



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**

**CARRERA DE ENFERMERIA**

**“COMPLICACIONES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
DE SALUD”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

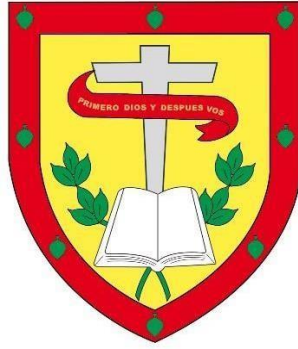
**AUTOR: JOSELYN MARTHA NARVAEZ BURGOS**

**DIRECTOR: DR. GABRIEL ELIAS CASTRO ALCOCER**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**

**CARRERA DE ENFERMERIA**

**“COMPLICACIONES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
DE SALUD”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTOR: JOSELYN MARTHA NARVÁEZ BURGOS**

**DIRECTORA: DR. GABRIEL ELIAS CASTRO ALCOCER**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL**  
**UNIDAD DE TITULACIÓN**

La Troncal 27 de junio del 2024

**Sección:** Unidad Académica de Salud y Bienestar

**Asunto:** Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación.

Señorita

**Lcda. Carmen Molina Calle Mgs**

**Coordinadora de titulación**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSIÓN LA TRONCAL**

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para desearle éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo de titulación denominado **“Complicación del estrés laboral en el personal de salud”** del estudiante **Joselyn Martha Narváez Burgos** con cedula de ciudadanía **0943148890** ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecida por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

**Atentamente,**  
**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



Firmado digitalmente por:  
**GABRIEL ELIAS  
CASTRO ALCOSER**

---

**Bqf. Gabriel E. Castro A., PhD**

**Tutor**

[www.ucacue.edu.ec](http://www.ucacue.edu.ec)

**Declaratoria de Autoría y Responsabilidad**

**Joselyn Martha Narváez burgos** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0943148890**. Declaro ser el autor de la obra: “**Complicaciones del estrés laboral en el personal de salud**”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, **27/09/2024**



Firmado electrónicamente por:  
**JOSELYN MARTHA  
NARVAEZ BURGOS**

F: .....

**Joselyn Martha Narváez Burgos**

**C.I. 0943148890**

## Dedicatoria

Mi tesis se las dedico con todo mi amor a mis padres José Narváez y Marlene Burgos les agradezco infinitamente por todo su sacrificio, trabajo, apoyo y sobre todo por su amor a lo largo de toda mi vida, este sueño no sería realidad sin ustedes. Esta tesis es un testimonio de su sacrificio y amor, y me llena de orgullo honrarlos de esta manera. Gracias por ser los faros en mi vida, por iluminar el camino hacia el conocimiento y por inculcarme la importancia del trabajo duro y la educación. Los amo profundamente.

A mis hermanos, Adrián y José, gracias a su arduo trabajo que día a día realizaron en su momento, a mi hermana Janeth, gracias por tu ayuda y consejos a lo largo de mi formación académica.

A mi más grande tesoro mi hermana Diana, por ser mi compañera, mi aliada, y ser mi mejor amiga gracias por brindarme la fuerza para nunca rendirme y luchar por un mejor bienestar.

Con dedicación especial a mi gran amor Joel Mite Gracias por llenar mi vida de risas y recuerdos inolvidables tu presencia en mi vida es un regalo que valoro cada día, por tu apoyo incondicional, tu amor ha sido el pilar que me ha sostenido en los momentos de duda y cansancio. por creer en mí cuando yo misma dudaba de mis capacidades, tu amor y apoyo constante me han impulsado en alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

Los resultados de este trabajo merecen expresar un profundo agradecimiento a aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación, quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Mi agradecimiento va dirigido especialmente a mis padres, quienes me han apoyado arduamente día tras día.

A mis profesores, quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarme como una profesional.

A mi tutor de tesis, quien supo creer en mi capacidad y orientarme sin interés alguno, para culminar con éxito esta investigación.

A todos los que de una manera u otra aportaron con un granito de arena, les agradezco infinitamente por todo su apoyo dado a lo largo de toda mi formación académica.

