

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Estrés laboral un detonante de desempeño laboral en el Hospital General

Alfredo Noboa Montenegro

Work stress is a trigger for job performance at the Alfredo Noboa Montenegro General Hospital

María Alicia Limache Barragán, Cintya Lisbeth Tello Núñez

Resumen

Combatir el estrés laboral es uno de los mayores retos en el ámbito hospitalario, que impacta de manera directa en el desempeño del personal de salud. En este contexto, el objetivo general del estudio es analizar cómo el estrés institucional se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de salud pública del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro. Para ello, se utilizó un muestreo no probabilístico que permitió suministrar 65 encuestas al personal de la casa de salud. Además, se utilizó la prueba de correlación de chi-cuadrado para identificar el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos mostraron que el estrés tiene un impacto significativo en el desempeño laboral ($p<0,002$). Se concluyó que el estrés institucional afecta de manera considerable en el desempeño laboral. Asimismo, se evidenció que está estrechamente relacionado con el desarrollo de habilidades, la autonomía, y especialmente con el apoyo social recibido por parte de colegas y supervisores, elementos clave para el bienestar y la productividad del personal hospitalario.

Palabras clave: Estrés institucional; Desempeño laboral; Motivación laboral; Desarrollo profesional

María Alicia Limache Barragán

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | maria.limache@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-9237-0585>

Cintya Lisbeth Tello Núñez

Universidad Nacional de Chimborazo | Riobamba | Ecuador | cintya.tello@unach.edu.ec
<http://orcid.org/0009-0008-8045-6273>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v10i44.1373>
ISSN 2477-9083
Vol. 10 No. 44 enero-marzo, 2025, e2501373
Quito, Ecuador

Enviado: noviembre 19, 2024
Aceptado: enero 18, 2024
Publicado: febrero 04, 2024
Publicación Continua



Abstract

Work stress has become one of the main challenges in the hospital environment, directly affecting the work of health workers. In this context, the general objective of this research is to analyze how institutional stress is related to the work performance of public health workers at the Alfredo Noboa Montenegro General Hospital. To do so, a non-probabilistic convenience sampling and a quantitative approach based on surveys directed to different work groups were used. In addition, the chi-square correlation test was used to identify the degree of relationship between stress and work performance. The results obtained showed that stress has a significant impact on work development, with a significance value of 0.002, lower than the critical level of $p < 0.05$. Consequently, it is concluded that institutional stress considerably affects work performance. It was also shown that it is closely related to the development of skills, autonomy, and especially with the social support received from colleagues and supervisors, key elements for the well-being and productivity of hospital staff.

Keywords: Institutional stress; Job performance; Work motivation; Professional development

Introducción

Los médicos con muchos años de experiencia en el sector hospitalario están expresando preocupaciones de que los parámetros utilizados para evaluar la calidad de su trabajo son los parámetros incorrectos, que una carga administrativa pesada desvía la atención del cuidado del paciente y que reportar eventos adversos puede ser visto como desleal y puede ser castigado en lugar de ser alentado y resuelto (Anderson, 2012; Slagstad, 2017).

El estrés laboral se ha convertido en uno de los mayores retos en el ámbito hospitalario, impactando de manera directa en la labor de los trabajadores de la salud. Esta situación se presenta de múltiples maneras, desde el cansancio emocional hasta la extenuación física, afectando no solo la vida de los empleados, sino también la excelencia en la atención brindada a los pacientes (Lewis & Malecha, 2011). En centros médicos de alto desempeño, donde la necesidad de atención es continua y los horarios laborales suelen ser prolongados, el estrés en el trabajo se convierte en un elemento crucial que puede provocar una reducción en la eficacia y en la capacidad de reacción del personal de salud (Bunjak et al., 2023).

Dentro del ámbito hospitalario en Ecuador, se observa una alarmante prevalencia de estrés laboral que impacta de manera negativa en la labor de los trabajadores de la salud. Según una investigación reciente realizada por Chauhan & Guleria (2024), más del 60% de los profesionales de la salud en Ecuador experimentan niveles elevados de estrés, lo cual afecta su desempeño cotidiano y la excelencia en la atención médica que ofrecen a los pacientes. Aunque la necesidad de atención médica está en aumento, el sistema de salud en Ecuador se ve desafiado por importantes falencias en el cuidado de sus trabajadores, lo cual empeora la situación. Esta situación se refleja en el incremento de fallos en el ámbito médico y en una reducción en la felicidad de los pacientes, resaltando la apremiante importancia de enfrentar este desafío con medidas políticas eficaces y perdurables.

