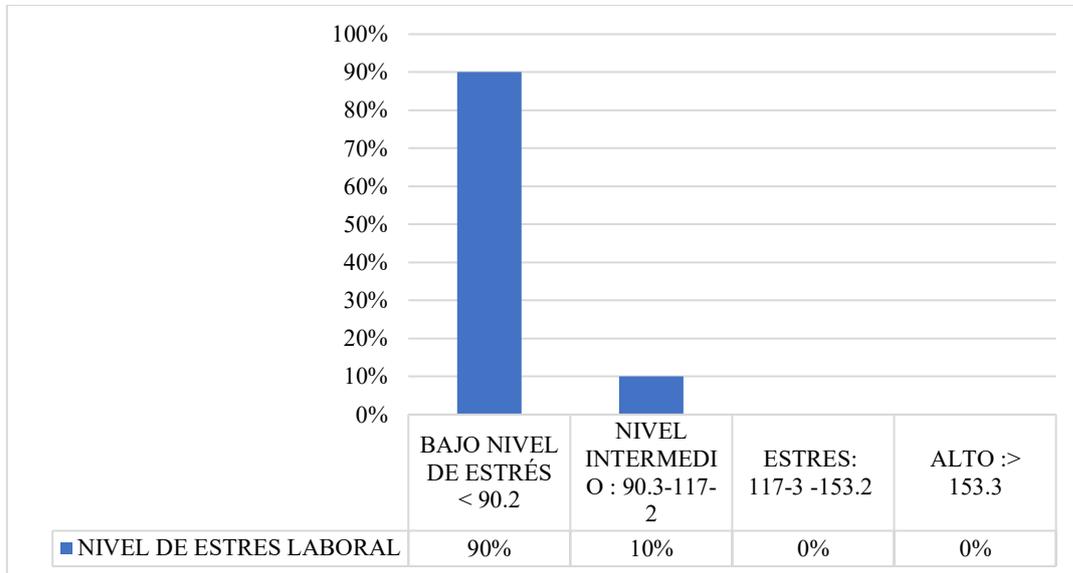
*Elaborado por: Tigreiro Chalen Valeria Anais (2024)*

Con relación al objetivo 1 se identificó que existen 7 factores que contribuyen a la aparición de estrés laboral, en cuanto al análisis el 30% menciona que ocasionalmente clima organizacional influye en las actividades, el 43.3% indica que le afecta algunas veces la estructura organizacional, el 30% menciona que no le perjudica el territorio, al 36.7% rara vez le afecta la tecnología, el 46.7% señala que rara vez le inquieta la influencia del líder, el 56.7% rara vez se ve perjudicado por la falta de cohesión del grupo y el 36.7% rara vez no siente el respaldo del grupo. Los elementos con mayor frecuencia de impacto son la estructura organizacional, clima laboral y tecnología teniendo así una estrecha relación con el estrés laboral, este a su vez afecta negativamente el rendimiento

asistencial, ya que puede generar errores en el trabajo, agotamiento, desmotivación y menor calidad de atención al paciente.

