



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE TRABAJA EN
RENALPRO C.A. EN EL PERIODO DE MARZO-ABRIL DEL 2023.”**

**Profesora
Dra. Laura Flores Rodriguez**

**Autores
Alvia Garcia Byron
Ruiz Miranda Alejandro**

2023

RESUMEN

Antecedentes: El estudio tiene como objetivo analizar la posible asociación que existe entre el estrés laboral y el desempeño en las actividades laborales del personal que labora en el centro de diálisis RenalPro C.A.

Metodología: El presente fue un estudio corte transversal, aplicado a los trabajadores de RenalPro C.A, participando un total de 100 trabajadores, de los cuales fueron hombres (n=69) y mujeres (n=31) quienes respondieron a dos cuestionarios que se encuentran validados internacionalmente, Cuestionario para medir el desempeño laboral (Zerpa Sosa) y el instrumento para medir estrés laboral de personal de salud (Hernandez)

Resultados: Más de la mitad de los trabajadores de RenalPro son de género masculino, relación que se mantiene de igual manera en cuanto a la prevalencia de estrés sobre las mujeres. El modelo de regresión logística utilizado determinó definió que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de sexo, edad, estado civil u ocupación frente al estrés laboral, no así lo evidenciado en cuanto a edad, estado civil y educación ($p < 0.05$).

ABSTRACT

Background: The study aims to determine the possible relationship between work stress and the performance in work activities of the personnel working at the RenalPro C.A. dialysis center.

Methodology: This was a cross-sectional cohort study, applied to RenalPro C.A. workers, involving a total of 100 workers, men (n=69) and women (n=31), who responded to two internationally validated questionnaires, the Questionnaire to Measure Work Performance (Zerpa Sosa) and the instrument to measure work stress in health personnel (Hernandez).

Results: More than half of RenalPro workers are male, a relationship that is maintained in the same way in terms of the prevalence of stress among women. The logistic regression model used determined that there is no statistically significant relationship between the variables of sex, age, marital status or occupation with respect to work stress, but not with respect to age, marital status and education ($p < 0.05$).

ÍNDICE DEL CONTENIDO

1.	RESUMEN	2
2.	ABSTRACT	3
3.	INTRODUCCIÓN	6
4.	ANTECEDENTES	7
5.	Planteamiento del problema	9
6.	OBJETIVOS	13
1.	Objetivo general	13
2.	Objetivos específicos	13
7.	Marco Teórico	14
3.	Historia del estrés	14
4.	Estrés	14
5.	Síntomas del estrés	15
6.	Tipos de estrés	15
7.	Fases del estrés	16
8.	Estresores	17
9.	Estrés Laboral	19
10.	Tipos de estrés laboral	20
11.	Estrés laboral en personal de salud	20
12.	Desempeño Laboral	23
13.	Características del Desempeño Laboral	23
14.	Evaluación del desempeño	26
8.	JUSTIFICACIÓN	28
9.	Marco Referencial	30
10.	RENALPRO C.A.	31
11.	Marco Metodológico	35

12.	RESULTADOS	37
13.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	42
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
15.	Referencias	48

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia muchos grandes pensadores han dado diferentes conceptos de lo que significa el estrés, pero de forma general tal y como lo manifestó Teixeira et al. (2016), el estrés no es más que la forma como el individuo reacciona a determinado estímulo interno o externo como factor expresivo para el desarrollo o no de un cuadro patológico en otras palabras una respuesta adaptativa del individuo.

El ambiente en que se desenvuelven los profesionales de la salud pueden crear las condiciones perfectas para que el personal desarrolle estrés; acciones como la sobrecarga de trabajo, el exceso de paciente, la poca capacidad para designar tareas, los bajos sueldos son factores de riesgo que hace que el personal poco a poco vaya acumulando pequeñas afectaciones que a la larga pueden provocar grandes consecuencias.

Por lo general los profesionales de la salud se ven obligados a cumplir un horario extenuante de trabajo a veces de más de 24 y hasta 48 horas seguidas sin descanso alguno especialmente en centros hospitalarios urbanos donde el flujo de paciente no para esto hace que las horas de sueño sean pocas lo cual también es un factor de riesgo para padecer de estrés, en ese sentido Deschamps (2011) manifestó que “la sociedad actual que funciona 24 horas al día, obliga a las organizaciones y en consecuencia a sus empleados a someterse a horarios de trabajo que van en contra del ritmo natural de la vida. El horario por turno y las guardias, fuera de las horas normales del día, es un tema que cobra importancia, ya que son muchas las implicaciones que esto trae como consecuencia en la salud física y mental de quienes lo realizan”.

Los profesionales de la salud debido a su ajetreado trabajo se ven obligados también a malas condiciones alimenticias ya que por factores de tiempo se ven obligados a consumir comida chatarra lo cual unido a los otros factores ya mencionados pueden contribuir a un

desarrollo más rápido del estrés en ese sentido Banda (2019) manifestó que “el desbalance nutricional que el estrés genera en trabajadores o adultos jóvenes hace que desarrollen apego emocional a cierto tipo de alimentos; especialmente a los que contienen grasas saturadas como snacks, azúcares, chocolates, dulces entre otros.”

El centro de salud renal Pro C.A no es ajeno a este tipo de problemas ya que en sus instalaciones laboran decenas de profesionales de salud sometidos a extenuantes jornadas de trabajos es por eso que el objetivo de este trabajo se centra en analizar los efectos del estrés laboral de los colaboradores de dicho centro de salud para el periodo marzo-abril del 2023.

ANTECEDENTES

El estrés laboral en el personal de salud es una situación que afecta a las distintas instituciones de salud de todo el mundo es por ello que investigaciones relacionadas al tema se han desarrollado en distintos países del mundo tal es el caso de Chiang et al. (2013), quienes realizaron un análisis de los factores psicosociales en centros de salud públicos urbanos y rurales de Chile que pueden causar estrés laboral, el estudio se aplicó a una muestra de 141 individuos utilizando como instrumento el cuestionario de trabajo social que evalúa cualitativamente a que nivel de trabajo esta sometido el personal, los resultados indicaron que el personal se encuentra sometido a alto nivel de exigencia laboral por lo que se sugirió implementar un programa de prevención.

En el mismo país de Chile Guic et al. (2006) realizaron una investigación con el objetivo de identificar los estresores laborales específicos que prevén síntomas de estrés laboral e identificar si los efectos en la salud de este problema incluyen afectaciones psicológicas individuales, cabe mencionar que el estudio se aplicó a una muestra representativa que incluyó tanto a funcionarios profesionales y no profesionales de todos los centros de salud de la región metropolitana, los resultados indicaron que las mujeres y el

personal no profesional presentan significativamente mayores niveles de estrés físico y emocional.

En la ciudad de Cali Colombia sarzosa y Charria (2018), se realizó un estudio para identificar el nivel de estrés laboral en el personal con cargos asistenciales de 4 instituciones de salud de nivel 3 utilizando el cuestionario para la evaluación de estrés del ministerio de protección social el cual fue aplicado a una muestra de 595 participantes , lo resultados permitieron conocer que las cuatro instituciones de salud presentan altos niveles de estrés laboral con presencia de síntomas tanto , fisiológicos laborales e intelectuales.

En Madrid Molina et al. (2021), realizaron un estudio con el objetivo de reconocer los estresores laborales que pueden generar riesgo en la salud del personal de enfermería de las unidades de cuidados críticos para el cual se utilizó un estudio transversal y una muestra por conveniencia de 37 enfermeros , los resultados indicaron que la mayoría de los estresores está directamente relacionado con la carga laboral entre otras actividades aquellas que no corresponden a la enfermería pero que por falta de personal les toca asumir al personal de salud como por ejemplo el apoyo emocional a los pacientes.

En Venezuela Seijas (2019), evaluó los riesgos psicosociales que puede conllevar el estrés laboral en el personal que trabaja en una unidad de tercer nivel de una facultad de bioanálisis para la cual se usó una investigación descriptiva de eje transversal formada por una muestra de 55 trabajadores , se utilizó la como metodología la técnica CoPsoQ-istas21, lo resultados indicaron que los principales riesgos psicosociales están directamente relacionados con el ritmo de trabajo con un total de 80.8% seguido por factores como la inseguridad en las condiciones de trabajo con un 54 % y el conflicto de roles con un 40% .

En España Gil (2009), realizó un estudio para determinar los factores psicosociales que afectan pueden afectar a los trabajadores de la salud haciendo una recopilación de datos

bibliográficos determinando así que se deberían desarrollar campañas de prevención que fomenten el desarrollo de planes de formación para los agentes de salud.

