

**Work stress and staff performance at a hemodialysis center in Quito
Ecuador**

**Estrés laboral y rendimiento del personal en un centro de hemodiálisis en
Quito, Ecuador**

Autores:

Jaramillo-Vinueza, Karla Alejandra
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



karla.jaramillo.24@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-9601-7362>

Quinde-Alvear, Angel Giovanni
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Docente
Cuenca – Ecuador



aquinde@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Fechas de recepción: 18-FEB-2025 aceptación: 8-MAR-2025 publicación: 31-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

El estrés laboral es un fenómeno global que afecta en todas las áreas de trabajo, en especial al personal médico que labora en el área de salud; esto, debido a las altas demandas físicas y emocionales que allí se presentan. Sumado a la precariedad laboral e incontables horas de trabajo en América Latina, los centros de hemodiálisis no son la excepción, y son un área crítica, debido al requerimiento constante de los pacientes con enfermedades crónicas. Diversos estudios realizados en territorio ecuatoriano señalan que el 70% del personal médico labora en nivel moderado y alto de estrés, repercutiendo en desempeño profesional y rendimiento laboral de los trabajadores. Esta investigación propone del estrés laboral en el desempeño del personal en un centro de hemodiálisis en la ciudad de Quito. Desde un enfoque cuantitativo, el presente trabajo se basa en un enfoque cuantitativo, fundamentado en teorías como la del Estrés de Lazarus y Folkman y la del Burnout. Los resultados brindarán buenas estrategias basadas en evidencia empírica para erradicar el estrés, mejorando el rendimiento profesional y la atención a los pacientes.

Palabras clave: Estrés laboral; Rendimiento laboral; Burnout; Hemodiálisis



Abstract

Work-related stress is a global phenomenon affecting all professional sectors, especially healthcare personnel due to high physical and emotional demands. Combined with job insecurity and excessive working hours in Latin America, dialysis centers represent a critical area due to the constant care required for patients with chronic illnesses. Various studies conducted in Ecuador indicate that 70% of medical personnel work under moderate to high levels of stress, negatively impacting their professional performance and work efficiency. This research analyzes the influence of work-related stress on staff performance in a dialysis center in Quito. Using a quantitative approach, the study is grounded in theories such as Lazarus and Folkman's Stress Theory and the Burnout Theory. The findings will offer effective, evidence-based strategies to mitigate stress, improve professional performance, and enhance patient care.

Keywords: Occupational stress; Work performance; Burnout syndrome; Hemodialysis



Introducción

El estrés laboral actualmente es considerado como un fenómeno complejo y multidimensional que perturba significativamente a los trabajadores a nivel mundial, en especial al sector salud. Durante las últimas décadas el problema se ha intensificado debido al incremento de las demandas laborales, el grado de presión emocional y los diversos desafíos organizacionales a los que se enfrentan diariamente los trabajadores de este sector (Gómez-Rosero, 2022; Karatepe & Ten, 2020; Barello et al., 2020).

Durante las últimas décadas, el problema del estrés laboral se ha intensificado debido al incremento de las demandas laborales, el grado de presión emocional y los diversos desafíos organizacionales a los que se enfrentan diariamente los trabajadores de este sector. Factores como la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos, la falta de apoyo institucional y la necesidad de tomar decisiones críticas en entornos de alta presión contribuyen a que el estrés se convierta en un problema persistente y difícil de manejar (Gómez-Rosero, 2022; Karatepe & Ten, 2020; Barello et al., 2020).

Además, la exposición constante a situaciones de emergencia, el contacto directo con el sufrimiento humano y la responsabilidad de garantizar la vida de los pacientes generan un alto desgaste emocional en el personal sanitario. Esta carga psicológica, sumada a la presión organizacional, puede derivar en problemas como el síndrome de burnout, el agotamiento físico y mental, así como en una disminución en la motivación y el compromiso laboral.

En este sentido, diversos estudios han señalado la importancia de implementar estrategias efectivas para la prevención y el manejo del estrés laboral en el sector salud. Entre estas estrategias se incluyen programas de bienestar laboral, la promoción de entornos de trabajo saludables, el fortalecimiento del liderazgo positivo y la aplicación de medidas que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y profesional (Gómez-Rosero, 2022; Karatepe & Ten, 2020; Barello et al., 2020). Estas acciones no solo contribuirían a mejorar el bienestar de los trabajadores, sino que también podrían aumentar la calidad y eficiencia de los servicios de salud.



La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce al estrés laboral como una epidemia silenciosa, resaltando que al menos el 28% de los profesionales del área de la salud reportan severos síntomas de cansancio y agotamiento, también conocido como burnout (WHO, 2020). El impacto de este síndrome afecta principalmente no solo a la calidad de vida del trabajador, sino también en las labores diarias y cotidianas del afectado, evidenciando inintencionalmente el estrés que los consume y a su vez reflejando efectos negativos en la atención a los pacientes y en los sistemas hospitalarios (Karatepe & Ten, 2020; Gómez-Rosero, 2022).