## Resumen

El estrés laboral es un problema de salud de alta prevalencia en el personal sanitario a nivel mundial, debido a las múltiples responsabilidades inherentes al cuidado y atención de pacientes y la exposición constante a factores estresores en el entorno de trabajo. La presente investigación tuvo como objetivo determinar las complicaciones del estrés laboral producidas en el personal de salud, aplicando una metodología cualitativa, descriptiva, no experimental y documental, con empleo del Método PRISMA para la selección inicial de 41 publicaciones recopiladas de bases de datos como SciELO, Google Académico, Dialnet, Elsevier, Research Gate, Repositorio UCACUE y otros Repositorios de Educación Superior, incluyendo una muestra final de 17 estudios en el proceso de revisión. Como resultado se identificó la existencia de altos niveles de estrés laboral en el personal de salud, que generan a largo plazo diversas consecuencias físicas como cefaleas, problemas gastrointestinales, dermatológicos, digestivos y alteraciones cardiovasculares; además, se producen afecciones mentales como ansiedad, trastornos del sueño, depresión, agotamiento excesivo, sentimientos de insatisfacción laboral y desgaste emocional. Como respuesta al estrés laboral, el personal sanitario aplica diversas estrategias de afrontamiento centradas en el problema y las emociones, encontrando entre las más comunes la búsqueda de apoyo, la religiosidad, la evitación y resolución de conflictos, el pensamiento desiderativo y la inteligencia emocional. Se concluye que el personal de salud se encuentra expuesto constantemente a situaciones generadoras de altos niveles de estrés laboral, lo que genera a largo plazo complicaciones en su salud y desempeño profesional, afectando considerablemente su bienestar biopsicosocial.

**Palabras clave:** *Estrés laboral; personal de salud; estrés mental; agotamiento profesional.*

## Abstract

Work-related stress is an overall health issue among healthcare professionals globally, driven by the demanding responsibilities of patient care and continuous exposure to stressors in the workplace. This research aimed to identify the complications of work-related stress in healthcare professionals, employing a qualitative, descriptive, non-experimental, and documentary methodology. The PRISMA method was applied for the initial selection of 41 publications gathered from databases such as SciELO, Google Scholar, Dialnet, Elsevier, Research Gate, UCACUE Repository, and other Higher Education Repositories, with a final sample of 17 studies included in the review process. The findings revealed high levels of work-related stress among healthcare personnel, which lead to various long-term physical consequences, including headaches, gastrointestinal, dermatological, digestive issues, and cardiovascular disorders. Moreover, this study identified some mental health conditions such as anxiety, sleep disturbances, depression, excessive fatigue, job dissatisfaction, and emotional exhaustion. In response to work-related stress, healthcare professionals employ many coping strategies targeting problem-solving and emotional regulation. Among the most commonly used strategies are seeking social support, practicing religiosity, avoiding and resolving conflicts, engaging in wishful thinking, and utilizing emotional intelligence. In conclusion, healthcare professionals are constantly exposed to high levels of work-related stress, which, in the long term, results in complications affecting their health and professional performance, significantly impacting their biopsychosocial well-being.

*Keywords:* Work-related stress, healthcare personnel, mental stress, professional burnout, depression.

## CONTENIDO

CONTENIDO .....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	11
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	12
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	18
1.3.ESTUDIOS APLICADOS EN CONTEXTOS DISTINTOS.....	25
1.3. DEFINICIONES BÁSICAS .....	29
CAPITULO II. PRODUCCION INTERPRETATIVA .....	29
2.1. RESULTADOS .....	37
2.2. DISCUSIÓN .....	44
CAPITULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
3.1. CONCLUSIONES .....	48
3.2. RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA .....	50
ANEXOS .....	63

## INTRODUCCIÓN

Se define al estrés laboral como un conjunto de reacciones que presenta el individuo como respuesta frente a situaciones o exigencias internas o externas que se generan en el desarrollo de sus labores, lo que pueda causar influencia negativa en su salud física y mental a mediano o largo plazo, alterando su desempeño en el trabajo, social, en general su bienestar biopsicosocial (1).

Según refieren la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2). Aproximadamente el 30% de los trabajadores padece de estrés laboral a nivel mundial. Esta condición es más prevalente en países subdesarrollados, debido a diferentes factores socioeconómicos, inadecuadas gestiones gubernamentales, problemas de tipo psicosocial y la falta de profesionales para el desempeño equitativo de actividades.

Se estima que anualmente se producen cerca de 2'000.000 de defunciones debido a causas relacionadas con el entorno y estrés laboral. Entre las patologías asociadas a este indicador que afectan considerablemente la salud, están los accidentes cerebrovasculares, afecciones respiratorias y cardiovasculares en un 81%, mientras que el 19% de defunciones por causas laborales corresponden a los accidentes y traumatismos ocupacionales (3).