## Gráfico 2

*Nivel de Estrés Laboral*



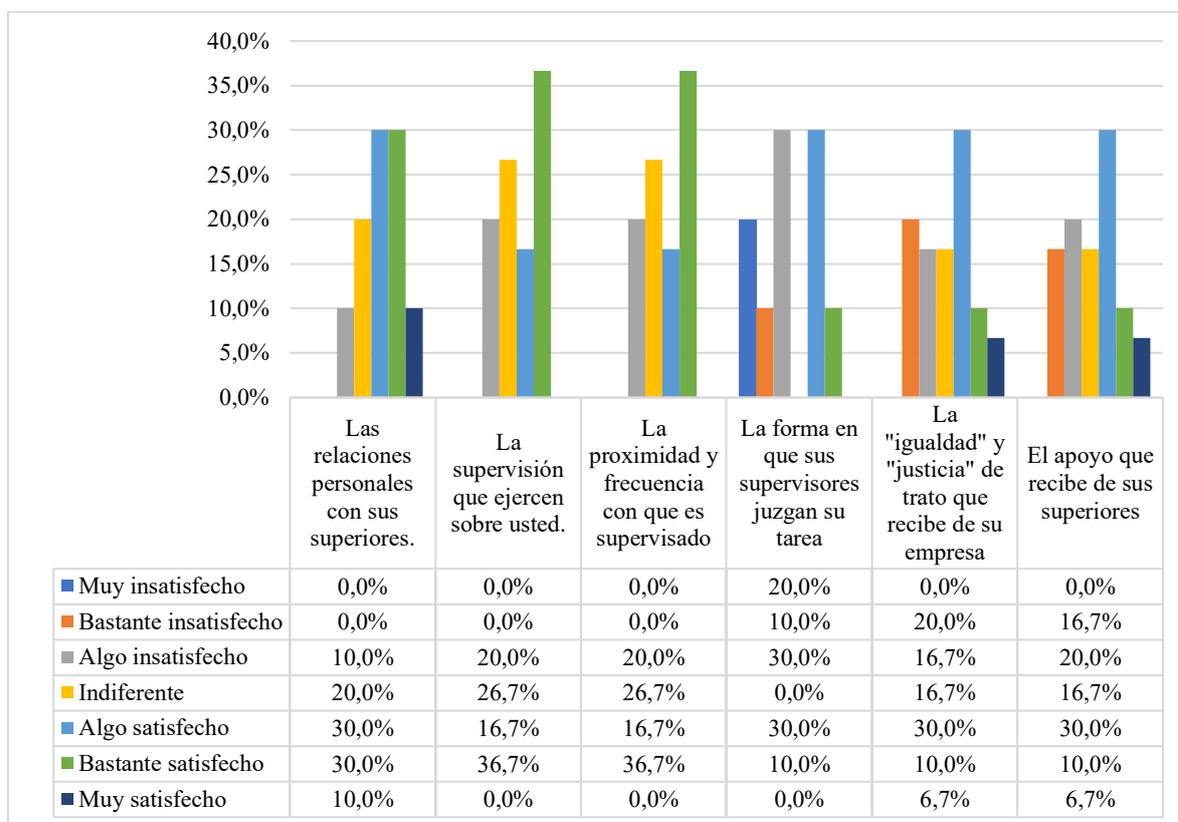
*Elaborado por: Tigreiro Chalen Valeria Anais (2024)*

Este gráfico corresponde al objetivo 2 que muestra el nivel de estrés que presentan los participantes según los datos tabulados, en él se puede observar que el 90% de la población se evidenció que presenta un nivel bajo de estrés dando como resultado que no presentan algún síntoma de estrés, es decir que presentan un buen equilibrio y armonía, a además conocen e implementan estrategias de afrontamiento de estrés. Mientras que el 10% restante de la población se demostró que presentan un nivel intermedio de estrés esto debido a que presentan uno o más factores causantes de estrés, este grupo de personas se encuentran en una fase de alarma, deben identificar el o los factores que le generan estrés para poder afrontarlos.