La inestabilidad laboral en América Latina hace que toda la región se enfrente a grandes desafíos particulares en cuanto a condiciones laborales, el descenso continuo de recursos económicos y, por el contrario, las largas jornadas laborales a cargo de médicos y mayormente residentes son quienes contemplan un mayor aumento en los niveles de estrés (Gómez-Rosero, 2022). Estudios realizados en México y Brasil indican que más del 40% del personal de salud muestran síntomas de agotamiento emocional, disociación mente-cuerpo y baja realización personal (Carvalho et al., 2019; Galván-Velázquez et al., 2021). Este síndrome es amplio en centros especializados, como los centros de hemodiálisis, donde la frecuente interacción con pacientes que presentan estadía de enfermedades crónicas aumenta el nivel de tensión, desgaste y fragilidad emocional en el personal de apoyo médico y técnico. En territorio nacional ecuatoriano, la situación refleja preocupaciones similares a las de la región. Los profesionales de la salud en las ciudades más grandes como Quito y Guayaquil están expuestos a entornos de trabajo que presentan altas demandas físicas y emocionales, un estudio realizado y delimitado en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo en Guayaquil reveló que el 70% del personal médico experimenta un grado moderado tendiendo a alto de estrés laboral, lo cual afecta el desenvolvimiento de los trabajadores (Mendoza & Narcisa, 2019). En cuanto a centros de hemodiálisis, donde la atención brindada por el personal médico es demasiado constante e indispensable en pacientes con enfermedades renales crónicas, requiere aún más de precisión técnica y empatía constante para con los huéspedes, además de trabajar por largas jornadas, esto hace que estos factores que incrementan el riesgo de estrés y deterioran el rendimiento profesional se tornen más recurrentes (Gómez-Rosero, 2022).



La presente investigación de carácter científico tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de un centro de hemodiálisis en Quito, Ecuador. Desde una perspectiva teórica, este problema se fundamenta en base a modelos consolidados como la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman, esta teoría explica el funcionamiento de cada uno de los procesos de evaluación cognitiva y estrategias de afrontamiento al estrés (Lazarus & Folkman, 2017). Por su parte, la Teoría del Ajuste Persona-Trabajo (P-E Fit), hace hincapié en la importancia de la congruencia entre las habilidades y las capacidades del trabajador y las demandas laborales para reducir el estrés y optimizar el desempeño de servicio (Cooman & Vleugels, 2022). Además, la Teoría del Burnout describe cómo la exposición crónica a condiciones laborales exigentes genera agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la eficacia profesional (Bianchi et al., 2022). Estas teorías, junto con la Teoría de la Carga de Trabajo y la Teoría de la Justicia Organizacional, proporcionan un marco robusto para comprender las dinámicas del estrés laboral y su impacto en el rendimiento.

Metodológicamente, la investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, con alcance descriptivo y correlacional. El estudio analiza una muestra representativa del personal del centro de hemodiálisis, aplicando instrumentos validados para medir los niveles de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional.

Finalmente, lo que se pretende en el presente trabajo, es responder a la pregunta científica: ¿El estrés laboral influye en el desempeño del personal de un centro de hemodiálisis en Quito, Ecuador?, proponiendo estrategias basadas en evidencia empírica que permitan erradicar este fenómeno. Los resultados obtenidos beneficiarán directamente al personal de salud y, de manera indirecta, a la comunidad médica y científica, aportando soluciones prácticas para mejorar las condiciones laborales y la calidad de atención a los pacientes.

Dentro del presente estudio se contemplan conceptos e información que detalla el cómo el estrés laboral tiende actualmente a ser una situación de auto conflicto y desestabilidad personal para los trabajadores en distintos ámbitos laborales. Diferentes teorías afirman las diversas maneras en las que el estrés laboral afecta al rendimiento de los trabajadores.



Teorías alrededor del fenómeno de investigación del estrés laboral. Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman

La Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman se conoce también por el enfoque cognitivo que presenta, además de sus estrategias de evaluación y afrontamiento. Se centra en la evaluación de los individuos y en la forma de dar respuesta a las múltiples situaciones estresantes presentadas durante la jornada laboral, destacando la interacción dinámica entre la persona y su entorno (Lazarus, R. S., & Folkman, S. 2019).

Uno de los principales aportes de esta teoría es su énfasis en el proceso de evaluación cognitiva, el cual consta de dos etapas fundamentales. La evaluación primaria es el momento en que la persona determina si una situación representa una amenaza, un desafío o un daño para su bienestar. Posteriormente, en la evaluación secundaria, el individuo analiza los recursos personales y externos con los que cuenta para hacer frente a la situación. La combinación de estos dos procesos influye en la percepción del estrés y en la elección de estrategias de afrontamiento que empleará el individuo para regular sus emociones y manejar la situación de manera efectiva (Lazarus, RS, & Folkman, S., 2019).

Asimismo, la teoría destaca la importancia del afrontamiento como un mecanismo esencial para gestionar el estrés. Las estrategias de afrontamiento pueden clasificarse en afrontamiento centrado en el problema, cuando la persona busca modificar la causa del estrés a través de acciones concretas, y afrontamiento centrado en la emoción, cuando el esfuerzo se dirige a regular las respuestas emocionales derivadas del evento estresante. La efectividad de estas estrategias dependerá del contexto, la naturaleza del problema y los recursos personales disponibles (Lazarus, RS, & Folkman, S., 2019).

En el ámbito laboral, la Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman resulta particularmente relevante, ya que permite comprender cómo los trabajadores evalúan y responden a las múltiples situaciones estresantes a las que se enfrentan durante su jornada laboral. La teoría enfatiza que el estrés laboral no solo depende de las condiciones externas, como la carga de trabajo o la presión del entorno, sino también de la percepción individual que cada trabajador tiene sobre su capacidad para afrontar estos desafíos. De esta manera, la interacción entre la persona y su contexto laboral es clave para entender la forma en que se desarrolla y se maneja el estrés en el trabajo (Lazarus, RS, & Folkman, S., 2019).