En cuanto al Ecuador hay algunos antecedentes del tema tal es el caso de Vallejo (2022), quien evaluó la relación entre el nivel de estrés en los profesionales de la salud de un centro médico en Guayaquil y las condiciones laborales cuya población fue de 120 médicos y se utilizó como técnica la encuesta a la cual se le aplicó un diseño no experimental los resultados demostraron que existe una gran correlación de datos entre el estrés laboral y las malas condiciones de trabajo con diferencias claramente significativas entre los factores.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos años se ha notado que ha aumentado en la población el estrés, que es un trastorno psicológico que llega al límite de la degradación de la vida humana, ya sea a nivel mental, físico, a medida que se desarrolla el fenómeno, representa una gran amenaza para las personas. Es considerado un mal causado por diversos tipos de situaciones, donde el ambiente laboral es representado como el principal generador de estrés en las personas, más conocido como estrés laboral, lo que conduce a una disminución en el desempeño profesional de quienes padecen estrés.

Muchos creen que el estrés es el enemigo silencioso y es una condición dinámica que varía de persona a persona y puede tener varios factores estresantes o desencadenantes diferentes; desde cargas de trabajo pesadas hasta jornadas laborales más largas debido a los despidos. Por lo tanto, no existe una dosis o un límite de tiempo para evitar la exposición a largo plazo a tales riesgos, ni existe un estándar único de evaluación o medición para comprender sus efectos. (Onofre, 2021)

El estrés en el trabajo es la respuesta psicológica, emocional, cognitiva y conductual a ciertos aspectos extremadamente difíciles o exigentes del contenido, la organización y el entorno laboral. En estos casos de estrés laboral las personas, a menudo se sienten estresadas y ansiosas y se sienten incapaces de afrontarlo. El estrés laboral ocurre cuando los empleados no pueden satisfacer la demanda. Cuando el estrés es persistente o repetitivo, puede tener una serie de efectos negativos en los empleados y las empresas para las que trabajan. (Marin & Usma, 2012)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que, en todo el mundo, existe un promedio entre el 5% y el 10% de los trabajadores de los países primermundista sufren estrés laboral, en comparación con el 20% al 50% en los países industrializados o del tercer mundo. Este problema es una enfermedad del siglo XXI que aterroriza a millones de trabajadores en todo el mundo, incluido el continente Europeo y Latinoamericano. Según las estadísticas de estrés laboral, la presión laboral a la que están expuestos los trabajadores en los países europeos y americanos se ve seriamente perjudicada y se concluye que la tensión laboral es la mayor causa de estrés laboral. (Villacres & Zambrano, 2020)

El estrés en el área laboral es un síntoma de problemas a nivel de las instituciones, no de debilidad de personal. Las posibles causas de estrés pueden ir desde el ambiente laboral en el trabajo hasta las interacciones con otros compañeros, donde se destacan las peculiaridades individuales de cada uno para determinar cómo se ven afectadas sus vidas. (Paucar, 2022)

Quienes trabajan en el sector de la salud están consecuentemente estresados, en parte debido a las tareas específicas y las personas a las que cuidan. Agregue la baja autonomía de estos trabajadores, la falta de definición de tareas, el alto estrés que experimentan por las largas horas de trabajo y la falta de un excelente apoyo, y hace que estos profesionales sean objetivos viables para trabajos estresantes.

Ante este problema de salud pública, la Constitución de la República del Ecuador menciona que este trabajo se fundamenta en el siguiente principio: “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (CE 2008, artículo 326). En otras palabras, se han promulgado varias leyes y reglamentos para proporcionar un entorno adecuado para que los empleados realicen sus actividades laborales; además, algunas empresas no han seguido la legalidad de abordar tales riesgos y mitigar el daño causado por el trabajo psicosocial. Al menos afecta realmente a la salud.

Se ha investigado a profundidad la situación actual del personal de la salud de nuestro país. Las personas escuchan insatisfacción con la profesión elegida, dudan de la corrección de dicha elección y quieren dedicarse a otras actividades. Este malestar es causado por varios factores. El sanitario siente que se le pide demasiado (conocimiento, dedicación, sacrificio, etc.) y que no recibe lo suficiente de lo que se le pide. Esto, sumado a la falta de materiales y reactivos en nuestras instituciones de salud, inadecuadas instalaciones de trabajo, los riesgos biológicos que enfrentan y la pérdida paulatina de dignidad en las comunidades que apoyan, contribuyen a crear vulnerabilidad y susceptibilidad a diversos tipos de estrés. (Miranda, 2008)

El trabajo hospitalario es una fuente de estrés, ya que implica contacto continuo con el dolor y se muere varias veces con pacientes/pacientes. Competencia de la fuerza laboral, carga de trabajo y presión sobre los profesionales médicos en el desequilibrio del sistema nervioso, causando emoción, obligando a las personas a controlar sus emociones e influir en las enfermedades mentales y las causas corporales, como las úlceras estomacales, el colesterol alto, hipertensión, la presión arterial alta y la violencia de la hipertensión.

La situación anterior no es desconocida para los empleados que laboran en RenalPro los cuales se enfrentan con frecuencia a la falta de recursos humanos o materiales; agresiones

de otros servicios, pacientes y personal del hospital; horas extras, largas jornadas laborales, lo que resulta en el traslado del personal a otros servicios, otras actividades y/ u hospital; además, la falta de personal calificado para estos puestos está agudizando una crisis ya existente en el servicio. El resultado de esta situación es que el personal se limita a trabajar, cumple con su horario de trabajo, pero coopera. Pertenecer al servicio se pierde, todo lo cual afecta en última instancia la calidad de la atención brindada.

En tal sentido, a través de este estudio se pretende determinar el efecto del estrés en el desempeño laboral del personal que labora en RenalPro en el periodo de marzo y abril del presente año 2023.

Existe la necesidad de abordar este problema existencial que provoca diversas carencias de profesionales de la salud; desestresarse es la forma más efectiva de evitar soluciones complejas. Cuanto antes se aborde el estrés, es menos probable que se vuelva crónico o desarrolle enfermedades graves. Por lo que se consideró conveniente identificar esta problemática del estrés laboral y su afectación en el personal que labora en RenalPro durante los dos meses efectuados como son marzo y abril del presente año 2023, donde se va a identificar la presencia de estrés y cómo afecta el desempeño del trabajo diario, y así se convierte en un problema que requiere una propuesta de solución.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El autor de la tesis se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo afecta el estrés en el desempeño del personal de RenalPro durante el periodo marzo, abril del 2023?

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los efectos del estrés laboral en el personal que trabaja en RenalPRO C.A. en el periodo de marzo-abril del 2023?

HIPÓTESIS

El estrés laboral afecta de manera directa al desarrollo de las actividades laborales del personal de RenalPro C.A

OBJETIVOS

1. Objetivo general

Analizar los efectos del estrés laboral de los colaboradores del centro RenalPRO C.A. en el periodo de marzo-abril 2023

2. Objetivos específicos

1. Desarrollar el concepto de estrés laboral y su incidencia actual en el ámbito laboral desde la perspectiva de la salud mental

2. Identificar los elementos que generan o inciden de mayor manera o con mayor incidencia en el estrés laboral del personal a través de encuestas

3. Correlacionar resultados

MARCO TEÓRICO

3. Historia del estrés

El término estrés se deriva de la etimología *stringere* que significa tensión y fue usado a inicios de 1936 por Hans Selye quien definió al estrés como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier variable de cambio”

A mediados del siglo XIX el fisiólogo de Francia Claude Bernard manifestó que los cambios fuera del ambiente alteran el cuerpo, y que es necesario realizar ajustes a los cambios y lograr alcanzar el medio interior.

El inicio de la utilización de la palabra estrés tiene su antecedente con el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la universidad de Montreal, a quien se lo nombra “padre del concepto estrés”, los estudios del doctor aportaron al conocimiento de la palabra estrés y establecieron fundamentos para llevar a cabo más estudios. En la actualidad los investigadores del comportamiento se encargan del estudio del estrés, lo cual ha permitido avanzar en el conocimiento de lo que significa el estrés.

4. Estrés

El estrés se examina como la reacción conductual o fisiológica ante desafíos provocadores o amenazadores, que hacen notar todas las alteraciones en la estabilización emocional, psicológica y fisiológica. Si no se busca la reparación a su estabilización no se curará, de esta manera el estrés se convierte en una situación crónica y el organismo no la puede soportar hasta lograr enfermarse y en algunos casos morir (Selye, 2023).