De acuerdo a Lema et al. (4) el estrés laboral tiene mayor predominio en los trabajadores de la salud debido a la alta carga laboral y la responsabilidad inherente a su profesión. Las necesidades de cuidado y atención de los pacientes generan agotamiento físico y emocional; acentuado en gran medida por la falta de talento humano, la gran demanda de pacientes y la escases de recursos disponibles, lo que lleva a que el personal sanitario desarrolle problemas mentales y físicos.

Dentro de las consecuencias del estrés laboral que se han podido identificar en los trabajadores del sector salud se encuentran aquellas de tipo físico como cefaleas, dolores musculo esqueléticos, problemas cardiovasculares y gastrointestinales, enfermedades somáticas, entre otros. Por otro

lado, entre las consecuencias en la salud psicológica se detallan cuadros de depresión, ataques de pánico, alteración del sueño, sensación de agotamiento mental, ansiedad, sentimientos de despersonalización y en casos más severos Síndrome de Burnout o dependencia a sustancias; llevando al incremento de accidentes laborales, ausentismo y enfermedades (5).

De este modo, se evidencia la existencia de un problema relevante para la salud pública. Los altos niveles de estrés laboral que mantiene el personal de salud, generan afectación tanto en su salud como en su bienestar físico y emocional. Por tal motivo, es importante la realización de estudios que reflejen las causas y consecuencias de esta problemática, para que se diseñen intervenciones futuras que aporten a la disminución del problema.

En base a lo antes mencionado, resulta de gran relevancia la realización del presente estudio, considerando que Magaña et al. (6) refiere que la medición y evaluación periódica del estrés laboral es necesaria e importante porque permite identificar los ambientes de trabajo y las actividades que producen un alto nivel de estrés. Con la finalidad de elaborar intervenciones acordes a las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado, orientados a la disminución de esta afección y prevención de sus consecuencias en la salud, bienestar y desempeño de los trabajadores.

Desde el punto de vista técnico y metodológico, se justifica el estudio debido a que se cuenta con bibliografía disponible, facilitando el proceso de recolección de información para la revisión documental; además del empleo de una metodología cualitativa y descriptiva que genera nuevos conocimientos en la autora del estudio y sirve de aporte a la comunidad científica para futuras consultas de nuevos procesos investigativos.

De igual manera, bajo un enfoque práctico y social, se propone la realización del estudio debido a que mediante el mismo se busca generar un impacto positivo a través de la determinación de las consecuencias del estrés laboral en el personal de salud. Esto servirá de herramienta para futuras

intervenciones basadas en los resultados obtenidos, beneficiando directamente al personal sanitario y los usuarios externos.

Bajo este contexto, se planteó como objetivo de la presente revisión documental determinar las complicaciones del estrés laboral producidas en el personal de salud, para dar respuesta a la interrogante: ¿Cuáles son las complicaciones del estrés laboral en el personal de salud?

Además, se establecen las siguientes preguntas específicas de investigación:

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral presentes en el personal de salud?

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que aplica el personal de salud ante el estrés laboral?

¿Cuáles son las principales consecuencias generadas en el personal de salud a causa del estrés laboral?

Por ello, en el presente estudio de revisión documental se presentan tres capítulos que abarcan la problemática descrita y dan respuesta a las interrogantes antes mencionadas, iniciando por el capítulo uno, donde se detallan los antecedentes investigativos a nivel internacional, latinoamericano y nacional, así como la fundamentación teórica, donde se describen las principales bases teóricas y modelos que sustentan la investigación, los estudios aplicados en contextos distintos y las definiciones básicas que facilitan al lector una mejor comprensión del tema estudiado.

En el capítulo dos se describe la producción interpretativa, donde se da a conocer la estrategia de búsqueda y selección de estudios, la metodología empleada, los principales resultados obtenidos tras la revisión y análisis de información y la discusión de los mismos, permitiendo generar nuevos conocimientos acerca del problema de estudio; en el capítulo tres se plantean las conclusiones a las que llega la autora con base en los resultados alcanzados y las recomendaciones emitidas para mejorar el problema, para culminar finalmente con la lista de bibliografía consultada y los anexos.