Este modelo teórico ha sido ampliamente utilizado en investigaciones sobre estrés y bienestar, proporcionando un marco conceptual útil para el desarrollo de estrategias de intervención que ayudarán a reducir el impacto del estrés en distintos contextos, promoviendo así una mejor calidad de vida y un desempeño laboral más eficiente.

Principales Componentes Clave

En el ámbito médico, esta teoría es fundamental para entender cómo los profesionales del área de la salud responden al estrés generado por factores como:

Expectativas de desempeño en condiciones críticas.

Altas demandas laborales.

Limitaciones de recursos.

Contacto constante con el sufrimiento humano (Folkman et al., 2021).

1. Evaluación Cognitiva: Es el proceso mediante el cual una persona interpreta y da significado a un evento. Este proceso se divide en dos etapas: Evaluación primaria: Determina si el evento representa una amenaza, desafío o daño (Folkman et al., 2021). Este proceso se divide en dos etapas principales. La evaluación primaria es la primera fase en la que el individuo analiza el evento y determina si representa una amenaza, un desafío o un daño para su bienestar. En esta etapa, la persona valora si la situación implica una posible pérdida, si requiere un esfuerzo adicional para superarla o si representa un riesgo para su estabilidad emocional, física o social (Folkman et al., 2021).

Por otro lado, la evaluación cognitiva no es un proceso aislado, sino que está influenciado por factores individuales como la personalidad, las experiencias previas, las creencias y el contexto en el que ocurre el evento. En función de cómo se percibe la situación, se desencadenarán diferentes respuestas emocionales y estrategias de afrontamiento, las cuales pueden ser adaptativas o desadaptativas.

Según Folkman et al. (2021), la evaluación cognitiva es un proceso dinámico y flexible, que puede modificarse a lo largo del tiempo dependiendo de la información nueva que recibe la persona o de los recursos con los que cuenta para hacer frente a la situación. Esto resalta la importancia de los procesos de reevaluación y adaptación, especialmente en contextos de alto



estrés, donde la interpretación de los eventos puede influir significativamente en el bienestar psicológico.

Evaluación secundaria: Analiza los recursos disponibles para enfrentar el evento, como habilidades personales, apoyo social o acceso a información (Folkman et al., 2021).

2.Estrategias de Afrontamiento (Coping): Las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza una persona para manejar las demandas internas o externas. Se dividen en: Afrontamiento centrado en el problema: Enfocado en modificar la fuente del estrés (reorganizar tareas, buscar soluciones prácticas) (Folkman et al., 2021).

De manera general, las estrategias de afrontamiento se dividen en diferentes categorías según su enfoque y objetivo. Una de las principales es el afrontamiento centrado en el problema, el cual está dirigido a modificar la fuente del estrés con el propósito de reducir o eliminar su impacto. Este tipo de afrontamiento implica la identificación de la causa del problema y la implementación de acciones concretas para resolverlo. Entre las estrategias específicas dentro de esta categoría se incluyen la planificación y reorganización de tareas, la búsqueda de soluciones prácticas, la adquisición de nuevas habilidades para enfrentar la situación y la gestión eficiente del tiempo y los recursos (Folkman et al., 2021).

El afrontamiento centrado en el problema suele ser especialmente útil en situaciones donde la persona tiene control sobre las circunstancias y puede tomar medidas para cambiar su entorno o reducir el impacto del factor estresante. No obstante, en casos donde la fuente del estrés es inmutable o escapada del control del individuo, pueden ser necesarias otras estrategias de afrontamiento, como aquellas centradas en la emoción o en la reevaluación cognitiva, las cuales permiten modificar la percepción del problema y manejar sus efectos emocionales.

Según Folkman et al. (2021), la elección y combinación de estrategias de afrontamiento depende del contexto y del grado de control que el individuo percibe sobre la situación estresante. Un uso adecuado de estas estrategias puede contribuir significativamente a la reducción del estrés, la mejora del bienestar psicológico y el desarrollo de una mayor resiliencia frente a los desafíos de la vida diaria.

Afrontamiento centrado en la emoción: Enfocado en manejar la respuesta emocional ante el estrés (buscar apoyo emocional, técnicas de relajación) (Folkman et al., 2021)



3. Interacción Dinámica: El estrés no es simplemente una respuesta automática, sino que resulta de una interacción compleja entre la percepción de las demandas del entorno y los recursos del individuo (Folkman et al., 2021).

Teoría del Ajuste Persona-Trabajo (P-E Fit)

Según (Cooman & Vleugels, 2022) esta teoría se centra en la búsqueda de la compatibilidad entre las características de una persona y los aspectos del entorno laboral, destacando cómo esta adecuación influye en el rendimiento y el bienestar de los empleados. Este ajuste se puede analizar desde diferentes perspectivas, como el ajuste persona-organización (P-O Fit), este término se refiere a los valores y creencias de una persona, por otro lado, el ajuste necesidad-suministro que hace referencia a las necesidades que el trabajador presenta y a los suministros proporcionados por la organización o empresa donde labora, también es conocido por sus siglas como (N-S Fit) y el ajuste demanda-capacidad (D-C Fit) el cual hace hincapié a la demanda laboral y la capacidad de actitudes presentadas por el trabajador; cada uno impactando de manera única la experiencia laboral y los resultados organizacionales.