#### 4.1.2. Resultados del análisis cuestionario Satisfacción Laboral

**Gráfico 3**

*Satisfacción con la Supervisión*

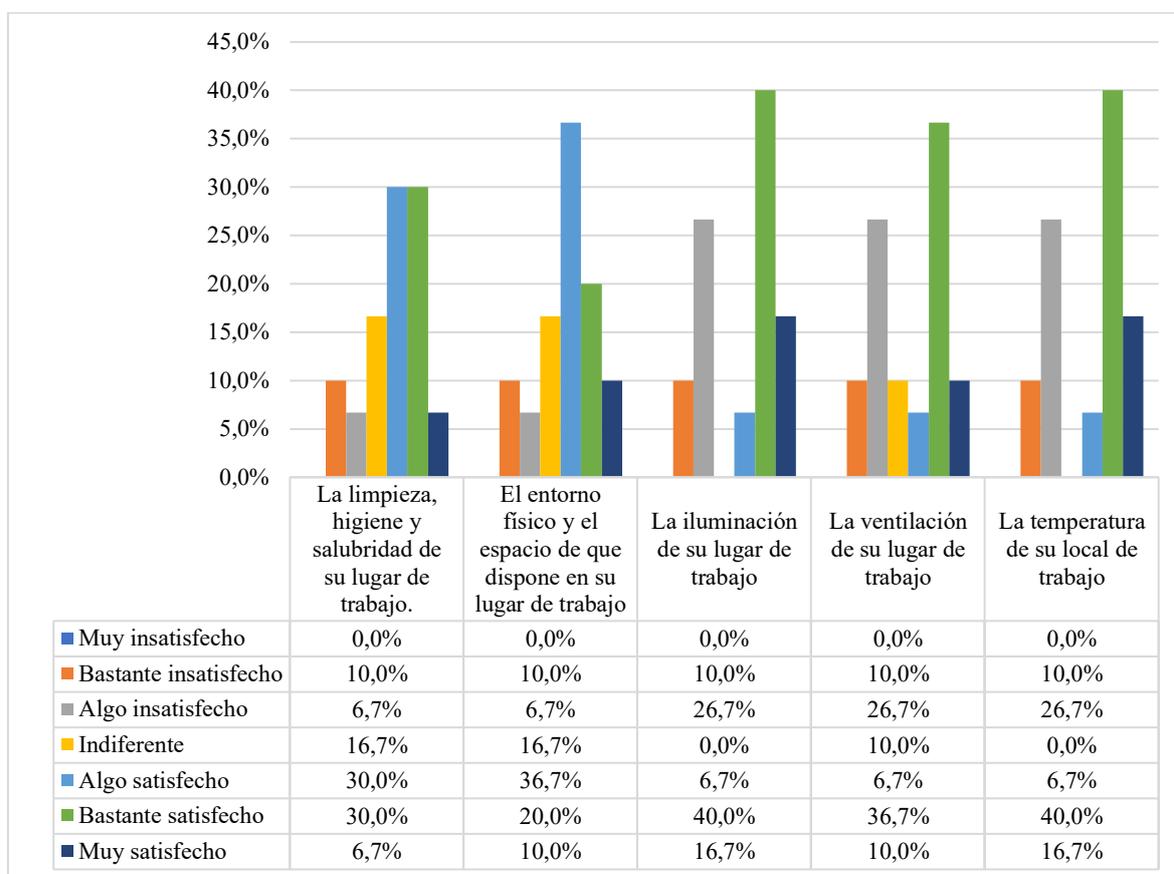


*Elaborado por: Tigrero Chalen Valeria Anais (2024)*

Este gráfico sintetiza varios aspectos como la relación con el superior, el trato equitativo y el nivel de apoyo, un entorno donde los supervisores mantienen relaciones positivas y apoyo efectivo contribuye a la disminución de estrés y aumenta la calidad asistencial. El 30% de los encuestados está algo y bastante satisfecho con la relación que lleva con su superior, el 36,7% de la población se encuentra bastante satisfecho con la supervisión de su líder, el 36,7% está bastante satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el 30% se encuentran algo insatisfecho y algo satisfecho con respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, el 30% de la población se siente algo satisfecho con la igualdad y justicia de trato que reciben y el 30% de los participantes están algo satisfechos con relación al apoyo que recibe de sus superiores.