En el Hospital General Alfredo Noboa Montenegro, la situación se torna aún más inquietante. Según información actual, el 70% del personal sanitario sufre niveles elevados de estrés en el trabajo, una cifra notablemente por encima de la media nacional. El aumento significativo de

estrés ha sido vinculado con un incremento del 15% en la rotación de empleados en el último año, junto con una reducción del 20% en el rendimiento operativo del hospital (Alamad, 2024). La carga excesiva de trabajo, junto con la escasez de recursos apropiados, ha originado un entorno laboral nocivo que perjudica tanto la salud mental como física de los trabajadores, y además pone en riesgo la excelencia del servicio de salud brindado a la población.

Por tal razón, la realización de esta investigación resulta fundamental para comprender y reducir los elementos que provocan estrés en el ámbito laboral del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro, así como su influencia en el rendimiento laboral. Es fundamental crear estrategias eficaces para intervenir en el estrés laboral, ya que no solo impacta a los trabajadores, sino que también influye en la excelencia de la atención médica (Tantua, 2022). Al explorar y enfrentar este desafío, será posible elevar el nivel del entorno laboral, disminuir la rotación de empleados y, en definitiva, perfeccionar la atención brindada a los pacientes. Asimismo, este estudio servirá como guía para establecer políticas innovadoras de control del estrés en hospitales de todo el territorio nacional.

Una investigación parecida llevada a cabo por Alpas (2023), en el Hospital General de Guayaquil descubrió que la introducción de iniciativas para controlar el estrés laboral consiguió disminuir los niveles de estrés en un 25% y aumentar la productividad laboral en un 18% en un periodo de un año. En este estudio se destaca la relevancia de acciones concretas para manejar la tensión en ambientes hospitalarios, y sus descubrimientos establecen una base firme para llevar a cabo tácticas similares en el Hospital General Alfredo Noboa Montenegro. Al cotejar estos datos con la coyuntura actual en Alfredo Noboa Montenegro, se podrá analizar la factibilidad y eficacia de acciones similares.

Para llevar a cabo la investigación se va a analizar como el estrés institucional está relacionado con el desempeño laboral de los servidores de salud pública del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro, para lo cual se va a identificar el grado de estrés que muestran los servidores de salud pública, así como evaluar el nivel de desempeño laboral de los servidores de salud y determinar la correlación que existe entre el estrés institucional y el desempeño laboral

Teoría de las demandas y recursos laborales

La teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) constituye diferentes direcciones sobre el estrés y la motivación laboral, explicando cómo las demandas y recursos intervienen en el bienestar y rendimiento de los funcionarios. Esta teoría flexible, a diferencia de modelos previos, abarca una variedad de características laborales y sintetiza conocimientos de teorías como el modelo de demandas-control y la teoría de las características del trabajo (Bakker et al., 2024). El modelo JD-R, propuesto por Schaufeli y Taris, tiene un enfoque integral que lo convierte en una herramienta práctica tanto para la gestión de la salud ocupacional como para la gestión de recursos humanos.

Estos autores sostienen que el modelo puede servir de puente entre ambas áreas al considerar tanto el bienestar de los empleados como su desempeño laboral. Al identificar y gestionar las demandas laborales que generan estrés y los recursos que fomentan el desarrollo, el modelo ofrece una manera efectiva de mejorar la salud y la motivación del personal (Jenny et al., 2020). El modelo también sugiere que trabajos mal diseñados y demandas laborales crónicas agotan los recursos de los empleados, provocando agotamiento y problemas de salud (Bjaalid et al., 2020).

Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la eficiencia con la que los empleados desempeñan sus funciones, lo cual es importante para el crecimiento y la competitividad de una organización (Chiavenato, 2011). Está influenciado por las habilidades, características y conocimientos de la persona, y su evaluación permite implementar estrategias para optimizar resultados. A pesar de su importancia, muchas empresas aún no priorizan la gestión, lo que afecta su sostenibilidad en el mercado. Invertir en formación basada en evaluaciones de los empleados contribuye al desarrollo profesional de los empleados y al éxito organizacional (Cevasco, 2017).

Estrés laboral un detonante problemático de desempeño organizacional

Según Osorio & Niño (2017), el estrés en el trabajo es un fenómeno importante para la salud ocupacional, definido como la respuesta del organismo a factores de riesgo psicosocial que surgen en el ambiente laboral, como la sobrecarga, la repetición o las exigencias excesivas. Esta condición provoca un desequilibrio entre las capacidades del empleado y las expectativas externas, afectando la salud física, mental y social de la persona. Además, Sánchez (2010), menciona que el estrés es un fenómeno complejo formado por estímulos, respuestas y los procesos psicológicos que los median. Es una condición del cuerpo caracterizada por un esfuerzo excesivo. Es un proceso dinámico que involucra muchas variables diferentes que operan en diferentes niveles e interactúan entre sí.