Recientes estudios han demostrado que un buen ajuste entre la persona y el trabajo puede mejorar la satisfacción laboral, reducir el estrés y fomentar el compromiso y la productividad. Sin embargo, la estabilidad del ajuste no siempre es garantizada; por ello, los procesos de socialización y ajustes continuos en el trabajo son cruciales para mantener un buen fit a lo largo del tiempo (Cooman & Vleugels, 2022).

Teoría de la Carga de Trabajo (Workload Theory)

La Teoría de la Carga de Trabajo se centra en cómo la cantidad y la intensidad de las demandas laborales afectan el rendimiento y bienestar de los empleados. Las cargas de trabajo elevadas pueden ser tanto un desafío como una fuente de estrés. Si las demandas laborales superan los recursos disponibles, se pueden producir efectos negativos como el agotamiento y el descenso en la satisfacción y desempeño laboral (Chen et al., 2022).

Para (Gottwald D and Lejsková P, 2023). La Cognitive Load Theory (CLT) de Sweller (1988) complementa esta perspectiva al indicar que la carga cognitiva excesiva puede sobrecargar la capacidad mental de los individuos, reduciendo su rendimiento y capacidad de aprendizaje. Además, la estrategia de Job Crafting se presenta como un método proactivo donde los empleados ajustan sus trabajos para equilibrar las demandas y recursos, lo que



puede ayudar a mitigar los efectos negativos de la carga de trabajo y fomentar comportamientos positivos (Tucker, 2020).

Finalmente, la teoría de Conservation of Resources (COR) de Hobfoll (1989) explica que los empleados tienden a proteger y conservar sus recursos personales en situaciones de alta carga, lo que puede dar lugar a un aumento en el estrés conductual si los recursos se agotan (Ingusci E et al., 2021).

Teoría del Cansancio y Agotamiento (Burnout)

Burnout, la teoría del agotamiento, describe un estado de agotamiento emocional, despersonalización y sensación de baja realización personal, comúnmente asociado a trabajos de alta demanda emocional y estrés prolongado. Esta condición puede afectar negativamente la salud mental y física de los empleados, impactando tanto su rendimiento como su bienestar general. Se ha identificado que el agotamiento es la dimensión central del burnout y puede derivar en problemas como trastornos del sueño, tensión muscular y otros síntomas físicos (Bianchi et al., 2022).

Los estudios recientes también han examinado la relación entre el burnout y los conflictos en el lugar de trabajo, sugiriendo que estos pueden intensificar el riesgo de agotamiento emocional. La despersonalización y la ineptitud percibida son características secundarias que se desarrollan con el tiempo y reflejan la respuesta de la persona a la sobrecarga emocional (Angelica Van, 2023).

Es importante destacar que, a pesar de que el burnout comparte algunos aspectos con la depresión, se considera un fenómeno distinto, relacionado más con factores ocupacionales y la falta de control sobre el estrés en el entorno laboral. La gestión inadecuada de las emociones en el trabajo y la incapacidad de encontrar un balance entre las demandas laborales y el autocuidado son elementos que pueden llevar al agotamiento (Bianchi, 2022, Teoría de la Justicia Organizacional (James et al., 2020) menciona que esta teoría aborda la percepción de los empleados y la reacción de ellos ante la distribución de recursos y la toma de decisiones en el ambiente laboral, influyendo en su satisfacción y compromiso. Se divide en tres dimensiones clave: justicia distributiva, que se refiere a la equidad en la distribución de recompensas; justicia procedimental, que evalúa los procesos utilizados para tomar decisiones; y justicia interactiva, que considera el trato y la comunicación de los líderes con



los empleados, además los estudios recientes destacan la importancia de la justicia organizacional en la promoción de un entorno de trabajo saludable y en la mejora de la motivación y el rendimiento.

Afectaciones provocadas por el estrés laboral en centros de salud

El estrés laboral va en picada, eso lo mencionan muchos medios de comunicación, y lo afirman el personal de trabajo; actualmente los trabajadores no consiguen una estabilidad mental alta en horas de trabajo (Karatepe & Ten, 2020; Gómez-Rosero, 2022). La Organización Mundial de la Salud ONU por sus siglas en español menciona que desde el año 2000 hasta la actualidad el Burnout o estrés laboral es declarado como un síndrome por la alta capacidad de afectar contra la estabilidad y a la calidad de vida de las personas que trabajan en un entorno bajo presión. (Lachiner et al., 2020) menciona también que, en base a un censo laboral en residentes médicos en Costa Rica, el porcentaje de estrés provocado durante y post jornada laboral está entre el 20% y el 70%.

El estrés laboral es un factor que impacta profundamente en el rendimiento del personal de salud a nivel mundial. Las estadísticas recientes muestran un aumento significativo en los niveles de estrés y agotamiento entre los trabajadores de la salud, por ejemplo, en 2022, el 46% de los trabajadores de la salud reportaron síntomas de agotamiento, en comparación con el 32% en 2018. Esta tendencia subraya un empeoramiento considerable en el bienestar mental del personal sanitario, atribuible en gran parte a la presión adicional impuesta por la pandemia de COVID-19 y a condiciones de trabajo adversas (Karatepe, O. M., & Ten, C. 2020).