## Gráfico 4

### Satisfacción con el Ambiente Físico

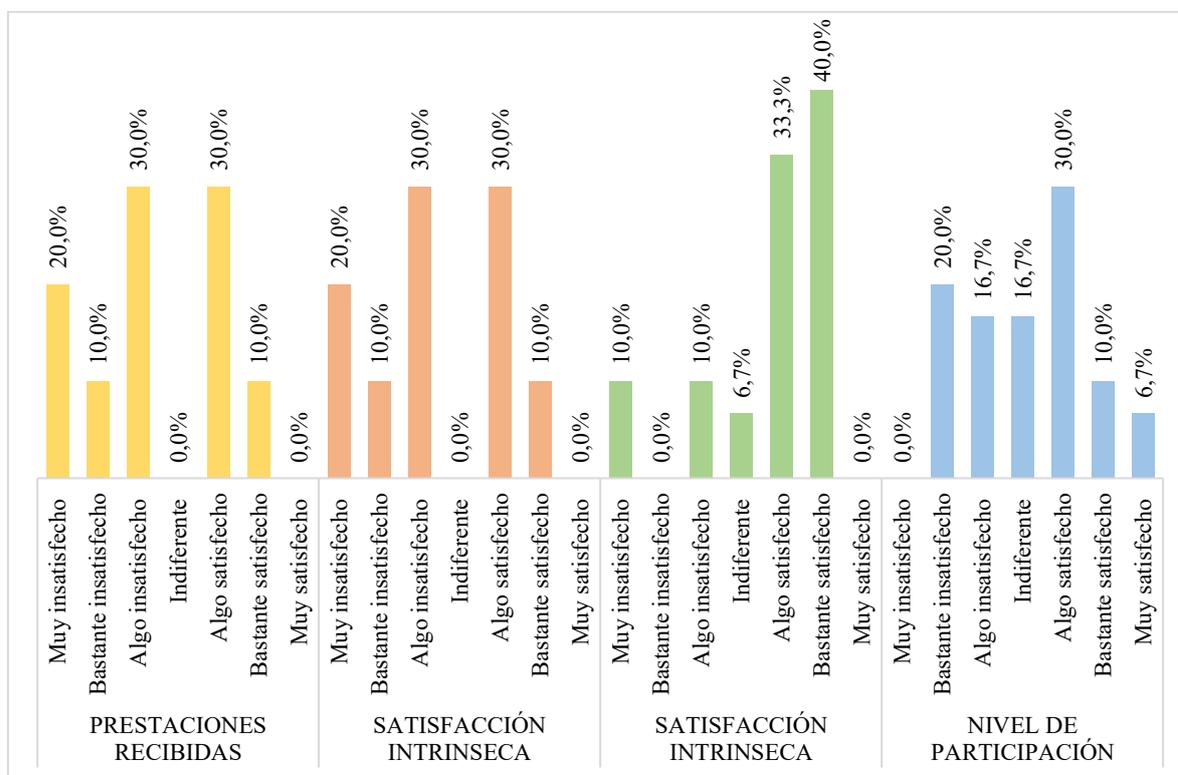


*Elaborado por: Tigrero Chalen Valeria Anais (2024)*

En el siguiente gráfico se realizó el análisis del ambiente físico en él se obtuvo los siguientes resultados. Con respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo el 60% se encuentra algo y bastante satisfecho, en el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo el 36,7% se encuentra algo satisfecho, en la iluminación del lugar de trabajo el 40% está bastante satisfecho, la ventilación del lugar de trabajo el 36,7% se encuentra bastante satisfecho y en cuanto a la temperatura del lugar de trabajo el 40% se encuentra bastante satisfecho. En este gráfico se evidencia que, aunque el personal de salud se encuentra algo satisfecho con el ambiente físico existen deficiencias importantes en la iluminación, ventilación y temperatura.

## Gráfico 5

*Satisfacción con las Prestaciones Recibidas, Satisfacción Intrínseca del trabajo y Satisfacción con el Nivel de Participación*



*Elaborado por: Tigrero Chalen Valeria Anais (2024)*

En el gráfico que se está presentando se analizó la dimensión “Prestaciones Recibidas” donde se pudo determinar que el 60% se encuentra algo insatisfecho y algo satisfecho con el salario que recibe. Por lo general el personal de enfermería se siente insatisfecho porque no reciben horas extras en horarios rotativos, dadas las circunstancias en que las oportunidades de formación académica se presentan, pero no son reconocidas para su categorización de la plaza de acuerdo con el salario.

Con respecto a la “Satisfacción Intrínseca del Trabajo” se logró analizar lo siguiente del 60% de la población esta algo insatisfecho y algo satisfecho con las satisfacciones que le produce su trabajo, el 40% indica que se encuentran bastante satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan. El personal de salud se siente algo satisfecho y algo insatisfecho con su trabajo a pesar de las limitaciones de recursos de insumos, equipos biomédicos y la capacidad resolutiva que existen en la unidad.

Como última dimensión tenemos la “Satisfacción del Nivel de Participación” que arrojó los siguientes resultados el 30% de la población esta algo satisfecho con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, es decir que los encuestados manifiestan que son participes de las decisiones que se toman dentro de su grupo de trabajo, ya que una de las características de la profesión de enfermería es velar por la salud y seguridad del paciente manteniéndolo en niveles óptimos. La presencia de porcentajes de insatisfacción en las tres áreas analizadas son indicadores de posibles fuentes de estrés laboral.