Varios autores mencionan al estrés, pero lo nombran de diferentes formas, como, por ejemplo: angustia, tensión y presión. De esta manera se convierte en una problemática con los términos usados, debido a que la palabra ansiedad y tensión son resultados del estrés.

El estrés tiene un vínculo entre el sujeto y el medio ambiente, y actúa directamente en la persona, conllevando varios sucesos, propios de cada persona, y acomodarse a las

situaciones, al referirse al ambiente también menciona al ambiente laboral, psicológico y familiar.

5. Síntomas del estrés

Según (Robbins & Judge, 2009) mencionan que los síntomas ocasionados por el estrés son los siguientes:

- a. Fisiológicos: presenta cefalea, elevación de la tensión arterial y enfermedades a nivel cardiovascular.
- b. Psicológicos: ansiedad, tristeza y trastornos depresivos
- c. Comportamiento: disminución del enfoque en sus acciones diarias, irresponsabilidad y pérdida de la memoria

6. Tipos de estrés

El estrés es importante para el organismo debido a que activa la elaboración de energía extra para que la población pueda llevar a cabo su trabajo diario con notoriedad (Naranjo, 2009).

En base al efecto que produce la persona

- **Eutrés:** este es un estrés positivo, conlleva la adecuada salud física y el bienestar mental, aportando al organismo para que extienda su mejor potencial. Está relacionada con la claridad mental y condiciones físicas excelentes que aumentan la productividad y previene a la persona para confrontar circunstancias actuales, complicadas y rigurosas.
- **Distrés:** es un estrés exagerado produce ansiedad. El distrés es un estímulo que cambia la cadencia entre la mente y el organismo, provocando el bloqueo para solucionar situaciones cotidianas. El ser humano que tenga el distrés se encuentra enojado, afanado y frustrado lo que provoca un cansancio corporal anímico.

En base al tiempo

- **Estrés temporal:** es el más frecuente de todos los tipos de estrés se determina por pequeñas dosis en etapas cortas, aunque suelen lograr que las personas se fatiguen debido a circunstancias inesperadas.
- **Estrés permanente:** es el que acompaña a las personas con circunstancias muy estresantes y permanentes angustias, este estrés perjudica el desempeño de la vida diaria, afectando gravemente su salud, inclusive algunos estudios médicos demuestran que tiene relación con el cáncer.

En base a la intensidad

- **Estrés ligero:** sus perjuicios no provocan mayores problemas a la población humana en la parte fisiológica y psicológica, suele desaparecer de manera fácil.
- **Estrés grave:** sus perjuicios si provocan a la población humana desbalances en la parte fisiológica y psicológica y es complicado salir debido a la intensidad del estresor.

7. Fases del estrés

De forma general, el estrés no se produce de forma inesperada. El cuerpo de la persona tiende a producir señales cuando la persona va a producir un estrés, desde el inicio hasta el efecto, tiende a tener tres fases alarma, resistencia y agotamiento que fueron mencionadas por Hans Selye (Naranjo, 2009).

Fase de alarma: las reacciones naturales fisiológicas de nuestro cuerpo ante un estímulo estresor, son las primeras alarmas que se manifiesta para avisar a la persona que tiene que prevenir cuando ya es detectado el problema, por ejemplo, cuando existe sobrecarga de trabajo o demasiadas tareas. “Si la persona detecta que su esfuerzo no es suficiente, toma conciencia del estrés que presenta y se encuentra en la fase de alarma” (Rodríguez, 2017).

Fase de resistencia: la persona intenta frenar el problema, pero admite que su capacidad tiene un término y como resultado se frustra y soporta. Admite que se deteriora la energía y su productividad es mínima, pero no descubre la manera de avanzar y esto provoca un contorno vicioso, y más aún cuando va unido de ansiedad por una decepción (Melgosa, 1995).

Fase de agotamiento: Es una etapa de agotamiento mental y físico, en la que el cuerpo ya no avanza resistiendo a las agresiones del entorno. Cuando la persona tiene un exceso en la fase de agotamiento termina por deducir la resistencia natural del estrés, así como se produce en el síndrome de Burnout (Rodríguez, 2017).

8. Estresores

Todo acontecimiento, etapa o persona que se localiza en el medio ambiente puede lograr ser un estresor:

El estrés contesta mediante el esfuerzo del cuerpo por acomodarse, se tiene estrés cuando no se mantiene el equilibrio personal, si no hay una amenaza externa, la persona no tiene que lograr adaptarse y por ende no va a tener estrés. De igual manera cualquier cosa puede convertirse en un estresor, por tal razón no se puede elaborar una lista finita de estresores y mencionar “líbrese de esto y tendrá una vida sin estrés”, en la mayoría de los casos las situaciones externas tienen mayor posibilidad de funcionar como estresores.

Estresores del medio ambiente

Dentro de los estresores ambientales se puede mencionar a los físicos, antropológicos y sociológicos. Los extremos de la temperatura es un estresor ambiental que se percibe por los sentidos, se menciona a continuación los estresores ambientales más comunes:

- Espacio físico
- Iluminación
- Ruido

- Música
- Temperatura y humedad
- Vibración y movimiento
- Contaminación en lugares cerrados
- Aburrimiento y monotonía
- Seguridad
- Fatiga fisiológica
- Higiene

Respuestas fisiológicas al estrés

Según Gómez y Escobar (2002) manifiesta: “la respuesta fisiológica del estrés está dada por el sistema nervioso central y la coordinación con el sistema nervioso autónomo, endocrino e inmune, quienes mantienen la homeostasis del organismo”. Además, las catecolaminas, cortisona y hormona de crecimiento que son las llamadas “hormonas del estrés usan las reservas sistémicas y desarrollan la capacidad de la persona para enfrentar la situación del estrés, preparando al sistema cardiovascular y su contenido en nutrientes para dar una solución rápida.

Afrontamiento al estrés

Según (Maisto & Morris, 2009) mencionan que el estrés debe ser enfrentado con impulsos cognoscitivos y conductuales que faciliten a la persona enfrentar momentos difíciles en la vida cotidiana.

El afrontamiento directo: es una manera donde la persona controla y modifica el escenario difícil.

El afrontamiento defensivo: es aquel que usa medidas para engañarse, mediante mecanismos de defensa, negación, proyección y represión para de esta manera cambiar e ignorar su situación.

El afrontamiento focalizado en el problema: es la manera de expresarse de la persona donde intenta controlar situaciones estresantes y el entorno donde se desarrolla.

9. Estrés Laboral

Según Balvin (2017) menciona que el estrés en el ambiente laboral es una agrupación de condiciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y del comportamiento ante situaciones laborales, es una manera de adaptarse de la persona a su ambiente de trabajo en concordancia con los hechos externos, internos o demandas dictadas por la empresa.

Según la (Organización Internacional del Trabajo, 2016), menciona que el estrés laboral es la respuesta física y psicológica que el trabajador tiene cuando las exigencias laborales son exageradas en cuanto a capacidad, conocimientos y habilidades.

Causas del estrés laboral

Del mismo modo la (Organización Internacional del Trabajo, 2016) menciona que en el año 1984 denominó factores de riesgo psicosocial a los factores del lugar del trabajo que pueden provocar estrés. Estos factores nacen de la interacción del lugar de trabajo y el factor humano que afectan el desempeño y satisfacción laboral.

Cuando no existe una relación positiva entre el ambiente laboral y el factor humano se pueden presentar trastornos emocionales, comportamiento inadecuado, cambios bioquímicos y neurológicos y riesgos de presentar enfermedades mentales y físicas. En cambio, si se presenta una buena relación entre lo laboral y lo humano esto produce dominio y autoestima, aumento de la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral.

(Cox *et al*, 2000) investigaron dos factores de riesgos psicosociales:

Contenido del trabajo: estos son todos los factores de riesgos psicosocial que tiene relación con el ambiente laboral y la organización, el peso del trabajador en la salud es uno de los principales factores a ser investigados, tanto la sobrecarga cuantitativa (cantidad de trabajo) y cualitativa (dificultad en el trabajo) están relacionadas con el estrés.

Contexto del trabajo: hace mención a los factores de riesgos psicosocial en la organización y relación laboral, como la cultura y función organizacional, el rol en la empresa, el crecimiento de la carrera profesional, la toma de decisiones y control. La evidencia de la cultura organizacional menciona que si es deficiente puede provocar elevados niveles de estrés en la persona.