El estrés laboral se asocia no solo con la disminución de la productividad, sino también con un aumento en la intención de los trabajadores de cambiar de empleo. En 2022, el 44% de los trabajadores de la salud dijeron que planeaban buscar otro trabajo, un incremento respecto al 33% en 2018 (Nigam JA et al., 2023). Estos datos reflejan un impacto directo del estrés en la estabilidad de la fuerza laboral y en la calidad de atención proporcionada a los pacientes. Es importante conocer que se ha evidenciado que el estrés laboral deteriora la salud mental, con un efecto en cadena que afecta la efectividad y desempeño en el trabajo, la falta de manejo adecuado del estrés y de condiciones de trabajo saludables puede llevar a un círculo vicioso de baja moral y rendimiento en el personal médico (Barello S et al., 2020). El fomento



de ambientes de trabajo positivos y de apoyo es crucial para mitigar estos efectos y promover el bienestar de los empleados. Es fundamental que los centros de salud implementen políticas de apoyo a la salud mental y estrategias de manejo del estrés para preservar la salud del personal y mantener altos estándares de calidad en la atención. Estos esfuerzos pueden incluir capacitación en manejo de estrés, mejorando la carga laboral y promoviendo la participación del personal en la toma de decisiones organizativas.

La calidad de vida laboral se asocia al ambiente generado por los compañeros, por el entorno del mismo o por otros factores que son inmersos al lugar de trabajo. Un estudio realizado por (Mendoza & Narcisa, 2019) indica que en el Hospital Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, ubicado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; el fenómeno del estrés laboral o síndrome Burnout se desarrolla a gran escala, las condiciones laborales suscitadas en las instalaciones afectan al desarrollo psicosocial de los profesionales de la salud, ocasionando perturbaciones mentales en el huésped. La relación estrés laboral-vida personal en las instalaciones del hospital es alta, por ello se adecuaron zonas de actividades recreativas donde los trabajadores pueden distraerse de forma medida y relajarse del ambiente laboral pesado. Con este proyecto puesto en marcha, los profesionales acuden en horarios diseñados a estas salas de recreación para liberar el estrés laboral relacionado con la alta dependencia de los mismos en el establecimiento, finalmente esta estrategia dio resultados positivos en los trabajadores, ya que demostraron mayor agilidad laboral y menor grado de estrés. (Mendoza & Narcisa, 2019).

Material y métodos

Bajo una línea de investigación enfocada en las ciencias exactas naturales y tecnológicas con un ámbito de seguridad e higiene, se lleva a cabo la presente investigación científica, que adopta el paradigma positivista, mediante un enfoque cuantitativo para obtener datos objetivos y precisos sobre el fenómeno en estudio. Además, se opta por el diseño no experimental o de tipo transversal dada la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo, con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. La población es personal médico y técnico que trabaja en el centro de hemodiálisis elegido en la ciudad de Quito, Ecuador. El estudio emplea un muestreo no probabilístico e intencional por conveniencia ya que los



participantes se eligen debido a su conveniencia y relevancia con los objetivos del estudio. La muestra final está comprendida en 35 profesionales, en la parte operativa incluidos médicos, enfermeros, técnicos y en la parte administrativa, con algunas tareas críticas en el centro.

Para el desarrollo estadístico de los datos obtenidos del personal médico de hemodiálisis en la ciudad de Quito, se creó un cuestionario mismo que fué validado por expertos, donde se formularon 30 preguntas relacionadas a los principales factores causantes de estrés laboral, además de la carga emocional implicada, los recursos disponibles para laborar y la demanda activa de actividades durante la jornada laboral. El procesamiento de estos datos, se mide bajo la escala de respuesta Likert (0-4), siendo 0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = algunas veces, 3 = casi siempre y 4 = siempre. Para el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta, se empleará la herramienta estadística SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este software permitirá realizar un tratamiento adecuado de los datos recopilados, permitiendo obtener los estadísticos descriptivos necesarios para entender las características de las variables analizadas. Además, SPSS será utilizado para calcular las correlaciones entre las variables de estudio, utilizando la prueba de correlación de Pearson, con el fin de determinar las relaciones entre el estrés laboral, la gestión del estrés, los generadores de estrés, las normas y valores de la empresa, los conflictos laborales y el desempeño laboral. Los resultados serán interpretados en función de los valores de correlación y significancia, con un umbral de significancia establecido en un valor p de 0.05.

Resultados

Datos socio demográficos: La muestra de 35 encuestados está compuesta principalmente por mujeres (68%), con una representación masculina del 32%. Este desequilibrio de género sugiere una mayor presencia femenina en el entorno de trabajo, lo cual puede tener implicaciones en cómo los distintos géneros experimentan y gestionan el estrés laboral en este contexto.

En cuanto a la ocupación, el grupo más representado son los Médicos, con un 22.8% de la muestra (8 participantes), seguido por las Enfermeras, que representan el 28.5% (10



participantes). Los Administrativos constituyen el 25.7% de la muestra (9 participantes), mientras que los Técnicos conforman el 22.8% (8 participantes). Esta distribución sugiere una participación significativa de los Médicos y el personal de Enfermería, que podrían estar más expuestos a situaciones de estrés directamente relacionadas con la atención y el cuidado de los pacientes.

Respecto a la edad, la mayor proporción de participantes se encuentra en el rango de 26 a 30 años, con un 50% de la muestra, seguido por los encuestados de 31 a 35 años, que representan el 30%. El 20% restante de los participantes tiene más de 35 años. Este patrón refleja que la mayoría de los encuestados son profesionales jóvenes, lo que podría influir en su experiencia y capacidad para manejar el estrés laboral.