El estrés laboral, además de ser un factor que afecta gravemente la salud psicológica de los empleados, puede desencadenar una serie de consecuencias que impactan directamente en su desempeño. En primer lugar, este tipo de estrés genera respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que, al no ser manejadas adecuadamente, provocan un rendimiento inferior en el trabajo, un aumento del ausentismo y la aparición de condiciones laborales adversas (Tarawan & Ningrum, 2024). A medida que las demandas laborales superan los recursos personales y organizacionales, los trabajadores experimentan una pérdida de control que afecta su bienestar físico y mental, lo que a menudo deriva en altas tasas de rotación (Orjuela et al., 2021).

Además, cuando el estrés laboral es exacerbado por problemas organizacionales o una alta presión en las demandas laborales, el ambiente de trabajo se vuelve negativo, generando un círculo vicioso que afecta tanto al empleado como a la organización (Duarte et al., 2020). Por lo tanto, afecta de manera significativa el rendimiento de los empleados, ya que disminuye su capacidad

de concentración y toma de decisiones. Esto ocasiona una baja en la productividad y un aumento en los errores, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido. A largo plazo, esta situación puede derivar en mayores niveles de ausentismo o deterioro del ambiente laboral (Párraga & Real, 2022).

H_j: El estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los empleados, afectando su productividad, eficiencia y calidad en la ejecución de tareas.

El modelo JD-R de Bakker y Demerouti (2007), sugiere que para reducir el estrés laboral y el burnout es crucial equilibrar las demandas y los recursos laborales. Para prevenir el agotamiento, se pueden disminuir las demandas laborales o aumentar los recursos, como la autonomía y el apoyo social. Estos recursos fortalecen la capacidad de los empleados para manejar el estrés y las exigencias del trabajo (Merino, 2023). La autonomía hace referencia a la amplitud de opciones que tiene un individuo para definir la metodología, el orden y el tiempo con el que llevará a cabo una o más tareas. Este control sobre el propio trabajo no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también fomenta la creatividad y la responsabilidad (Torner, 2023). Estos acuerdos facilitan la gestión del estrés y contribuyen a la mejora del bienestar personal, lo que a su vez se traduce en beneficios para la organización, como un aumento en la rentabilidad, la productividad y el rendimiento general (Allen et al., 2013).

Según Ravi & Harrison (2007), da a conocer que, una mayor autonomía puede llevar a un aumento en la autoeficacia, la motivación y la satisfacción laboral, ya que permite a los empleados sentirse más en control de su trabajo y de su entorno. Además, la percepción de la misma puede verse influenciada por diversos factores, como la flexibilidad en la programación de tareas y el acceso a recursos adecuados (Metselaar et al., 2023). Sin embargo, la falta de elección o la imposición de restricciones pueden disminuir la percepción de autonomía, lo que podría resultar en un aumento del estrés y una disminución de la satisfacción laboral.

De la misma manera el apoyo social desempeña un papel crucial en la mitigación de los efectos negativos del estrés, ya que proporciona a los empleados recursos emocionales y prácticos para enfrentar las demandas laborales. Además, al igual que el control sobre las tareas, el apoyo social es especialmente sensible a los cambios en la estructura organizativa, ya que las reestructuraciones o modificaciones en los equipos de trabajo pueden fortalecer o debilitar estos lazos. Un ambiente laboral con un fuerte apoyo social no solo amortigua el estrés, sino que también mejora la cohesión del equipo y la satisfacción laboral, contribuyendo así al bienestar general y al desempeño de los empleados (Chonta, 2024).

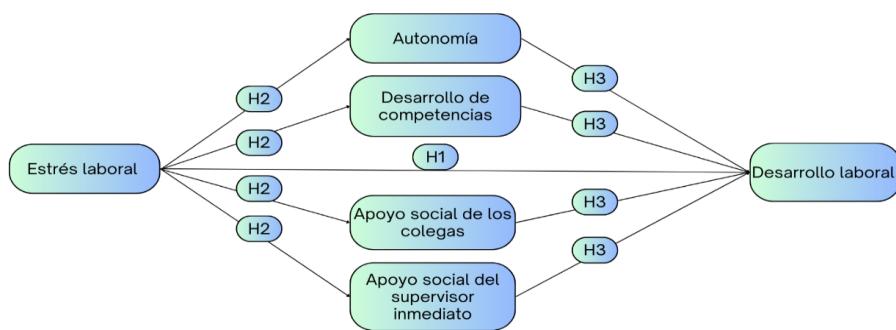
Contar con líderes transformacionales como el apoyo del supervisor es primordial a la hora de cumplimiento de las tareas, ya que además de motivar y comprometer a los empleados mediante el apoyo y el reconocimiento, también crean un entorno que promueve la confianza y la creatividad (Henao et al., 2022). Al proporcionar estímulos intelectuales, alientan a los empleados a proponer soluciones innovadoras, lo que mejora tanto el rendimiento individual como el colectivo. Estos

líderes también facilitan un clima de apoyo social, clave para amortiguar el estrés, fortaleciendo así el sentido de pertenencia y lealtad hacia la organización (Días, 2024).