10. Tipos de estrés laboral

El trabajador cuando presenta una circunstancia de estrés pretende elaborar diferentes estrategias para enfrentarlo.

Según Slipack, 1996, existen dos tipos de estrés laboral:

1. **El episódico:** se presenta inmediatamente, una vez que se enfrenta se resuelve, y se ausentan todos los síntomas que lo provocaron, por ejemplo, cuando una persona sale de su trabajo.
2. **El crónico:** se presenta de forma periódica cuando una persona es dominada por un agente estresor varias veces, los síntomas de este estrés se manifiestan notablemente y si la persona no se libra de este problema, el estrés no se ausentará. La persona se puede encontrar en las siguientes circunstancias como un ambiente laboral inadecuado, sobre carga de trabajo, etc.

11. Estrés laboral en personal de salud

El estrés es una enfermedad psicológica que se produce cuando las exigencias que se esperan sobrepasan la capacidad de respuesta de una persona provocando afectaciones en la salud mental y física y esto desequilibra la tranquilidad. El estrés laboral es una agrupación de reacciones negativas que provocan problemas de salud mental y física en los trabajadores, estas reacciones se producen a la incapacidad de la persona para dar respuesta al excesivo trabajo (Ramos *et al*, 2019).

En todas las fábricas suelen encontrarse factores que afecta la parte psicológica y social de los trabajadores. Estos factores se llaman riesgos psicosociales, los mismos tienden a

ser la gestión, organización, ambiente laboral, contexto ambiental y social, donde se pueden producir daños psicológicos, sociales y físicos en los trabajadores (Chiang *et al*, 2018).

Los síntomas del estrés laboral son varios:

- a) Emocionales: produce irritación, desesperanza, falta de tolerancia y compromiso, pesimismo, exhausto y nervioso.
- b) Sociales: aislamiento, conflictos entre personas malhumoradas en el ámbito familiar.
- c) Fisiológicos: presión elevada, tensión muscular, sudoración y boca seca.
- d) Conductuales: desorganización y consumo de alcohol.
- e) Psicosomáticos: úlceras, alteraciones menstruales, pérdida de apetito y fatiga.

Principales estresores psicosociales en el trabajo

El Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019), mencionó que los factores situacionales que ocasionan la falta de control y apoyo social producen estrés. La falta de control ocurre cuando no hay una correcta organización laboral, la sobrecarga cuantitativa es cuando existe un flujo de trabajo repetido, los conflictos se dan cuando un trabajador tiene que hacer varias cosas a la vez.

Según Perez (2017) menciona que los primeros estresores que se encuentran en el trabajo son los factores psicológicos, medioambientales y los personales. Los factores psicológicos son la falta de autonomía, sobre carga laboral, los medioambientales son cuando el trabajador se expone a agentes biológicos y químicos, ruido, temperatura y vibraciones. Los personales culpabilidad, falta de adaptación, incapacidad e inseguridad.

Modelos teóricos representativos del estrés laboral

Los modelos que más sobresalen se los agrupó en categorías, tales como:

Modelos basados en relaciones empleado-organización

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

La norma de reciprocidad fue propuesta por Gouldner en el año 1960, la misma que se basó en que el jefe y los subordinados mantienen un equilibrio entre lo que se reciben y lo que dan; sin embargo, esta pauta de intercambio no todas las empresas la siguen. Existen tres tipos de reciprocidad que fueron identificados por Flynn en el año 2005 que fueron:

- a) intercambio recíproco que es donde el intercambio entre dos personas se lleva a cabo de manera unilateral de forma independiente y están guiadas por las expectativas de reciprocidad.
- b) intercambio negociado, se trata de discutir los términos del intercambio por el jefe y subordinado, por lo cual los beneficios para ambas partes son directos e inmediatos.
- c) intercambio generalizado, se refiere al intercambio que se realiza entre más de tres personas que forman parte de un grupo social en donde se recibe y brinda beneficios siendo esta de manera indirecta (Morianio *et al*, 2019).

Modelos basados en concepto de ajuste

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

efectos de la salud del trabajador. Por lo que asegura que las altas demandas actúan como estresores ocasionando reacciones de estrés; los efectos más adversos de la tensión mental se dan cuando existen altas demandas y bajo control (Montero *et al*, 2013).

12. Desempeño Laboral

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

Según (Pedraza *et al*, 2010) mencionan que la notoriedad del desempeño laboral necesita de varios elementos que manifiestan las conductas de los trabajadores, dicho desempeño es el resultado de un comportamiento de actividades dadas de acuerdo con el cargo de la empresa, las conductas pueden ser individuales o colectivas en distintos periodos, las cuales contribuyen a la eficiencia de la empresa.

13. Características del Desempeño Laboral

Acciones Comportamientos: Es una determinada acción que ejecuta una persona, con un determinado propósito, en un espacio específico que afecta, incluye o comparte con otros individuos. El comportamiento se dice que es la forma de cómo actuar ante las personas o instituciones, en relación a su entorno donde habita.

Actividad Laboral: Son un conjunto de circunstancias o elementos que se encuentran relacionadas una con otra con las actividades que se realizan en un trabajo, entendiéndose este último término como cualquier esfuerzo físico o intelectual que realiza una persona y en

cambio se otorga cualquier tipo de respaldo o remuneración mediante una organización de naturaleza social.

Clasificación del Desempeño Laboral

Trabajo: Es la tarea que ejecuta el hombre, con la finalidad de percibir algo a cambio, es decir, una remuneración; tanto así que se contrata al trabajador para realizar una determinada tarea o actividad, ambos salen beneficiados.

Relación con los Pacientes: Juega un papel muy importante en la práctica de la medicina y es esencial para la provisión de auxilio médico con alto grado de calidad respecto a los diagnósticos y tratamientos de la afección

Ámbito Laboral: Se relaciona con el área donde se trabaja, así también con el clima laboral y los trabajadores o compañeros de trabajo que de distintas formas te relacionas para ejecutar tus actividades. También se relacionan con todas las personas de la organización.

Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cansancio: Impresión de pérdida de energía que disminuye la capacidad de trabajo y obstaculiza a los músculos a ejecutar sus funciones con la facilidad usual; se considera normal cuando el cansancio se hace presente después de treinta largas jornadas de actividad física o mental, al no descansar lo recomendable, al presentar anemia o depresión o alimentarse de manera no saludable, entre otras causas.

Factores que influyen en el desempeño laboral

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

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

De igual manera (Newstrom, 1999), propone que el desempeño laboral influye por diferentes circunstancias que tiene relación con el desarrollo del personal de la empresa:

- Satisfacción del trabajo: es la circunstancia que tiene el trabajador de las condiciones que favorecen o no en sus labores dadas.
- Autoestima: es el amor propio de cada ser humano y la motivación de encontrar la mejor postura dentro de la empresa, y a la vez crear una buena comunicación con los compañeros y así el grupo sea agradecido.
- Trabajo en equipo: toda empresa debe poseer un líder que anime a sus compañeros a trabajar en equipo, y de esta manera lograr los objetivos propuestos.

Importancia del desempeño laboral

De acuerdo a lo descrito por Leadersearch (2016) toda empresa debe de evaluar de forma constante el desempeño de sus colaboradores, ya que este permitirá conocer las falencias existente tanto en los empleados como en la empresa brindando la oportunidad de

que se puedan crear estrategias que permitan mayor efectividad en los procesos, la reducción de problemas internos, el trabajo realizado en equipo, aumentar el desarrollo profesional de cada uno de los colaboradores y replantear los objetivos establecidos por la empresa, a fin de incrementar la calidad del servicio que ofrecen las empresas.

Dimensiones del desempeño

El comportamiento de los trabajadores dentro de una empresa u organización, es muy relevante para lograr las metas propuestas, pero el éxito del desempeño no solo depende de la capacidad intelectual, sino también de las capacidades que el personal adquiera. Por ejemplo (Trelles & Varas, 2017) mencionan las dimensiones del desempeño laboral:

- Capacidad laboral: se expresa en la actitud que el trabajador tiene en la institución y se corrobora mediante la experiencia, conocimientos, destrezas y talento.
- Desarrollo: ejecución de las habilidades y aptitudes del colaborador en el lugar de trabajo, lo cual lleva a un bienestar social y mejoramiento personal.
- Eficacia: el colaborador debe priorizar las tareas y realizarlas en orden para lograr los objetivos implantados por la empresa.
- Perfil del trabajador: debe ser determinado mediante el comportamiento y características que tiene el colaborador de la empresa.