Tabla 1
Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
ESTRESLABORAL	2,1086	,20775	35
GESTIONESTRES	2,1486	,20775	35
GENERADORESESTRES	2,2286	,18876	35
NORMASVALORESEMPRESA	2,2743	,27045	35
CONFLICTOSLABORALES	2,0971	,19627	35
DESEMPEÑO LABORAL	2,2514	,26276	35

Fuente: datos a partir del SPSS

Interpretación de los Estadísticos Descriptivos

1.Estrés Laboral (ESTRESLABORAL): La media de 2.11 sugiere que, en general, los encuestados perciben que el estrés laboral se presenta algunas veces, estando cerca del valor central entre "algunas veces" (2) y "casi siempre" (3) en la escala de Likert. La desviación

estándar de 0.21 indica que las respuestas no varían mucho entre los participantes, lo que significa que los niveles de estrés laboral son relativamente consistentes entre ellos.

2.Gestión del Estrés (GESTIONESTRES): La media de 2.15 sugiere que los encuestados sienten que tienen una gestión del estrés adecuada algunas veces. Al igual que en el caso del estrés laboral, la desviación estándar de 0.21 indica que la percepción sobre la gestión del estrés es bastante homogénea entre los participantes.

3.Generadores de Estrés (GENERADORESESTRES): La media de 2.23 indica que, en promedio, los encuestados consideran que los generadores de estrés (factores o situaciones que inducen estrés) ocurren algunas veces. La desviación estándar de 0.19 sugiere que las respuestas también son relativamente consistentes, con poca variabilidad en cómo los participantes identifican estos generadores de estrés.

4.Normas y Valores de la Empresa (NORMASVALORESEMPRESA): Con una media de 2.27, los encuestados perciben que las normas y valores de la empresa contribuyen a un ambiente laboral algunas veces. La desviación estándar de 0.27 indica una mayor dispersión en las respuestas, lo que sugiere que algunas personas pueden sentir que las normas y valores de la empresa ayudan a reducir el estrés, mientras que otras no perciben el mismo impacto.

5.Conflictos Laborales (CONFLICTOSLABORALES): La media de 2.10 sugiere que los encuestados experimentan conflictos laborales algunas veces. La desviación estándar de 0.20 indica que hay una moderada variabilidad en las respuestas, lo que implica que algunos encuestados pueden haber experimentado más conflictos que otros, aunque la tendencia general es que los conflictos no son una ocurrencia frecuente.

6.Desempeño Laboral (DESEMPEÑOLABORAL): La media de 2.25 muestra que los encuestados sienten que su desempeño laboral está algunas veces afectado por el estrés. La desviación estándar de 0.26 indica una moderada dispersión en las respuestas, lo que sugiere que, aunque muchos encuestados perciben un impacto leve en su desempeño, hay diferencias en la percepción de cómo el estrés influye en la calidad del trabajo.

Tabla 2

Correlaciones

Fuente: datos a partir del SPSS



1. Correlación entre Estrés Laboral y Gestión del Estrés: Existe una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la gestión del estrés. Esto sugiere que a medida que el estrés laboral aumenta, la habilidad para gestionar el estrés disminuye. Este hallazgo es estadísticamente significativo ($p < 0.05$).
2. Correlación entre Estrés Laboral y Generadores de Estrés: No hay una correlación significativa entre el estrés laboral y los generadores de estrés, ya que el valor de significancia es mayor que 0.05. Esto indica que los generadores de estrés no están directamente relacionados con el nivel de estrés laboral en esta muestra.
3. Correlación entre Estrés Laboral y Normas y Valores de la Empresa: No hay una correlación significativa entre el estrés laboral y las normas y valores de la empresa. Esto sugiere que las normas y valores de la empresa no tienen un impacto importante en los niveles de estrés laboral.
4. Correlación entre Estrés Laboral y Conflictos Laborales: No hay una correlación significativa entre el estrés laboral y los conflictos laborales. Aunque la relación sea negativa, el valor de significancia indica que no es estadísticamente relevante.
5. Correlación entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral: Hay una correlación positiva débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral, aunque no es estadísticamente significativa. Esto podría sugerir que, a mayor estrés laboral, el desempeño podría disminuir levemente, pero no hay suficiente evidencia para confirmar esta relación de manera estadística.
6. Correlación entre Gestión del Estrés y Generadores de Estrés: No hay una correlación significativa entre la gestión del estrés y los generadores de estrés.
7. Correlación entre Gestión del Estrés y Conflictos Laborales: No hay una correlación significativa entre la gestión del estrés y los conflictos laborales.
8. Correlación entre Gestión del Estrés y Desempeño Laboral: Existe una correlación débil positiva entre la gestión del estrés y el desempeño laboral, pero no es estadísticamente significativa.
9. Correlación entre Generadores de Estrés y Conflictos Laborales: Existe una correlación positiva moderada entre los generadores de estrés y los conflictos laborales. Esto sugiere que a medida que los generadores de estrés aumentan, también lo hacen los conflictos laborales, y esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$).

10. Correlación entre Generadores de Estrés y Desempeño Laboral: No hay una correlación significativa entre los generadores de estrés y el desempeño laboral.

11. Correlación entre Conflictos Laborales y Desempeño Laboral: No hay una correlación significativa entre los conflictos laborales y el desempeño laboral.