H_2 , El estrés laboral tiene una relación negativa con la autonomía, el desarrollo de competencias y el apoyo social tanto de colegas como de líderes.

H_3 , la autonomía, el desarrollo de competencias y el apoyo social tanto de colegas como de líderes ejercen un efecto mediador entre la relación entre el estrés y el desempeño laboral del hospital.

Figura 1. Modelo teórico hipotético



Fuente: el modelo estructurado tomo como base a Bjaalid et al. (2020).

Metodología

Ruta de la investigación

En esta investigación se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes del personal del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro, incluidos ejecutivos, médicos y enfermeros/as, que laboran en los diferentes turnos: mañana, tarde, noche y rotativo. Se empleó el método cuantitativo por medio de la encuesta a los distintos grupos laborales. Además, se utilizó un análisis correlacional con el objetivo de identificar el grado de relación entre la variable dependiente, que es el desempeño laboral, y la variable independiente, el desempeño laboral. Lo que permitirá no solo medir la fuerza de la relación entre estas variables, sino también entender cómo el desarrollo de competencias y habilidades influye en el rendimiento de los empleados dentro del entorno hospitalario.

Participantes

Los participantes de esta investigación incluyen a toda la nómina profesional estructurada de 65 profesionales del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro categorizados como personal ejecutivo, médicos y enfermeros/as (ver tabla 2). Se tomó en cuenta la diversidad de horarios en los que trabaja el personal, como turnos de día, tarde, noche y rotativos, con el objetivo de garantizar que los datos recopilados reflejen de manera precisa y representativa la realidad laboral de todos los grupos, asegurando así la veracidad y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Diseño y confiabilidad del instrumento

Para esta investigación, se diseñó una encuesta que considera las dos variables principales: el estrés institucional como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente. El cuestionario consta de 23 ítems distribuidos en 6 factores: Estrés Institucional (ESIST) con 5 ítems; Desempeño Laboral (DSPL) con 4 ítems; Autonomía (ATNM) con 3 ítems; Desarrollo de Competencias (DSDCP) con 4 ítems; Apoyo Social de los Colegas (APSDC) con 3 ítems; y Apoyo Social del Supervisor Inmediato (APSDS) con 3 ítems. Las preguntas fueron adaptadas del cuestionario utilizado en la investigación de Bjaaid et al. (2020), para asegurar la relevancia y precisión en el contexto del presente estudio.

Se realizó con base en una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significa siempre y 5 significa nunca, se evaluó la viabilidad del alfa de Cronbach basándose en una encuesta realizada al personal del hospital. El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach generalmente varía de 0 a 1, pero no existe un límite inferior para este coeficiente; Evidentemente, cuanto más se acerque a 1, mayor será la consistencia interna de los ítems de la escala según lo planteado por Gliem & Gliem (2003). Los resultados obtenidos para cada dimensión se muestran en la Tabla 1, el alfa de cronbach para estrés institucional (ESIST) fue de 0,750 con 5 ítems, para Desempeño laboral (DSPL) fue de α 0,877 con 4 ítems, la dimensión de Autonomía (ATNM) reportó un α 0,763 con 4 ítems, para capacidad de desarrollo (DSDCP) el alfa fue de 0,911 con 4 ítems, el apoyo social de colegas (APSDC) fue de α 0,856 con 3 ítems y finalmente el α para el apoyo directo del supervisor (APSDS) fue de 0,894 con 3 ítems. El Alfa global de 0,881 para los 23 ítems indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad general, lo que refuerza su validez para medir las dimensiones relacionadas con el estrés laboral y el desempeño laboral en el contexto del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensiones	Codificación	Alfa de Cronbach	Ítems
Estrés institucional	ESIST	0,750	5
Desempeño laboral	DSPL	0,877	4
Autonomía	ATNM	0,763	4

Dimensiones	Codificación	Alfa de Cronbach	Ítems
Desarrollo de competencias	DSDCP	0,911	4
Apoyo social de los colegas	APSDC	0,856	3
Apoyo social del supervisor inmediato	APSDS	0,894	3
Alfa global		0,881	23

Fuente: la validación del instrumento utilizado fue del Alfa global de 0.881

Resultados

Esta sección mostró los resultados en función a la descripción del perfil de encuestados, aplicación del método multivariante de análisis factorial, y se finaliza con el proceso de comprobación de hipótesis.