## CAPITULO I. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Debido a los altos índices de prevalencia de estrés laboral en el personal sanitario a nivel mundial, se han llevado a cabo diversas investigaciones que demuestran la existencia de este problema y sus consecuencias en la salud física y emocional del equipo sanitario, por lo que en el siguiente apartado se describen los principales antecedentes investigativos a nivel internacional, latinoamericano y nacional que brindan sustento teórico al presente estudio.

#### 1.1.1. Nivel Internacional

La OMS define al estrés laboral como el nivel de desequilibrio percibido por trabajadores, debido a demandas generadas en el trabajo y la capacidad de afrontamiento ante estas. Es conocido que el personal sanitario está expuesto a mayores niveles de estrés laboral, por la constante exposición a diversos riesgos laborales, exigencias y responsabilidades, sobrecarga laboral, entre otros factores que generan alteración del bienestar del profesional sanitario (7).

De acuerdo con la OMS (8) a nivel mundial entre el 44% al 83% del personal enfermero han padecido problemas de estrés laboral, lo que ha generado diversas alteraciones en su salud. Según reportes existentes, el 63% de los profesionales sanitarios han sufrido violencia en su lugar de trabajo, el 39% han desarrollado ansiedad y depresión y el 39% padecen de insomnio a causa del estrés laboral, con riesgo de suicidio, a diferencia de lo reportado en otras profesiones.

En China, Ying et al. (9) ejecutaron un estudio para identificar el relacionamiento entre el estrés laboral y sus consecuencias en profesionales enfermeras; para ello se aplicó una investigación cualitativa y transversal de 444 profesionales. Los resultados reflejaron que el estrés en el trabajo genera altos niveles de agotamiento y disminución del apoyo social y la eficacia percibida por

enfermeras, produciendo altos niveles de burnout; concluyendo que existe una estrecha relación entre el estrés laboral y los niveles de agotamiento y afectación del equipo enfermero.

También Jialin et al. (10) evaluaron la prevalencia de las alteraciones psicológicas en enfermeras a causa del estrés laboral. En este estudio se aplicó una metodología transversal y cuantitativa, que incluyó a 1044 enfermeras. La información analizada evidenció que el 25,7% de enfermeras mantenían niveles altos de estrés laboral, el 38,8% desarrollaron burnout; entre los factores relacionados se describe la edad, el tiempo de servicio, los estilos de vida, la calidad del sueño y la alta demanda laboral. Se concluye que el estrés laboral ha afectado considerablemente la salud y bienestar del personal enfermero.

En España, Martínez (11) estudió el impacto generado por el estrés laboral en las personas para identificar las formas de afrontamiento aplicadas; a través de un estudio documental, descriptivo, de 25 artículos científicos. Los altos niveles de estrés identificados ocasionan la disminución del rendimiento laboral, afectación de la salud y desarrollo de problemas cognitivos, fisiológicos, emocionales, sociales, personales, familiares y alteración de conducta. Se concluye que existe un alto riesgo psicosocial por la exposición a altos niveles de estrés en el trabajo, sin aplicación correcta de las estrategias de afrontamiento e intervención.

En Australia, Maharai et al. (12) evaluaron la prevalencia de las consecuencias del estrés laboral en la salud mental de 120 enfermeros, bajo una metodología explicativa y cuantitativa, encontraron que el 41,2% tenían altos niveles de estrés laboral, el 32,4% presentaron depresión y el 41,2% ansiedad. Existió también insatisfacción laboral, problemas en el desempeño profesional y la calidad de cuidados proporcionados a los pacientes. Se concluye que, debido a los altos niveles de estrés laboral se han generado consecuencias negativas en la salud mental del equipo enfermero.

### 1.1.2. Nivel Latinoamericano

En Latinoamérica que reflejan una alta prevalencia de estrés laboral. En Centroamérica entre el 12% al 15% de estrés se genera debido a las ocupaciones laborales diarias; mientras que, en países de América del Sur estos porcentajes incrementan considerablemente. Bajo este contexto, en Chile se reporta una prevalencia del 27,9% de estrés laboral, en Argentina 26,7% y en Brasil 14%; mientras que en Ecuador se alcanzó el 41% de enfermedades relacionadas con el entorno laboral (13).