		ESTRESLABORAL	GESTIONESTRES	GENERADORESTRES	NORMASVALORESEMPRESA	CONFLICTOSLABORALES	DESEMPEÑO LABORAL
Correlación de Pearson	ESTRESLABORAL	1,000	-,303	,099	-,064	-,093	,261
	GESTIONESTRES	-,303	1,000	,039	,049	,155	,201
	GENERADORESTRES	,099	,039	1,000	-,181	,336	,064
	NORMASVALORESEMPRESA	-,064	,049	-,181	1,000	-,317	,226
	CONFLICTOSLABORALES	-,093	,155	,336	-,317	1,000	,106
	DESEMPEÑO LABORAL	,261	,201	,064	,226	,106	1,000
Sig. (unilateral)	ESTRESLABORAL	.	,038	,287	,357	,297	,065
	GESTIONESTRES	,038	.	,413	,390	,187	,124
	GENERADORESTRES	,287	,413	.	,149	,024	,357
	NORMASVALORESEMPRESA	,357	,390	,149	.	,032	,096
	CONFLICTOSLABORALES	,297	,187	,024	,032	.	,273
	DESEMPEÑO LABORAL	,065	,124	,357	,096	,273	.
N	ESTRESLABORAL	35	35	35	35	35	35
	GESTIONESTRES	35	35	35	35	35	35
	GENERADORESTRES	35	35	35	35	35	35
	NORMASVALORESEMPRESA	35	35	35	35	35	35
	CONFLICTOSLABORALES	35	35	35	35	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL	35	35	35	35	35	35

Tabla 3
Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error tip.	Beta				Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
1 (Constante)	2,570	,696			3,693	,001					
GESTIONESTRES	-,349	,167	-,349	-,2092	-,045	-,303	-,362	-,338	,938	1,066	
GENERADORESTRES	,126	,190	,115	,665	,511	,099	,123	,108	,878	1,139	
NORMASVALORESEMPRESA	-,127	,137	-,166	-,930	,360	-,064	-,170	-,150	,821	1,218	
CONFLICTOSLABORALES	-,180	,194	-,170	-,930	,360	-,093	-,170	-,150	,779	1,283	
DESEMPEÑO LABORAL	,300	,136	,379	2,208	,035	,261	,379	,357	,886	1,129	

a. Variable dependiente: ESTRESLABORAL

Fuente: datos a partir del SPSS

Coeficientes No Estandarizados y Coeficientes Tipificados (Beta)

Gestionestres (Gestión del Estrés): El coeficiente no estandarizado es -0.349. Esto indica que, por cada unidad de aumento en la gestión del estrés, el estrés laboral disminuye en 0.349



unidades, manteniendo las demás variables constantes. Este efecto es estadísticamente significativo ($p = 0.045$), lo que significa que la gestión adecuada del estrés tiene un impacto significativo en la reducción del estrés laboral.

El coeficiente tipificado Beta es -0.349 , lo que sugiere que la gestión del estrés tiene un efecto negativo moderado en el estrés laboral, en relación con las otras variables del modelo.

Generadores de estrés (Generadores de Estrés): El coeficiente no estandarizado es 0.126 , indicando que un aumento en los generadores de estrés aumenta el estrés laboral en 0.126 unidades, aunque este efecto no es estadísticamente significativo ($p = 0.511$). Esto implica que los generadores de estrés no tienen un impacto relevante en el estrés laboral en este modelo.

Normas valores empresa (Normas y Valores de la Empresa): El coeficiente no estandarizado es -0.127 , lo que sugiere una relación negativa entre las normas y valores de la empresa y el estrés laboral, aunque este efecto tampoco es estadísticamente significativo ($p = 0.360$).

Conflictos laborales (Conflictos Laborales): El coeficiente no estandarizado es -0.180 , lo que indica que una disminución en los conflictos laborales reduce el estrés laboral en 0.180 unidades, pero este efecto también es no significativo ($p = 0.360$).

Desempeño laboral (Desempeño Laboral): El coeficiente no estandarizado es 0.300 , lo que indica que un mejor desempeño laboral está asociado con una disminución en el estrés laboral en 0.300 unidades. Este resultado es estadísticamente significativo ($p = 0.035$), sugiriendo que el desempeño laboral tiene un impacto positivo (y, por ende, negativo sobre el estrés) en el estrés laboral, con un efecto moderado.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian que tanto la gestión del estrés como el desempeño laboral son factores clave que influyen en el estrés laboral. En particular, una mejor gestión del estrés se asocia significativamente con una reducción del estrés percibido por los empleados, lo que resalta la importancia de implementar programas de formación en habilidades para el manejo del estrés en los entornos laborales. Asimismo, un mejor desempeño laboral se relaciona con una disminución en los niveles de estrés, lo que sugiere

que los empleados que logran un rendimiento positivo en su trabajo experimentan menos presiones y tensiones, posiblemente debido a un mayor control sobre sus tareas y objetivos. Por otro lado, variables como los generadores de estrés, las normas de la empresa y los conflictos laborales no mostraron efectos directos significativos sobre el estrés laboral en este modelo, lo que podría indicar que estos factores tienen una influencia indirecta o que no son percibidos como factores de estrés importantes en este contexto particular. En conjunto, los hallazgos destacan la relevancia de la gestión del estrés y el desempeño laboral como áreas prioritarias para reducir el estrés en el ámbito laboral, especialmente en entornos exigentes como los centros de diálisis.