Tabla 2. Perfil sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	60	92,3
	Masculino	5	7,7
Edad	De 29 – 33 años	6	9,2
	De 34 – 39 años	12	18,5
Mayor a 40 años		47	72,3
Formación académica			
		Tecnólogo	3
			4,6
		Pregrado	6
		Posgrado	56
Remuneración	Menor a \$700	1	1,5
	De \$701 – \$1000	5	7,7
	De \$1001 – \$1300	40	61,5
	Mayor a \$1300	19	29,2
Menciona el departamento en el que trabaja	Emergencia	11	16,9
	Central de Esterilización	8	12,3
	Coordinación de Enfermería	1	1,5
	Medicina Interna	18	27,7
	Pediatría	8	12,3
		Ginecología	11
		Consulta externa	3
		Cirugía	5
			7,7

		Frecuencia	Porcentaje
Turno de trabajo	Mañana	14	21,5
	Tarde	1	1,5
	Rotativo	50	76,9

Fuente: elaboración propia

Los resultados de la investigación con respecto al perfil sociodemográfico de los encuestados se presentan en la tabla 2, obteniendo un porcentaje de 92,3% de sexo femenino y apenas el 7,7% representa al sexo masculino. Se puede evidenciar que el mayor rango de edad de encuestados recayó en mayor a 40 años con un porcentaje de 72%, en la formación académica el posgrado representa un porcentaje de 86.20% lo que indica que los servidores del hospital están altamente capacitados para cualquier emergencia. En cuanto a la remuneración el porcentaje más alto representa de \$1001 - \$1300 con un porcentaje del 61.5% y el porcentaje más bajo se identificó en menor a \$700. Con respecto a los departamentos que los encuestado laboran se observa que el 27.7% representaron a medicina interna, seguido de emergencia y ginecología con el 16.9%, mientras que central de esterilización y pediatría representan el 12.3%, los porcentajes menores recayeron en coordinación de enfermería, consulta externa y cirugía con 1.5%, 4.6% y 7.7% respectivamente. Finalmente, el turno de trabajo con mayor porcentaje es rotativo con el 76.9%, el 21.5% representa al turno de la mañana y 1.5% al de la tarde.

Determinación de factores de estrés laboral que influyen en el desempeño

Tabla 3. Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,834
	Aprox. Chi-cuadrado	1063,404
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	253
	Sig.	,000

Fuente: elaboración propia

La Tabla 3 presenta los resultados de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para la adecuación del muestreo y la prueba de esfericidad de Bartlett. Se obtuvo un valor de KMO de 0,834, lo que significa que el muestreo confiable fue suficiente para el análisis factorial, y un nivel de significancia de 0,000, lo que confirma que la correlación entre variables era lo suficientemente fuerte como para utilizar este método.

Tabla 4. Varianza total explicada

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
ESIST	8,767	38,119	38,119
DSPL	4,108	17,859	55,978

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
ATNM	1,485	6,457	62,435
DSDCP	1,082	4,706	67,141
APSDC	1,017	4,423	71,564

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 4, se presenta el porcentaje de la varianza total explicada. El análisis factorial muestra que el estrés laboral en el Hospital General Alfredo Noboa Montenegro se puede dividir en varios factores que explican su impacto en el desempeño laboral. El primer componente de ESIST, con el 38,12% de la varianza explicada, representa condiciones laborales desfavorables como sobrecarga de trabajo o escasez de recursos. El segundo componente del DSPL 17,86% está relacionado con aspectos psicológicos como el agotamiento emocional. El total de factores analizados explicó el 71,56% de la variación en el desempeño laboral, mostrando que el estrés tiene muchas dimensiones que afectan el ausentismo, la productividad y la rotación. Este análisis es fundamental porque sirve como guía en el desarrollo de estrategias específicas para reducir el estrés y optimizar la productividad de los empleados.

En la tabla 4 se puede evidenciar los resultados de los componentes rotados, mismos que relevaron información significativa para las dimensiones analizadas, en el componente Estrés Institucional (ESIST), se observa valores altos y significativos en la mayoría de los ítems, indicando que el estrés institucional es un factor relevante en el entorno laboral del hospital. Sin embargo, se identificó una debilidad en el ítem el supervisor inmediato ofrece ayuda instrumental para resolver tareas laborales, que presentó un valor de 0,560, relativamente bajo en comparación con otros ítems. Lo que sugiere la necesidad de fortalecer esta área mediante estrategias que promuevan un liderazgo más activo y cercano. Los supervisores deben estar más atentos a las necesidades de su equipo, ofreciendo un apoyo instrumental efectivo que facilite la resolución de tareas y disminuya las tensiones laborales.

Con respecto al componente desempeño laboral (DSPL), los ítems asociados a este componente presentan valores altos y positivos, reflejando un desarrollo sólido de las competencias laborales del personal. En particular, el ítem siento que mi trabajo me permite desarrollar nuevas competencias obtuvo el valor más alto, 0,848, lo cual es un indicador alentador de que el entorno laboral ofrece oportunidades significativas de crecimiento profesional. Lo que resalta la importancia de seguir fomentando un ambiente que estimule el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades en el personal médico.