#### ***4.2. Comprobación de hipótesis***

Al realizar la comparación entre los resultados de la investigación y la literatura se determinó que existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal sanitario que labora en el Hospital León Becerra Camacho. En relación con la parte teórica estudios han revelado y demostrado que el estrés laboral es una situación constante en el campo de la salud que tiene como repercusiones déficit en la calidad de atención a los pacientes. En base a la hipótesis planteada “Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento asistencial del personal de enfermería del Hospital General Dr. León Becerra Camacho” se determinó que si hay una estrecha relación puesto que el estudio evidenció que existen varios factores que generan estrés en el personal de salud provocando que no tengan un buen rendimiento en sus actividades.

## 5. Conclusiones

Este estudio permitió examinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño asistencial en el personal de enfermería del hospital general León Becerra Camacho, En cuanto al cumplimiento de los objetivos. En primer lugar, se identificaron los principales factores que contribuyen a la aparición del estrés laboral en el personal de enfermería, los resultados muestran que la falta de cohesión, respaldo del grupo y clima organizacional están presentes de forma significativa, esto genera un ambiente de incertidumbre aumentando los niveles de estrés comprometiendo así el rendimiento asistencial, afectando el rendimiento físico y mental de la persona.

Al evaluar el segundo objetivo, el nivel de estrés laboral se encontró que los cuidadores experimentan un estrés significativo, pero sin llegar al agotamiento emocional extremo. Sin embargo, el estudio reveló que en la unidad hospitalaria existe un bajo nivel de estrés en general, aunque algunos encuestados experimentaron un nivel intermedio de estrés debido a la falta de control sobre sus actividades laborales y la presión, lo cual generó un malestar considerable. Esto indica que el estrés no solo está vinculado a la carga laboral en el sector de enfermería, sino también a la forma en que se maneja internamente la organización. Diversas investigaciones comprobaron que el estrés puede manifestarse en diferentes grados dentro de las organizaciones, y que los factores estructurales y gerenciales tienen un efecto considerable sobre la experiencia laboral de los empleados.

En cuanto al tercer objetivo, el rendimiento asistencial se ve comprometido por el conjuntos de factores estresores identificados en esta investigación como la relación con los superiores, ya que aunque algunos se sientan satisfechos con aquello, existe una proporción considerable de trabajadores que no sienten el respaldo de su líder, las condiciones ambientales como otro factor identificado mostró niveles notables de insatisfacción, un ambiente laboral desfavorable reduce la atención centrada en el paciente, reduciendo la empatía, interfiriendo en la toma de decisiones clínicas y afectando la calidad de atención al usuario.

Los hallazgos encontrados en el estudio realizado en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho confirman que el impacto del estrés laboral en el personal de enfermería está relacionado con la insatisfacción y los factores organizacionales que lo provocan. Estos resultados indican que, aunque el estrés laboral sea un problema estructural en el ámbito de la salud, su repercusión está asociada también a los recursos disponibles en al

área de trabajo. En conclusión, este estudio aporta a la comprensión del impacto del estrés laboral en la eficiencia del personal de enfermería y proporciona información valiosa para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria, con el fin de asegurar un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

## **6. Recomendaciones**

Desde un enfoque práctico, se sugiere que la dirección del hospital implemente medidas para reducir los factores organizacionales que generan estrés en el personal de enfermería. Perfeccionar las relaciones interpersonales mediante la realización de comités y reuniones con el fin de mejorar el ambiente laboral y reducir los niveles de estrés que pueden presentar los trabajadores de la salud. Para conseguir aquello se debe equilibrar la distribución de tareas y la carga laboral.

Además, se debe optimizar los recursos como la tecnología, equipos biomédicos y equipos de trabajo que utiliza el personal de enfermería en sus labores diarias ayudando a disminuir el estrés y aumentando la producción laboral del empleado. De la misma forma se debe brindar y establecer estrategias que minimicen el riesgo de aparición de estrés laboral como pausas activas, ayuda psicológica, entre otros.

Finalmente, reconocer las habilidades y destrezas del personal de enfermería incrementando la satisfacción laboral y el rendimiento asistencial promoviendo y mejorando las características del entorno laboral y aumentando la productividad en la atención de calidad a los usuarios.