Dentro de las consecuencias que se han identificado a causa de los altos niveles de estrés laboral en el personal sanitario, Salamanca et al. (14) describen el incremento del ausentismo, la disminución de la productividad y rendimiento laboral, menos proactividad del trabajador, deserción laboral, desarrollo de afectación emocional, ansiedad, violencia, mal relacionamiento social y conflictos familiares. En Colombia, se ha identificado que entre el 20 al 33% de trabajadores de diferentes instituciones mantienen altos niveles de estrés laboral.

En el estudio efectuado en Venezuela por Torres et al. (15) se identificaron los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral que producen estrés en el equipo médico. En este proceso se utilizó una metodología cuantitativa, observacional y de campo; se incluyó una muestra de 24 profesionales. Los resultados reflejaron afectación del bienestar emocional y altos niveles de estrés por exposición a situaciones de riesgo. Se concluye que se deben aplicar estrategias dirigidas a reducir estos riesgos y mantener la salud de los trabajadores.

En Colombia, Acero (16) identificó situaciones generadas en el entorno laboral, que ocasionan afectación física y emocional por estrés; para ello se consideró una metodología documental, bibliográfica, incluyendo 31 estudios previos. Se obtuvo como resultado que como consecuencia del estrés laboral producen afecciones físicas como las alteraciones dermatológicas, accidentes

laborales, problemas gastrointestinales y cardiovasculares; mientras que, entre las consecuencias mentales es más frecuente el insomnio, cuadros depresivos, trastornos de ansiedad y Síndrome de Burnout. Estas consecuencias reflejan la necesidad de un abordaje integral del estrés laboral.

En el mismo país, Gutiérrez et al. (17) analizaron la autopercepción del personal sanitario acerca de la salud y el estrés laboral. El estudio fue de tipo cualitativo y correlacional, en 215 enfermeros. Los resultados evidenciaron que el 32,1% de la muestra presentó niveles elevados de estrés laboral, con problemas de ansiedad y depresión; el 55,8% no se encontraban física ni mentalmente saludables. Se obtuvo como conclusión que la exposición constante a situaciones generadoras de estrés en el trabajo propicia al desarrollo de alteraciones en la salud de los trabajadores.

En Perú, Abarca et al. (18) determinaron el relacionamiento entre el estrés laboral y la dinámica familiar del equipo enfermero de un hospital, mediante un estudio correlacional y descriptivo en 50 funcionarias. Se reflejó que el 70% de la muestra presentó niveles leves de estrés laboral, el 38% mantiene dinámicas familiares satisfactorias. En aquellas enfermeras con niveles moderados y altos de estrés laboral se registra alteración de su dinámica familiar. Estos resultados permiten comprobar que hay relación entre ambas variables, evidenciando el alto impacto del estrés laboral en el ámbito personal de los profesionales enfermeros.

Así como también Valderrama et al. (19) analizaron del estrés laboral en el sector salud en Perú, bajo una metodología cualitativa de revisión documental. El resultado obtenido reflejó que el 44,1% del personal sanitario presenta altos niveles de estrés laboral; teniendo índices elevados en el 60% de empleados que laboran en turnos de entre 9 a 12 horas, por el gran agotamiento y sobrecarga laboral. Se concluye que el estrés laboral es un factor que contribuye a la afectación de la calidad de atención de los pacientes.

Del mismo modo, Trujillo (20) determinaron el nivel de estrés laboral del equipo enfermero de un establecimiento de primer nivel, mediante un estudio descriptivo y transversal, en 50 enfermeras. Se encontró que el 52% presentó niveles altos y el 30% niveles moderados de estrés laboral, con alteración en la realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, a causa del ambiente laboral, la falta de descargas emocionales, el tiempo limitado para actividades, la carga de trabajo y la falta de personal. Es necesaria la implementación de planes de contención emocional e intervención para manejo del estrés en el trabajo.

### **1.1.3. Nivel Nacional**

El estrés laboral se genera debido a la alta presión producida por diversas causas dentro del ambiente de trabajo. Esta afección genera un impacto negativo en el ámbito laboral de los trabajadores, con afectación del rendimiento de los empleados; además, influye en la vida personal por desarrollo de emociones negativas y problemas psicológicos que alteran su bienestar integral. El personal sanitario tiene mayor afectación del estrés laboral, a causa de la gran responsabilidad que conlleva la atención y cuidado de los pacientes (21).