14. Evaluación del desempeño

Según (Briones Mera, Peñafiel Loor, & Vera Loor, 2018) mencionan, que la evaluación del desempeño como desarrollo técnico, que valora de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de eficiencia de los trabajadores al momento de ejecutar las actividades según el lugar de trabajo y es ejecutada por los jefes inmediatos. La evaluación del desempeño es un sistema formal de evaluación y revisión que se tiene que hacer mediante indicadores y de esta manera demostrar que se cumplen los objetivos y planes de desarrollo.

Métodos para la evaluación del desempeño

Para (Trelles & Varas, 2017) los procesos de evaluación del desempeño cambian de una empresa a otra en relación a sus políticas internas y objetivos planteados, entre los más utilizados destacan:

- Método de escalas gráficas: es el más usado por su sencillez y mide el cumplimiento de los trabajadores con instrumentos ya dados y graduados, sin embargo, está expuesto a errores como la generalización, superficialidad y subjetividad.
- Método de elección forzada: calcula el desempeño del personal por enunciados que representan el tipo de desempeño individual.
- Método de investigación de campo: el jefe inmediato se encarga de ejecutar la estimación del desempeño, pero con la consultoría del delegado de cada área.
- Métodos de incidentes críticos: solamente calcula los resultados positivos o negativos de los trabajadores dentro de la empresa, pero no analiza el desempeño diario del mismo.

Justificación y Aplicación de la metodología

JUSTIFICACIÓN

Se necesita trabajo reciente para concienciar a las personas de que el estrés en el siglo XXI se clasifica como una enfermedad, que afecta principalmente al sistema nervioso, que ya es un problema generalizado y que es necesario conocer las fuentes, la causa, los detalles de las condiciones que no se abordan de manera crítica causas y efectos, especialmente la necesidad de proporcionar a los empleados una calidad de vida confortable, lo que resulta en una alta productividad y un mejor ambiente para el personal.

Investigar el estrés relacionado con el trabajo entre los trabajadores de la salud con el fin de implementar medidas correctivas y/o preventivas tiene ventajas en varios niveles. Las instituciones esperan que estos profesionales experimenten menores pérdidas laborales y económicas debido a los trastornos mentales; para la sociedad, se manifestará en una mejor calidad de los servicios y atención a las necesidades de los pacientes y sus familias, y por supuesto, incluyendo Para los propios trabajadores, esto significaría soluciones duraderas a sus problemas, apoyadas en instituciones que evitarían el sufrimiento.

Además, uno debe ser consciente de la situación, ya que la mayoría de los profesionales sufrirán en silencio si continúa durante mucho tiempo, y esto puede provocar consecuencias en el hogar y en el trabajo. Cuando ocurre una enfermedad, también es deprimente, especialmente si se trata de una enfermedad mental, porque la enfermedad mental siempre ha sido un tema tabú para las enfermeras.

El estrés laboral dificulta las relaciones interpersonales, el desempeño laboral y la satisfacción personal de los empleados, por lo que es necesario investigar que es un problema importante en las actividades laborales y por ende afecta negativamente el desempeño humano, lo que lleva a un desempeño deficiente. La situación del día a día en el servicio también genera déficits en la atención al paciente, administración de medicamentos y descuido de los enfermeros en las actividades diarias, resultando en deterioro e insuficiencias.

Se ha llevado a cabo una gran cantidad de proyectos de investigación en todo el mundo para evaluar el estrés en las profesiones de la salud, como los trabajadores de servicios hospitalarios; aunque no tienen un contacto tan estrecho con los pacientes como los primeros, son en cierta medida una unidad de apoyo imprescindible para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento. Además, este personal está expuesto a otros factores estresantes que afectan sus habilidades y efectividad.

Se ha observado que uno de los obstáculos psicológicos más frecuentes que provocan dificultades es una persona en una situación estresante, que no le permite dar paso a las relaciones en la actividad profesional, a convertirse en escenario común o representación de la existencia, haciendo su adecuada ayudar a un argumento obligatorio. En este estudio es posible determinar en qué medida el estrés laboral afecta el desempeño de los empleados que laboran en RenalPro y poder realizar recomendaciones para optimizar su desempeño laboral.

Por otro lado, experimentar cierto nivel de estrés en la vida es inevitable y puede ser muy beneficioso con el tiempo. Sin embargo, el estrés excesivo suele ser perjudicial para la salud, ya que modifica y empeora las funciones y tareas de la pareja a largo plazo. También se brindan sugerencias para enfrentarlos a nivel individual y organizacional.

Este estudio determinó el nivel de estrés relacionado con el trabajo experimentado por los trabajadores de servicios encuestados y los síntomas que experimentaron. Esto permitió ofrecer algunas estrategias para la superación del estrés laboral del personal del servicio investigado, tratando de evitar o minimizar las posibles consecuencias que pudieran afectar la calidad de atención de los pacientes en dicho servicio.

Los empleados que son los principales beneficiarios del estudio, ya que están en el trabajo todos los días y realizan diversas tareas en un entorno estresante. Estos incluyen decisiones sobre la salud del paciente, las relaciones con los pacientes, colegas y familiares de los usuarios; además de sus condiciones de trabajo diarias, por lo tanto, en la determinación

de la relación entre el estrés laboral y el rendimiento, las causas del estrés. Los profesionales de la salud pueden examinar los factores que son más importantes y contribuyen a la disminución de su rendimiento para que puedan gestionar estrategias correctivas y de mejora, ayudando a los profesionales a reducir el estrés y mejorar el rendimiento.

Por esta razón, tales estudios son necesarios para demostrar si el personal de enfermería tiene estos problemas potenciales o reales no solo por la calidad de la atención brindada a los pacientes, sino también por la calidad de la atención en sí y la calidad de vida.

MARCO REFERENCIAL

Para el siguiente ítem se tomaron las variables en estudio de este proyecto que fueron el estrés laboral y el personal de salud que labora en RenalPro C.A , con la idea de tener una visión más globalizada de la temática y tener claro lo que se pretende lograr teniendo como ejemplo investigaciones recientes.

Una de las investigaciones más recientes en el país en cuanto al estrés laboral en el personal de salud fue llevado a cabo por Lucero et al. (2020), quienes determinaron el grado de asociación entre el estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital de Especialidades San Juan, de la ciudad de Riobamba, Chimborazo, Ecuador utilizando como tipo de investigación una básica no experimental con un universo de 57 trabajadores de los cuales 51 personas conformaron la muestra en estudio , se utilizó como técnica el uso de cuestionarios lo cual permitió obtener como resultado que la mayor exposición al estrés laboral la tiene el personal de enfermería teniendo la dimensión de falta de cohesión con un (84,54%).

En otro estudio realizado por Ramos et al. (2020), evaluaron el estrés laboral en los docentes de enfermería de la universidad central del Ecuador empleando un estudio de tipo transversal con una población finita utilizando como técnica de recopilación de información Maslach Burnout Inventory e Inventario de estrés para maestros. Los datos generados fueron analizados por el software estadístico SPSS. Este estudio arrojó como resultado que el 33% de los docentes percibe estrés moderados que tienen su causa en factores como el ambiente laboral y las condiciones de trabajo.

Cabay et al. (2022), determinaron el vínculo entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, durante la pandemia de COVID-19, en este estudio se realizó una investigación transversal y descriptiva aplicada al personal administrativo que labora durante la pandemia, se utilizó como técnica el cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, y el “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23”. Se obtuvo como resultado que el 76% del personal presentó bajos niveles de estrés pero se encontró un vínculo altamente significativo entre los diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo.

RENALPRO C.A.

Renalpro C.A. es una empresa prestadora de servicios de diálisis en Ecuador, con sede principal en Guayaquil. Opera actualmente en 4 ciudades, localizadas en Guayaquil, Daule, Milagro y Santa Elena y en la actualidad se encuentra en la realización de un ambicioso proyecto que es un centro de estudio diagnóstico y trasplante llamado VillaRenal que estará ubicado en la ciudad de Portoviejo y se espera iniciar labores en la segunda mitad del año del 2023. La empresa fue fundada el 23 de septiembre de 2019. Actualmente emplea a 118 (Diciembre 2022) personas, las cuales desempeñan diferentes funciones. En sus últimos aspectos financieros destacados, Renalpro C.A. reportó un aumento de ingresos netos de 408,49%

en 2021. Su Activo Total registró crecimiento del 68,08%. El margen neto de Renalpro C.A. aumentó 124,7% en 2021 (Figura 1).