## 7. Referencias bibliográficas

- Ahmad, M. (2021). *Academic Stress: How Extrinsic Motivation and Self-Efficacy Affect*. 6, 164–180.e
- Al-Ababneh, M. M. (2020). Linking Ontology, Epistemology and Research Methodology. *Science & Philosophy*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.23756/sp.v8i1.500>
- Álvarez, L. Y., Carlosama, I. C., Cuayal, L. T., Erazo, E. S., Granda, M. D., & Solarte, K. G. (2021). *Aproximación a la teoría de Virginia Henderson en el Proceso de Atención en Enfermería*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439>.
- Código del Trabajo. (2020). *CODIGO DEL TRABAJO*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- De Los Santos Lora Monsalve, M. A., & Ariza Matiz, S. M. (2023). *Validez y Fiabilidad del Copenhagen Burnout Inventory (CBI) en Profesores Universitarios de Colombia*.
- Espinoza Padilla, D. J., Guerra Guerrero, V. T., & Poblete Troncoso, M. (2024). *Proyecciones del cuidado disciplinar de enfermería desde la filosofía de Jean Watson: una revisión sistemática Projections of Disciplinary Nursing Care from the Philosophy of Jean Watson: A Systematic Review Projeções do cuidado disciplinar de enfermagem a partir da filosofia de Jean Watson: uma revisão sistemática*. <https://doi.org/10.22235/ech.v13i2.4058>
- Gamarra Causto, I., & Arevalo Marcos, R. A. (2023). Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Judas Tadeo, Lima - 2023. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 3(3), 7–18. <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1829>
- Laqui Apaza, R. C. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA "INFLUENCIA DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL Tesis presentada por la Bachiller*.
- Patlán Pérez, J. (2020). What is job stress and how to measure it? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzáles, M. (2019). *Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas Study of*

*workplace stress and coping mechanisms in Ecuadorian public institutions*  
*Contenido* (Vol. 40).

- Scott, E. E., Wenderoth, M. P., & Doherty, J. H. (2020). Design-based research: A methodology to extend and enrich biology education research. *CBE Life Sciences Education*, 19(3), 1–12. <https://doi.org/10.1187/cbe.19-11-0245>
- Trujillo Ramirez, C. O., & Quispe Arana, A. C. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46–53. <https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Vásquez Mendoza, S., & Gonzáles Márquez, Y. V. (2020). *EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES* *Stress and Nursing Work: Influential Factors*. <https://orcid.org/0000-0003-1748-7137>
- Zambrano Zambrano, C. M., & Villacres Esmeralda, C. J. (2020). *CARATULA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ*.

## 8. Anexos

### Anexo 1 Permiso de la institución

 **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

Oficio No. 468- CE-UPSE-2024

Colonche, 24 de octubre de 2024.

*Recibido 25/10/2024 13:00*  
*Docencia e Investigación*

Dr.  
Juan Carlos Montalvo Quishpe  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO

Dr.  
Delgado Mendoza Byron Paul  
DIRECTOR DOCENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO

En su despacho. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

La presente es para comunicar a usted que, en sesión de Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, fue aprobado el tema para el desarrollo del trabajo de investigación previa a la obtención al título de Licenciada en Enfermería a la estudiante:

No-	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR
1	ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ASISTENCIAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MIL AGRO, 2024	Tigrero Chalén Valeria Anaís.	Lic. Alexandra Tumbaco Galarza, Mgtr

Por lo antes expuesto, solicito a usted se sirva autorizar el ingreso a las áreas correspondientes para que el Sr/Srta Tigrero Chalén Valeria Anaís, proceda al levantamiento de información dentro de la institución a la cual usted dignamente representa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación antes indicado

Particular que solicito para los fines pertinentes

Atentamente

Lic. Carmen -Lascano Espinoza, Ph.D  
DIRECTORA DE CARRERA  
C.C ARCHIVO

Decreto No. \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_  
Recibido por: \_\_\_\_\_  
Para verificar el estado de su documento digitalice o  
<https://www.gestion.com.ec>  
con el número \_\_\_\_\_

**UPSE ¡crece con los tiempos!**

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ v www.upse.edu.ec

*Anexo 2 Consentimiento informado*

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN  
CON EL RENDIMIENTO ASISTENCIAL DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA  
CAMACHO. MILAGRO, 2024**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado/a

Usted ha sido invitado (a) a participar en el trabajo de investigación **Estrés laboral y su relación con el rendimiento asistencial del personal de enfermería. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024** con la finalidad de analizar si existe relación entre el estrés laboral y rendimiento asistencial del personal de enfermería que labora en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. La participación de usted en este proyecto no representa ningún riesgo para su salud.