De la misma manera en el componente de autonomía mostró valores altos y positivos, especialmente en los ítems relacionados con el desempeño laboral. El valor más destacado se encuentra en el ítem con qué frecuencia logras resolver problemas en tu trabajo de manera efectiva, que obtuvo un puntaje notable. Esto evidencia que el personal médico posee las capacidades

necesarias para enfrentar y resolver eficazmente los desafíos propios de su labor, lo cual es un factor crucial para el funcionamiento eficiente del hospital y la satisfacción laboral.

En el componente de conflicto organizacional (DSDCP) evidenció relaciones significativas con el estrés laboral, el ítem las políticas de la organización contribuyen al estrés presentó un valor de 0,529, mientras que el ítem los valores organizacionales entran en conflicto con mis propios valores alcanzó un 0,571. Lo que demuestran que la percepción de conflictos organizacionales, como discrepancias entre los valores personales y los organizacionales, así como políticas poco efectivas, son factores que incrementan de manera considerable los niveles de estrés laboral. Esto resalta la importancia de revisar y ajustar las políticas organizacionales para alinear mejor los valores institucionales con las expectativas y necesidades de los empleados.

Finalmente el componente apoyo social de los colegas (APSDC) se observó una relación significativa y positiva con el ítem tengo la autonomía necesaria para organizar mi propio horario de trabajo, que obtuvo un valor de 0,778. Esto indica que el apoyo social entre colegas contribuye a la percepción de autonomía laboral, fortaleciendo la capacidad del personal para gestionar su tiempo y aumentar su eficiencia. Lo que indica que la relevancia de fomentar un ambiente colaborativo y solidario entre los equipos de trabajo, ya que el apoyo mutuo puede ser un recurso esencial para la gestión del estrés y el bienestar general.

Tabla 5. Matriz de componente rotado

	Componente				
	ESIST	DSPL	ATNM	DSD-CP	APSDC
¿Con qué frecuencia las políticas de la organización contribuyen al estrés que experimentas en tu trabajo?	-,187	-,017	,155	,529	,536
¿Con qué frecuencia sientes que careces de poder e influencia en las decisiones importantes dentro de tu organización?	-,010	,045	,042	,805	,190
¿Con qué frecuencia los valores de la organización en la que trabajas entran en conflicto con tus propios valores?	-,264	-,169	,066	,571	-,162
¿Con qué frecuencia sientes que los líderes de la organización no comprenden los desafíos relacionados con tu situación laboral?	-,329	-,063	-,093	,747	,018
¿Con qué frecuencia consideras que la organización utiliza parámetros incorrectos para medir la calidad del trabajo?	-,292	,123	,251	,623	-,262
¿Con qué frecuencia cumples con la cantidad esperada de trabajo en tu rol actual?	,087	,201	,830	,115	,180
¿Con qué frecuencia sientes que la calidad de tu trabajo cumple con los estándares requeridos?	,029	,252	,776	,036	,188
¿Con qué frecuencia logras resolver problemas en tu trabajo de manera efectiva?	,231	,169	,868	-,008	,137
¿Con qué frecuencia te sientes satisfecho con tu rendimiento laboral?	,147	,293	,748	,182	-,127

tengo la posibilidad de influir en decisiones importantes relacionadas con mi trabajo	,356	,465	,354	-,155	,334
Puedo decidir cómo se realizan las tareas en mi trabajo	,206	,743	,284	,028	,172
Tengo la autonomía necesaria para organizar mi propio horario de trabajo.	,065	,102	,273	-,077	,778
Puedo elegir los métodos de trabajo que utilizo para resolver las tareas laborales.	,224	,330	,573	-,093	,410
Tengo la oportunidad de aprender nuevas habilidades relacionadas con tu trabajo	,458	,711	,225	-,169	,008
Puedo adaptar y aplicar las habilidades que ya posees en tu trabajo	,252	,738	,407	,128	,208
Siento que mi trabajo me permite desarrollar nuevas competencias	,149	,848	,135	-,078	-,054
El trabajo me proporciona las oportunidades necesarias para usar mi experiencia	,278	,845	,288	-,057	-,001
Mis colegas son capaces de apreciar el valor de tu trabajo y ver los resultados de este	,779	,208	,196	-,061	-,008
Recibo apoyo emocional de colegas para prevenir las consecuencias del estrés laboral	,776	,260	,114	-,164	,015
Los colegas ofrecen ayuda instrumental para resolver tareas laborales	,782	,241	,240	-,154	,046
El supervisor inmediato es capaz de apreciar el valor de tu trabajo y ver los resultados de este	,777	,281	,182	-,287	-,005
Recibo apoyo emocional del supervisor inmediato para prevenir las consecuencias del estrés laboral	,764	,115	-,017	-,428	,037
El supervisor inmediato ofrece ayuda instrumental para resolver tareas laborales	,560	,265	-,021	-,481	,192

Fuente: elaboración propia

Cuadro de comprobación de hipótesis

Para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, se utilizó la prueba de correlación de chi-cuadrado. En la tabla 6 se presentan los resultados correspondientes a la primera hipótesis, donde el valor de significancia obtenido fue de 0,002, inferior al umbral convencional de $p < 0,05$. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que *si existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés institucional y el desempeño laboral*. Lo que evidenció que el estrés institucional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los servidores del hospital, afectando potencialmente su productividad, capacidad de crecimiento y calidad en la ejecución de sus tareas.