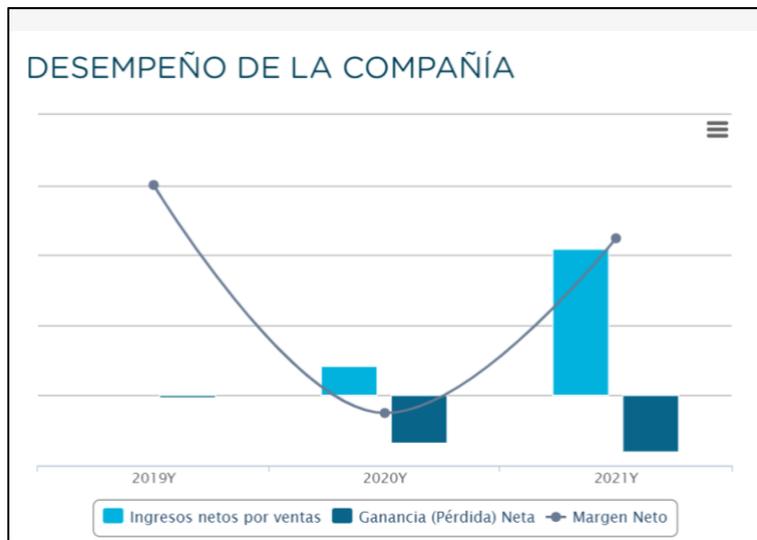


Figura 1. Ingresos de la compañía periodo 2019-2021. Fuente :RenalPro C.A.

Desde sus inicios RenalPro C.A tuvo la visión de prestar un servicio de hemodiálisis y diálisis peritoneal, basado en la calidad de su tratamiento para aumentar de esta manera la calidad de vida de los pacientes que requieren tratamiento sustitutivo renal. Abrió sus puertas en el año 2019 con su primer sucursal en la ciudad de Milagro, con grandes profesionales, equipos de última tecnología que permiten hemodiálisis convencional, diálisis con alto volumen convectivo, diálisis peritoneal de manera tanto manual y automatizada, además de contar con protocolos de tratamiento a los pacientes y no solo en la parte médica, si no también en enfermería, nutrición, psicología y servicios varios, razones por lo cual logro sus convenios con MSP e IESS, teniendo una gran aceptación en la comunidad y sobre todo un resultado fenomenal en mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de un trabajo multidisciplinario. Durante la pandemia COVID es importante recalcar que a pesar de los pocos ingresos nuevos de paciente que llego a tener la compañía, se mantuvo una mortalidad de 0% en los pacientes que ya se realizaban su tratamiento en la compañía, lo cual es un ejemplo claro del compromiso de la empresa con la salud de las personas. Posteriormente

viendo la demanda de pacientes, y estudiando los lugares de mayor demanda, se realizó la apertura de diferentes sucursales, iniciando primero en la ciudad de Guayaquil con la sucursal RenalPro Ceibos, posteriormente se dio inicio a la creación de RenalPro Santa Elena, y el último centro en abrir sus puertas en el año 2022 ha sido RenalPro VillaClub ubicado en la ciudad de Daule.



Figura 2. RenalPro Milagro, VillaClub, Ceibos y Santa Elena. Fuente Google Maps

Actualmente los centros de diálisis de RenalPro C.A atienden a sus pacientes de hemodiálisis, mediante turnos, teniendo distribuido así el primer turno que va de 7AM a 11PM, el segundo turno que va de 12PM a 4PM y el tercer turno de 5PM a 9PM situados en días lunes, miércoles y viernes o martes jueves y sábado, distribuyendo los pacientes según la disponibilidad de máquinas de hemodiálisis con las que se encuentre en cada centro.

Para garantizar una adecuada atención, se tiene personal que labora mediante horarios rotativos para garantizar así una adecuada atención a los pacientes, contando con personal

médico durante todas las sesiones de diálisis, personal de enfermería totalmente capacitado para realizar sus funciones así como personal de servicios médicos/variados que están prestos a las necesidades de los pacientes y del centro.

Además de esto se cuenta con personal de nutrición, psicología, admisión, trabajo social, personal administrativo y otros servicios, que realiza horarios de 8 horas diarias en horarios de 8am a 5pm.

MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo encontrará las variables objeto de estudio, así como también el método y alcance de la investigación. Se determinó el empleo de técnicas e instrumentos para la recolección de datos, herramientas aplicadas a la población trabajadora de RenalPro C.A.

Participantes en el estudio

El estudio es de tipo epidemiológico descriptivo transversal descriptivo que tuvo como población objeto a los trabajadores de la empresa RenalPro C.A. El total de empleados es de 118, de los cuales 68 corresponden al área de salud y 50 corresponden a área administrativa.

El presente estudio tuvo la aprobación de la gerencia de la empresa RenalPro C.A. Todos los participantes accedieron al estudio de manera libre y voluntaria, la confidencialidad fue totalmente absoluta.

Recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos tipos de encuestas, cada una en un diferente cuestionario.

- El primer cuestionario realizado fue “*ENCUESTA PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE RENALPRO C.A*”, misma que constaba de 38 preguntas, opción múltiple, bajo los parámetros nunca, rara vez, a menudo y frecuentemente.

- El segundo cuestionario realizado fue “*CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE RENALPRO C.A*”, el cual contaba con 24 preguntas, opción múltiple, bajo los parámetros nunca, rara vez, a menudo y frecuentemente.

La aplicación del cuestionario fue por vía on-line a través de Google Forms.

Los resultados fueron exportados a una hoja de cálculo de Excel donde se validó los datos obtenidos con el programa Epi Info 7. Se determinaron frecuencias, índices,

asociaciones y correlaciones estadísticamente significativas.

Definición de muestra

El universo de la muestra fue finito, se aplicó la fórmula de Murray y Larry para el cálculo del tamaño, siendo que para el grupo poblacional estudiado se requería de 91 personas con un intervalo de confianza del 95% y margen de error del 5%.

El criterio de inclusión definido para el estudio fue que los trabajadores de la empresa RenalPro C.A. tengan contacto directo con pacientes, por lo tanto, quedo excluido todo el personal que no cumpla con este criterio.

RESULTADOS

Un total de 100 trabajadores (85%) del total de empleados de RenalPro C.A. completaron la encuesta, de los cuales, 69 fueron hombres (69 %) y 31 mujeres (31 %).

La distribución del grupo etario fue la siguiente: 72% de 20 a 29 años, 14% de 30 a 39 años, 12% de 40 a 49 años y 2% más de 50 años.

En relación al estado civil el 70% se encontraba soltero, el 19% casado y 11% unión libre.

Un 40% refirió haber cursado educación secundaria (completa / incompleta), 56% tercer nivel y 4% educación superior.

El 62% declaró no tener cargas familiares mientras que el 48% sí.

Los participantes del estudio presentaban en un 26% contrato fijo, en comparación al 74% con contrato indefinido.

Finalmente, el tiempo de trabajo en la empresa arrojó los siguientes datos: menor a un año – 33%, 1 a 5 años – 48%, 5 a 10 años 18%, más de 5 años – 1%. (Tabla 1).

Tabla 1 Características demográficas por categorías de género

VARIABLE	CARACTERÍSTICA	TOTAL (100)		HOMBRE (69)		MUJER (31)	
		N	%	N	%	n	%
Edad							
	20 a 29 años	72	72	51	71	21	29
	30 a 39 años	14	14	6	43	8	57
	40 a 49 años	12	12	10	83	2	17
	Más de 50 años	2	2	2	100	0	0
Estado civil							
	Soltero	70	70	46	66	24	34
	Casado	19	19	14	74	5	26
	Unión libre	11	11	9	82	2	18
Cargas familiares							
	Si	38	38	34	89	4	11
	No	62	62	35	56	27	44
Educación							

	Secundaria (completa / incompleta)	40	40	34	85	6	15
	Tercer nivel	56	56	33	59	23	41
	Educación superior	4	4	2	50	2	50
Tipo de contrato							
	Contrato fijo	26	26	19	73	7	27
	Contrato indefinido	74	74	50	68	24	32
Tiempo							
	Menor a un año	33	33	17	52	16	48
	1 a 5 años	48	48	35	73	16	33
	5 a 10 años	18	18	16	89	2	11
	Más de 10 años	1	1	1	100	0	0
Ocupación							
	Sin relación a salud	33	33	29	88	4	12
	Con relación a salud	67	67	40	60	27	40

n = número de casos

La Tabla 2 recoge los diferentes datos de los trabajadores en relación al estrés laboral. Alrededor del 17% de los trabajadores no presentó ningún nivel de estrés, conforme los resultados obtenidos, en comparación al 83% presentan algún grado de estrés. Aproximadamente el 81% de las mujeres presentan estrés laboral, dato similar al obtenido a la población masculina que llega al 84%. No se encontró una correlación entre las diferentes variables estudiadas y el estrés, en virtud que el valor de p mayor a 0.05.