Conclusiones

Los resultados de este estudio destacan que la gestión del estrés y el desempeño laboral son dos factores clave que influyen en el estrés laboral. Mientras que la gestión del estrés tiene un efecto negativo significativo sobre el estrés, es decir, aquellos que manejan mejor el estrés experimentan niveles más bajos de estrés laboral, un mejor desempeño laboral está asociado con una disminución en el estrés laboral, lo que sugiere que la eficiencia y el rendimiento positivo en el trabajo podrían contribuir a reducir las presiones y tensiones experimentadas por los empleados.

Por otro lado, factores como los generadores de estrés, las normas de la empresa y los conflictos laborales no tuvieron un impacto directo significativo sobre el estrés laboral en este modelo. Sin embargo, esto no descarta su importancia, ya que podrían tener efectos indirectos que no fueron capturados en este análisis.

Referencias bibliográficas

- World Health Organization. (2020). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Recuperado de: <https://www.who.int>.
- Carvalho, V. S., Mónico, L. S., & Chambel, M. J. (2019). Work-to-family conflict and enrichment: An exploration of the role of resilience. *Journal of Advanced Nursing, 75*(2), 394-403. <https://doi.org/10.1111/jan.13866>
- Mendoza, M., & Narcisa, G. (2019). Estrés y vida personal en profesionales de salud en Guayaquil. *Revista Salud Pública, 12*(1), 45-52.



Gómez-Rosero, D. (2022). Estrés laboral en trabajadores de la salud en Quito, Ecuador: Factores y consecuencias. *Revista Médica de Ecuador, 45*(3), 210-219.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (2019). Stress, appraisal, and coping. Springer.

Cooman, R., & Vleugels, M. (2022). Person-environment fit: A theoretical and empirical review. *Journal of Organizational Behavior, 43*(4), 652-670.
<https://doi.org/10.1002/job.2516>

Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2022). Burnout: Key concepts, trends, and future directions. *Annual Review of Clinical Psychology, 18*(1), 543-569.
<https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-072720-093757>

Folkman S, Moskowitz JT. Coping: pitfalls and promise. *Annu Rev Psychol.* 2021;55:745-74. doi: 10.1146/annurev.psych.55.090902.141456. PMID: 14744233.

De Cooman, R., & Vleugels, W. (2022, June 20). Person-Environment Fit: Theoretical Perspectives, Conceptualizations, and Outcomes. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. Retrieved 11 Dec. 2024, from <https://oxfordre.com/business/view/10.1093/acrefore/9780190224851.001.0001/acrefore-9780190224851-e-377>.

Gottwald D and Lejsková P (2023) Job satisfaction and perceived workload in the context of personality typology among subway train drivers. *Front. Psychol.* 14:1283122. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1283122.

Chen B, Wang L, Li B and Liu W (2022) Work stress, mental health, and employee performance. *Front. Psychol.* 13:1006580. doi: 10.3389/fpsyg.2022.1006580

Tucker, P. &. (2020). NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. Obtenido de A systematic review on the effect of work-related stressors on mental health of young workers: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31932956/>

Ingusci E, Signore F, Giancaspro ML, Manuti A, Molino M, Russo V, Zito M and Cortese CG (2021) Workload, Techno Overload, and Behavioral Stress During COVID-19 Emergency: The Role of Job Crafting in Remote Workers. *Front. Psychol.* 12:655148. doi: 10.3389/fpsyg.2021.655148.

Bianchi R, Wac K, Sowden JF and Schonfeld IS (2022) Burned-out with burnout? Insights from historical analysis. *Front. Psychol.* 13:993208. doi: 10.3389/fpsyg.2022.993208.



Angelica Van Hoy, Marcin Rzeszutek (2023) Trajectories of burnout and psychological well-being among psychotherapists during the Covid-19 pandemic: Results of a 1-year prospective study. doi.org/10.1002/smi.3230.

James, Keith, 'Culture and Organizational Justice: State of the Literature and Suggestions for Future Directions', in Russell S. Cropanzano, and Maureen L. Ambrose (eds), *The Oxford Handbook of Justice in the Workplace*, Oxford Library of Psychology (2020; online edn, Oxford Academic, 6 Aug. 2020), <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199981410.013.0012>, accessed 10 Dec. 2024.

Lachiner Saborío Morales, Luis Fernando Hidalgo Murillo (2020), *Medicina legal de Costa Rica*.

Karatepe, O. M., & Ten, C. (2020). The effects of work stress on employee performance and well-being in healthcare. *Journal of Healthcare Management*, 65(3), 155-170.

Nigam JA, Barker RM, Cunningham TR, Swanson NG, Chosewood LC. Vital Signs: Health Worker–Perceived Working Conditions and Symptoms of Poor Mental Health — Quality of Worklife Survey, United States, 2018–2022. *MMWR Morb Mortal Wkly Rep* 2023;72:1197–1205. DOI: <http://dx.doi.org/10.15585/mmwr.mm7244e1>

Barello, S., et al. (2020). Psychological resilience and stress management among healthcare workers during COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 11, 1234.

Mendoza León, Narcisa Maritza, 2019. *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo*. <http://www.htmc.gob.ec:8080/jspui/handle/123456789/316>

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.

Gómez-Rosero, P. (2022). El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional. *Revista de Ciencias de la Salud*, 15(2), 121-135.



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.