Tabla 6. Chi-cuadrado de la primera hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,499 ^a	16	0,002
Razón de verosimilitud	28,842	16	0,025
Asociación lineal por lineal	10,916	1	0,001

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, los resultados correspondientes a la segunda hipótesis muestran valores de significancia menores a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto confirma que el *estrés laboral* *si está significativamente relacionado con el desarrollo de competencias, la autonomía y el apoyo social*, tanto de los colegas como de los líderes. Lo que demuestra la influencia del estrés en diversos aspectos clave del entorno laboral, destacando la necesidad de estrategias que promuevan un ambiente de trabajo más equilibrado y con mayor apoyo social para mitigar estos efectos negativos.

Tabla 7. Chi-cuadrado de la segunda hipótesis

	Valor	GL	Estrés con desarrollo de competencias	Estrés con autonomía	Estrés con apoyo de los colegas	Estrés con apoyo de los supervisores
Chi-cuadrado de Pearson	26,797 ^a	16	,044	,017	,001	,000
Razón de verosimilitud	30,682	16	,015	,007	,001	,000
Asociación lineal por lineal	1,160	1	,281	,168	,003	,000

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8 se presentan los resultados del análisis de chi-cuadrado para la tercera hipótesis, en la que se obtuvieron valores de significancia de $p=0,000$; $p= 0,002$; $p= 0,002$ y $p= 0,016$ para las relaciones entre autonomía, desarrollo de competencias, apoyo de colegas y apoyo de supervisores con el desempeño laboral, respectivamente. Estos valores, al ser menores a $p= 0,05$ permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto indica que la autonomía, el desarrollo de competencias y el apoyo social, tanto de colegas como de líderes, actúan como factores mediadores en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el hospital, influyendo de manera significativa en la dinámica de esta interacción.

Tabla 8. Chi-cuadrado de la tercera hipótesis

	Valor	GL	Autonomía con desempeño laboral	Desarrollo de competencias con desempeño laboral	Apoyo de colegas con desempeño laboral	Apoyo de supervisor con desempeño laboral
Chi-cuadrado de Pearson	45,429 ^a	16	,000	,002	,002	,016
Razón de verosimilitud	30,919	16	,014	,025	,016	,007
Asociación lineal por lineal	12,495	1	,000	,001	,010	,848

Fuente: elaboración propia

Discusión

El estrés laboral se define como un conjunto de respuestas emocionales, conductuales, fisiológicas y psicológicas que ocurren cuando las demandas del entorno laboral exceden la capacidad de un individuo para afrontarlas. Considerada una de las enfermedades profesionales más comunes en el mundo moderno, este fenómeno no solo afecta la salud física y mental de los trabajadores, sino que también afecta negativamente la productividad y las relaciones entre los individuos y el entorno organizacional. El estrés laboral es una preocupación particular en sectores de alta demanda como la salud, la educación y los servicios de emergencia, convirtiéndose en un problema global que requiere prevención, estrategias de gestión y reducción de la eficiencia en el entorno laboral (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018). El nivel de estrés que experimentan los empleados está relacionado con varios factores importantes como la falta de motivación, la percepción de recompensas injustas y la sobrecarga de trabajo. Estos factores crean un ambiente de trabajo exigente, que puede afectar tanto la salud mental como la productividad de los empleados. A pesar de estos desafíos, los datos muestran que el 60,5% de los empleados demuestran un alto nivel de compromiso para mejorar continuamente su trabajo, lo que demuestra un fuerte compromiso con el desarrollo profesional y la calidad del mismo (Arellano Cordova, 2022). Los trabajadores de la salud, especialmente los médicos y enfermeras, enfrentan altos niveles de estrés laboral debido a la complejidad y las altas exigencias inherentes a sus puestos. Sus responsabilidades incluyen brindar atención directa a pacientes críticamente enfermos, gestionar las interacciones con sus familias y mantener altos estándares de calidad bajo presión constante y estrés emocional (Maribe & Danilo, 2022). Según el estudio de Ramirez & Arana (2021), los resultados revelaron que, en cuanto al nivel de estrés laboral global, el personal de enfermería registró un 42% de estrés moderado. Este hallazgo resalta que, aunque el estrés no alcanza niveles críticos en la mayoría de los casos, sigue siendo un problema significativo que podría afectar el desempeño y la calidad de vida de los profesionales si no se gestionan adecuadamente las condiciones laborales y los factores que contribuyen a esta situación.