Tabla 2 Análisis Bivariado de Estrés

VARIABLE	CARACTERÍSTICA	Estrés				Odds Ratio	p value	X ²
		SIN ESTRÉS		CON ESTRÉS				
		n	%	n	%			
Total		17	17	83	83			
Edad						2,1101	0,1476	10,0498
	20 a 29 años	14	19	58	81			
	30 a 39 años	3	21	11	79			
	40 a 49 años	0	0	12	100			
	Más de 50 años	0	0	2	100			
Sexo						0,7900	0,6744	1,5446
	Masculino	11	16	58	84			
	Femenino	6	19	25	81			
Estado civil						2,2874	0,1389	4,4491
	Soltero	14	20	56	80			
	Casado	3	16	16	84			
	Unión libre	0	0	11	100			
Cargas familiares						0,6313	0,4259	5,2838
	Si	5	13	33	87			
	No	12	19	50	81			
Educación						0,7588	0,5530	10,0788
	Secundaria incompleta	0	0	1	100			
	Secundaria completa	5	13	34	87			
	Tercer nivel	12	44	44	56			
	Educación superior	0	0	4	100			
Tipo de contrato						0,8121	0,7238	0,5995
	Contrato indefinido	12	16	62	84			
	Contrato fijo	5	19	21	81			
Tiempo						0,6582	0,2460	9,3173
	Menor a un año	5	15	28	85			
	1 a 5 años	6	13	42	88			
	5 a 10 años	6	33	12	67			
	Más de 10 años	0	0	1	100			

n = número de casos, p – value = probabilidad, X² = chi cuadrado; OR = Odds Ratio

	Contrato indefinido	2	100	2	40	2 2	71	48	77	
	Contrato fijo	0	0	3	60	9	29	14	23	
Tiempo										0,3895
	Menor a un año	1	50	2	40	1 1	32	19	31	
	1 a 5 años	0	0	3	60	1 7	50	28	45	
	5 a 10 años	1	50	0	0	2	6	15	24	
	Más de 10 años	0	0	0	0	4	12	0	0	

n = número de casos; p – value = probabilidad.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Es claro que muchas de las variables en estudio tienen correlación con el estrés ya que está claro que muchas inciden directamente con el estado mental de los trabajadores, sin embargo, no todas las variables tienen que tener forzosamente una relación de causalidad en este sentido lo primero que se puede evidenciar es que existe una clara diferencia de género en cuanto al personal que labora en el centro. Conforme los resultados obtenidos del estudio, se observa que existe una mayor cantidad de trabajadores de género masculino (69%) que femenino (31%). El estrés se manifestó en el total de mujeres encuestadas con el 81%, cifra que corresponde al 30% de la muestra, en comparación al 83% de hombres que presentó algún grado de estrés, correspondiente al 70% de la muestra; dichos resultados no siguen una pauta presentada en otros estudios (Molina et al., 2013; Azofeifa et al., 2016), en los cuales se menciona que las mujeres presentan mayor propensión a desarrollar estrés secundario a los diversos roles que realizan en su entorno familiar y social como lo es el cuidado de hijos, por lo tanto se requiere una mayor investigación.

Lo mencionado anteriormente en cuanto a mayor grado de estrés en el grupo poblacional masculino, puede deberse al hallazgo que los hombres presentaron mayores cargas familiares que las mujeres, pudiendo explicar esta relación en que al ser jefe de familia se presente una dependencia de terceras personas y por lo tanto aumentando la tensión al enfocarse en llevar recursos al hogar. Estos datos quizás difieran de los obtenidos por Vargas (2022), donde después de realizar una correlación estadística entre las cargas familiares y el estrés laboral entre el personal de salud de una clínica determinó que hay diferencias significativas muy baja entre estas 2 variables, se piensa que esta divergencia puede estar causada al haber realizado el estudio en pandemia.

En relación al grupo poblacional se vislumbró que los trabajadores sobre los 40 años presentaron mayor incidencia de estrés, esto se puede justificar debido a que existe

incertidumbre por cuanto sería de mayor complejidad el conseguir empleo en la etapa actual de la vida.

Al realizar un análisis detenido en cuanto al estado civil, llama la atención que ningún trabajador se encontraba en situación de divorcio, misma que es la primera asociación que genera estreses debido a la falta de apoyo social que se desencadena en este entorno. En cuanto a los datos presentados, se puede observar un mayor número de trabajadores solteros ($n=56$), sin embargo, al comparar el porcentaje de estrés para cada grupo poblacional, el perteneciente a casados obtenían mayor frecuencia de estrés llegando al 84%. Pese a lo expuesto, los datos estadísticos obtenidos del presente estudio, indican que el estado civil no es una fuente de estrés debido a que el valor de p no fue significativo.

Queda claro que pese a la posible relación existente entre menor nivel de estrés frente a la antigüedad en el puesto de trabajo y nivel de educación con la posible explicación que mayores salarios percibidos disminuye la probabilidad de desarrollar esta patología, así como también los datos presentados en el estudio realizados por Dua (2006), donde se evidenciaron menores niveles de estrés laboral en el personal con cargos de mayor posición y de mayores ingresos económicos en relación con trabajadores que tenían cargos de menor nivel y otro estudio muy similar realizado en la Universidad de Valencia donde se evidencio que los trabajadores de la salud que tenían mejores cargos presentaron mayores exigencias y en contraste también mostraron un mayor control e influencia sobre su trabajo, no se la puede reforzar esta aseveración en función que el valor de p en nuestro estudio, no llega a ser estadísticamente significativo ($p \leq 0.05$).

En cuanto a los datos obtenidos del desempeño laboral existen principalmente algunas aristas interesantes por tratar como lo son la edad y estado civil.

Para la edad, la mayoría del personal encuestados en este estudio correspondían a mediana edad, con la importancia en mencionar que la presencia edades extremas es reducida, datos similares a los obtenidos a los del estudio de Carrillo (2013). El grupo etario predominante fue de 20 a 29 años, quienes presentaron un mayor nivel de satisfacción al desarrollo de sus actividades labores en comparación a los otros grupos, es preciso señalar que la disminución de las capacidades funcionales conforme se aumenta los años no necesariamente implica que los trabajadores de mayor edad desempeñen sus actividades de peor manera que los más jóvenes; esto se podría explicar en función que el personal de trabajo más joven presenta avidez por aprender y adquirir mayor experiencia para perfeccionar sus habilidades en un área.

En lo que respecta al estado civil y el desempeño laboral se obtuvo un mayor puntaje al grupo correspondiente de solteros, similar a lo obtenido en lo investigado a Arce (2015), esto podría tener relación a que las personas casadas o en unión libre presentan una mayor cantidad de responsabilidades inherentes de su estado civil lo que genera en mayor o menor medida una disminución de su capacidad de mantener la concentración en sus actividades laborales.

Una variable que se debió tomar en cuenta y que se recomienda implementar en futuros estudios es la sobrecarga laboral, ya que como es de conocimiento en el área de salud, el personal por lo general cumple horarios sumamente largos y un centro de diálisis no nos encontramos ajenos a esta situación ya que en muchos casos el personal debe doblar turnos por falta de personal así también como horarios de más de 40 horas semanales, afectando así la salud cardiovascular de los trabajadores tal y como ha quedado demostrado en estudios realizados por la OIT donde se evidencia que horarios mayor a >55 horas laborales aumentan la probabilidad de sufrir Stroke; la falta de asignación de roles y orden jerárquico, por cuanto en el centro de salud investigado al existir esta ausencia se genera un conflicto de actividades

que puede influir en el desarrollo de estrés laboral. Así mismo se debe respetar los tiempos de descanso del personal sea personal relacionado al área de la salud o personal administrativo ya que otro de los motivos del estrés laboral se deben a que el personal debe atender a cosas relacionadas con el trabajo en horas de descanso, que por lo regular son treinta minutos diarios, por lo que se debió tener en cuenta esta variable ya que en este centro de salud ocurre mucho este problema por lo que el respeto a las horas de descanso es un variable muy relevante y que tiene correlación directa con el estrés laboral generado en los centros de salud.