Su participación es totalmente voluntaria y podrá abandonar la investigación sin necesidad de dar ningún tipo de explicación o excusa, sin que ello signifique perjuicio o consecuencias para usted.

La totalidad de la información suministrada será confidencial y empleada únicamente con fines investigativos.

**Certifico que:**

Por medio del presente he sido informado completamente del beneficio de esta investigación siendo testigo de la lectura exacta de lo antes indicado, estar en pleno conocimiento de la investigación y sus fines, por lo que doy mi consentimiento para el uso de la información brindada por mi persona.

**Firma del participante en el proyecto**

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Cédula de Identidad

**Firmas del responsable del Proyecto**

\_\_\_\_\_  
Interna de enfermería Tigrero Chalen Valeria Anais

Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

*Anexo 3 Instrumento de recolección de datos*

**CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS**

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							

13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

### AGRUPACIÓN DE LOS ÍTEMS

<b>Clima organizacional</b>	1 – 10 -11 – 20
<b>Estructura organizacional</b>	2 – 12 – 16 - 24
<b>Territorio organizacional</b>	3 – 15 – 22
<b>Tecnología</b>	4 – 14 – 25
<b>Influencia del líder</b>	5 – 6 – 13 – 17
<b>Falta de cohesión</b>	7 – 9 – 18 – 21
<b>Respaldo del grupo</b>	8 – 19 – 23

### ESCALA VALORATIVA

<b>Bajo nivel de estrés</b>	<90,2
<b>Nivel intermedio</b>	90,3 – 117,2
<b>Estrés</b>	117,3 – 153,2
<b>Alto nivel de estrés</b>	>153,3

### DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

<b>&lt;90,2</b>	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continua así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento.
<b>90,3 – 117,2</b>	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
<b>117,3 – 153,2</b>	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar que puedes modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. ¡No agotes tus resistencias!
<b>&gt;153,3</b>	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud. <b>Busca ayuda</b>

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Propuesto por Meliá y Peiró en 1998, es un test que consta de 23 ítems que nos permiten evaluar la satisfacción laboral del trabajador, mide 5 aspectos que son el ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca con el trabajo.

<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL</b>																															
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>																															
<b>Sexo:</b>				<b>Edad:</b>																											
<b>Estado civil:</b>				<b>Nivel de estudios:</b>																											
<b>Cargo:</b>				<b>Sucursal:</b>																											
<b>INSTRUCCIONES</b>																															
<p>El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.</p>																															
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="padding: 5px;"><b>Insatisfecho</b></td> <td colspan="2" style="padding: 5px;"><b>Indiferente</b></td> <td colspan="3" style="padding: 5px;"><b>Satisfecho</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Muy</td> <td style="padding: 5px;">Bastante</td> <td style="padding: 5px;">Algo</td> <td colspan="2"></td> <td style="padding: 5px;">Algo</td> <td style="padding: 5px;">Bastante</td> <td style="padding: 5px;">Muy</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">1. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">2. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">3. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">4. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">5. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">6. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;">7. <input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>								<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>		<b>Satisfecho</b>			Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante	Muy	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	
<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>		<b>Satisfecho</b>																										
Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante	Muy																								
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>																									
No.	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																									
		Muy	Bastant	Algo		Algo	Bastant	Muy																							
		1	2	3		4	5	6	7																						
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.																														
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.																														
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan																														
4	El salario que usted recibe																														
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar																														
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.																														
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.																														
8	La iluminación de su lugar de trabajo.																														

9	La ventilación de su lugar de trabajo.						
10	La temperatura de su local de trabajo						
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa						
12	Las oportunidades de promoción que tiene.						
13	Las relaciones personales con sus superiores.						
14	La supervisión que ejercen sobre usted.						
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado						
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.						
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa						
18	El apoyo que recibe de sus superiores.						
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección						
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.						
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.						

<b>COMENTARIOS</b>	

## Anexo 4 Reporte del sistema antiplagio compilatio