Conclusiones

Para cumplir con los objetivos del estudio, se analizó la matriz de componentes rotados en la cual resalta áreas clave para mejorar el desempeño hospitalario, como la implementación de estrategias para mejorar el apoyo instrumental de los gerentes; políticas organizacionales destinadas a reducir los conflictos y promover valores consistentes con las expectativas de los empleados. Además, mayores oportunidades de desarrollo profesional e independencia, así como un fuerte apoyo social, pueden contribuir significativamente a aumentar la productividad y reducir los niveles de estrés en el Hospital General Alfredo Noboa en Montenegro.

A partir de los resultados de chi-cuadrado, se puede concluir que el estrés institucional afecta significativamente el desarrollo del empleo; también se ha demostrado que está significativamente relacionado con el desarrollo de habilidades, la autonomía y especialmente el apoyo de compañeros

y superiores. Estos relatos destacan que los entornos laborales estresantes pueden limitar la capacidad de los empleados para desarrollarse profesionalmente, reducir su autonomía e impactar su motivación para apoyar las estrategias sociales de reducción del estrés en estas áreas críticas que se vuelven extremadamente importantes.

En futuras investigaciones se recomienda introducir otras variables que analicen el estrés laboral, así como ampliar la muestra de investigación para encontrar los resultados esperados y evaluar posibles factores mediadores o moderadores entre el estrés y el desempeño laboral.

Referencias

- Allen, T. D., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work-Family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345–376.
- Arellano Cordova, V. V. (2022). *Programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022*. Programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Vergel, A. S., & Muñoz, A. R. (2024). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3), 157-167.
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 3(2), 365-382.
- Cevasco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chonta, E. R. (2024). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución pública* [Tesis de ingeniería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
- Días, A. M. (2024). *Ánálisis del Liderazgo Transformacional sobre el Efecto del Estrés en el Rol en Contextos Públicos y Privados* [Tesis de doctorado, Universidad de Almería].
- Duarte, R. J., Sequeira, L. Y., Villanueva, J. d., & Castro, C. M. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119.
- García, G. J., & Bardales, J. M. (2020). Gestión motivación laboral en los colaboradores de las instituciones públicas. *Horizonte empresarial*, 7(2), 199-212.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. *2003 Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education*, 82-88.

- Henao, J. C., López-Zapata, E., & Arias-Pérez, J. (2022). Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social. *Estudios Gerenciales*, 38(162).
- Jenny, G. J., Bauer, G. F., Fülleman, D., Broetje, S., & Brauchli, R. (2020). "Resources-Demands Ratio": Translating the JD-R-Model for company stakeholders. *J Occup Health*, 62.
- Maribe, O. I., & Danilo, P. J. (2022). *Estrés laboral en el personal médico y de enfermería del servicio de emergencia del hospital José carrasco Arteaga - IEES en la ciudad de cuenca junio – agosto 2022* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].
- Merino, S. G. (2023). *Recursos laborales, recursos personales y conductas en el trabajo, como facilitadores del engagement y del desempeño* [Tesis de doctorado, Universidad Re Juan Carlos].
- Metselaar, S. A., Dulk, L. d., & Vermeeren, B. (2023). Teleworking at Different Locations Outside the Office: Consequences for Perceived Performance and the Mediating Role of Autonomy and Work-Life Balance Satisfaction. *Review of Public Personnel Administratio*, 43(3), 456–478.
- Orjuela, L. Á., Verdugo, M. A., Serrano, L. Y., & Penagos, C. C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1).
- Pansini, M., Buonomo, I., Vincenzi, C. D., Ferrara, B., & Benevene, P. (2023). Positioning Tech-nostress in the JD-R Model Perspective: A Systematic Literature Review. *Healthcare*, 11, 446.
- Párraga, M. D., & Real, G. L. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General los empleados del área de talento humano del Hospital General. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542.
- Ramirez, C. O., & Arana, A. C. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del centro de salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública*, 1(2), 46-53.
- Ravi, S. G., & Harrison, D. A. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: MetaAnalysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524 –1541.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2).
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1).
- Tarawan, F., & Ningrum, S. D. (2024). Nurse Turnover Intention Related to Job Stress and Job Satisfaction: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(8).
- Torner, C. S. (2023). Influencia del teletrabajo sobre el desempeño creativo en empleados con alta formación académica: la función mediadora de la autonomía laboral, la autoeficacia y la autoeficacia creativa. *Revista Galega de Economía*, 32(1).

Autores

María Alicia Limache Barragán. Licenciada en Ciencias de la Enfermería. Auxiliar de Enfermería a Nivel Técnico Superior. Actualmente Enfermera en el Hospital de Alfredo Noboa Montenegro.

Cintya Lisbeth Tello Núñez. Magister en Contabilidad y Auditoría. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.