Se puede decir que una vez evaluado los resultados se cumplieron con los objetivos establecidos a pesar de las limitantes del proyecto que en gran medida se debió a la dispersión geográfica de las sucursales del centro de salud estudiado, ya que como se cito anteriormente se cuenta con sucursales en las ciudades de Milagro, Guayaquil, Daule y Santa Elena. A pesar de que la muestra fue de 100 personas este detalle dificulto un poco la recolección de datos debido a que se necesito mucho mas tiempo para poder encuestar a las personas y generar datos , así mismo otro aspecto que dificulto un poco el proceso fue la poca información secundaria que existe del sitio ya que es una empresa de salud que aun prodriamos considerar nueva, fue muy dificil encontrar datos a nivel de la web y la información obtenida fue dada por la misma área administrativa de la empresa con los datos del personal censado hasta diciembre del año 2022. Otra de las limitantes es el poco tiempo que tiene el personal de salud y las asignaciones que deben cumplir durante sus horarios de trabajo, por lo que llevo mucho mas tiempo de lo normal poder recabar los datos debido al escaso tiempo de los encuestados , sin embargo es muy importante recalcar que a pesar de las dificultades que se presentaron durante el desarrollo del presente estudio, no representaron ningun impedimento para poder llevar a cabo la realización total del mismo.

Los resultados generados en este estudio permitieron elaborar un diagnóstico del estado actual de la clínica en cuanto a temas de estrés laboral se refiere detectando las principales causas con lo cual se pretende mejorar las condiciones laborales en que se desenvuelve el personal de salud implementando sobre todo una hoja de ruta a seguir para subsanar los problemas que más contribuyen al empeoramiento de la salud mental que sin duda es la sobrecarga laboral y la duplicidad de roles así que se propondrá como soluciones implementar áreas de descanso y también como parte de la jornada de trabajo añadir actividades lúdicas y de recreación que permitan canalizar de mejor manera el estrés laboral el cual se lo hará de manera integral no solo con el personal de salud si no que se hará de forma integrada con todo el personal administrativo y técnico lo cual es garantía de un ambiente laboral saludable.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Partiendo de los datos obtenidos en nuestra investigación, dos terceras partes de los trabajadores son masculinos, a la par que presentan mayor cantidad porcentual de estrés que las mujeres.

El estado civil juega un papel importante tanto para el desarrollo del estrés así como también para el desempeño laboral. Conjuntamente se evidencio algo similar en cuanto a la edad siendo así que se presentó mayor cantidad de estrés en los grupos etarios extremos y un menor desempeño laboral.

En relación a datos estadísticamente significativos, se evidenció que existe asociación entre edad, estado civil y nivel de educación frente al desempeño laboral. Para ampliar los resultados obtenidos de este estudio se podría individualizar la investigación de cada centro de atención por separado

Dentro de las recomendaciones para futuros estudios seria importante añadir otras variables importantes como son roles en la empresa, horario de trabajo para de esta manera reforzar los datos de esta investigación, ya que muchas de las investigaciones relacionadas a este tema, por lo regular han sido aplicadas a hospitales públicos de nuestro país, siendo este el primer estudio aplicado a un centro de diálisis y puede sentar una base para futuros estudios a aplicar a centros dedicados a esta área de la salud

Es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia de abordar el estrés laboral como un tema prioritario para el bienestar de sus empleados y para el éxito general de la empresa. Implementar estrategias y medidas que promuevan un entorno laboral saludable, como la capacitación en gestión del estrés, la promoción de la conciliación entre el trabajo y la vida personal, la participación en decisiones y el fomento de la comunicación y el apoyo entre colegas y superiores, puede ayudar a mejorar estas patologías.

En resumen, la presente investigación ha destacado la importancia de gestionar adecuadamente el estrés laboral en RenalPro para garantizar un desempeño laboral óptimo y fomentar el bienestar de los empleados. Es necesario continuar investigando y desarrollando intervenciones efectivas que aborden el estrés laboral y promuevan entornos laborales saludables

REFERENCIAS

- Banda, C. 2019. Niveles de estrés y su relación con la ingesta alimentaria en estudiantes universitarios de la facultad de enfermería de la pontificia universidad católica del ecuador de quito. Tesis de licenciada en nutrición universidad católica .
- Cabay-Huebla, Karina Estefanía, Noroña-Salcedo, Darwin Raúl, & Vega-Falcón, Vladimir. (2022). "Relationship between job stress and job satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba". *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. Epub 28 de febrero de 2022. Recuperado en 09 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=en.
- Carmona-Andrade, R., & Cordero-Arias, J. F. (2018). Estrés laboral y su relación con el desempeño en el trabajo: una revisión sistemática. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(62), 233-238.
- Chiang Vega, María, Gómez Fuentealba, Nelly, & Sigoña Igor, Marcelo. (2013). "Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud". *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. Recuperado en 06 de mayo de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&tlng=es.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre la satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186.
- Chuchuca, J., & Mora, L. (2020). "EL ESTRÉS LABORAL Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL AIDA LEÓN DE RODRÍGUEZ LARA. GIRÓN-AZUAY JUNIO-NOVIEMBRE 2020". Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Deschamps Perdomo, Ambar, Olivares Román, Sahilyn B., Rosa Zabala, Kelman Luis De la, & Asunsolo del Barco, Ángel. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(224), 224-241. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000300004>
- García, C. M., & Santos, C. B. (2019). Estrés laboral y desempeño organizacional: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 10(1), 45-60.
- Gómez, B., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de neurociencia*, 3(5), 273-282.
- Guic S, Eliana, Mora O, Pablo, Rey C, Ricardo, & Robles G, Alfonso. (2006). Perceived work characteristics and coping strategies that predict distress among workers at primary health

care centers. *Revista médica de Chile*, 134(4), 447-455. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872006000400007>

Hernández, C. G., & Montes, F. J. L. (2017). Factores de estrés laboral y su influencia en el desempeño de los empleados. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología*, 7(1), 83-94.
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1268/TTAP11D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lavid, J., & Vera, W. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia sur de Guayaquil, Arca Ecuador S. A. . *Revista observatorio de la economía Latinoamericana*.

Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behavior*, 23(1), 825-841.

Marin, M., & Usma, L. (2012). *EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE*. Obtenido de https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1151/Estres_personal_salud.pdf?sequence=2

Melgosa, J. (1995). Nuevo estilo de vida .

Miranda, B. (07 de 2008). *TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Molina-Chailán, Pía Mabel, Muñoz-Coloma, Marisol, & Schlegel-SanMartín, Giannina. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185. Epub 22 de marzo de 2021. Recuperado en 09 de mayo de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es

Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). El modelo de demandas control apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad accidente. Una aplicación a la comunidad autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología* 71(3) , 643-68.

Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid : editoria Sanz y Torres S. L.

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Redalyc*, 3(2), .

Onofre, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Internacional del Trabajo . (2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo* (1 ed). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>

Paucar, J. (2022). “*ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOS ELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>

Perez, F. (2017). *Gestión en prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Madrid: Editorial Cep S.L.

Ramos Armijos, D., Carvajal Andrade, L. D. J., Rueda García, D., Puchaicela Poma, M., Cerda Moscoso, V., & Espín Puchaicela, A. (2020). *Estrés Laboral y Síndrome del Agotamiento (Burnout) en docentes de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador: marzo 2019-marzo 2020*.

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019). *Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas*. *Espacios* 40 (7), 8 .

Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 ed.) México.

Rodríguez, R. J., & Fernández, J. F. (2016). *Relación entre estrés laboral y rendimiento*.

Rodriguez, Z. (2017). *Apoyo psicologico en situaciones de emergencia*. España.

Sanders, E. (2016). *ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO, TEGUCIGALPA, HONDURAS. ENERO - MARZO 2016*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>

Sarsosa-Prowesk, Kewy, & Charria-Ortiz, Víctor Hugo. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Seijas-Solano, David E.. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108. Epub October 20, 2020. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Tapia, J. L. L., Tapia, M. P. L., & Rey, M. A. E. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología: RCuR*, 23(1), 6.

Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. C. da S., Pereira, S. S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E.. (2016). “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*”, 15(44), 288-298. Recuperado en 07 de mayo de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012&lng=es&tlng=es.

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

Villacres, J., & Zambrano, C. (07 de 2020). *IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN CHONE*.

Vrljiek. (2015). *Estres, gerencia y subjetividad*. Buenos Aires.