En Ecuador es evidente la falta de profesionales de salud para la atención de la población en las instituciones públicas y privadas. El personal de enfermería es el más escaso, lo que genera afectación en la calidad de servicios proporcionados, debido a la alta demanda de pacientes. Se registra un promedio de 5,5 enfermeros por cada 10000 habitantes. El déficit de enfermeros es uno de los factores que contribuye al desarrollo de estrés laboral, debido a la cantidad de cuidados que se deben brindar y la escases de personal, provocando aproximadamente el 50% del ausentismo laboral en este grupo profesional (22).

Bajo este contexto, Delgado et al. (23) estudiaron en Riobamba la relación entre el estrés y el nivel de desempeño laboral en personal de salud, aplicando un proceso correlacional mixto, en 98

participantes. Los resultados demuestran que el 98% de los encuestados presentaron niveles medios y altos de estrés laboral, lo que afectó el desempeño de labores del 39,8%. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, ya que el estrés laboral ocasiona la disminución del rendimiento en el trabajo.

Del mismo modo, en Milagro, Lliguisaca (24) determinó la relación entre la calidad de atención y el estrés laboral de enfermería, bajo una metodología básica, correlacional y cuantitativa en 26 profesionales de enfermería y 50 pacientes ginecológicas. Existió un nivel alto de estrés laboral, el 50% presentó agotamiento emocional, el 46,2% sintieron despersonalización y el 50% refirieron sentir problemas de realización personal. El estrés existente afectó la calidad de atención proporcionada a las pacientes, que tienen una percepción de satisfacción media por los cuidados recibidos.

Por otra parte, en Babahoyo, Medina et al. (25) analizaron el estrés laboral del equipo enfermero de un hospital público, mediante una investigación documental y descriptiva de diversos estudios publicados por otros autores. Se refleja que existe un desequilibrio del bienestar emocional del equipo enfermero a causa de la alta competitividad laboral, la sobrecarga de trabajo y las situaciones tensas que se producen durante su desempeño de actividades. Estas situaciones provocan altos niveles de estrés laboral, con afectación del sistema nervioso, estados de ansiedad, depresión y falta de control de tareas. Existe falta de apoyo de las instituciones y de los procesos de salud ocupacional para la detección y tratamiento oportuno del estrés laboral.

Mientras que, en Riobamba, Lucero et al. (26) determinaron la asociación del estrés laboral y la autopercepción del personal sanitario sobre su salud, bajo una metodología descriptiva, básica y no experimental en 51 profesionales sanitarios. Estos resultados reflejan que el 84,51% mantuvieron altos niveles de estrés laboral, con falta de cohesión; el equipo enfermero es el más

afectado, alcanzando un nivel alto de estrés en el 97,5%. Es concluyente que el personal sanitario se encuentra expuesto a altos niveles de estrés laboral, llevando a una autopercepción negativa de su salud y con alteración de su bienestar.

De este modo, se evidencia la existencia del problema de altos niveles de estrés laboral en el personal de salud y las consecuencias que genera a mediano o largo plazo en la salud emocional, física y psicológica del equipo sanitario, así como en su rendimiento laboral y satisfacción personal.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

En el presente apartado se detallan diversas teorías y modelos que se han presentado a través del tiempo por profesionales de salud, especialmente enfermeros que debido a sus experiencias y conocimientos científicos han permitido implementar estrategias para la mejora de la atención y prevención de enfermedades, por lo que a continuación se presentan las siguientes bases teóricas:

Según indica Santa Cruz (27) el estrés laboral se divide en 5 dimensiones que al ser manejadas de forma adecuada permiten el mantenimiento del bienestar del trabajador. La dimensión fisiológica hace referencia a las formas de adaptación del ser humano ante situaciones estresantes; la cognitiva se basa en la capacidad del individuo de identificar las situaciones estresoras mediante procesos mentales.

La dimensión afectiva es la mayor generadora de estrés debido al relacionamiento interpersonal y de poder; la dimensión social abarca los cambios repentinos que se producen en un período de tiempo o situaciones inesperadas que requieren aplicación de estrategias de afrontamiento. Finalmente, la dimensión emocional se enfoca en el manejo de la presión laboral y la afectación emocional que puede reducir el desempeño del trabajador (27).

De este modo, para la presente investigación se han considerado diversas teorías y modelos relacionados con el estrés laboral, sus consecuencias y los mecanismos de afrontamiento que deben ser aplicados por el personal sanitario, los cuales sirven como sustento teórico científico de la revisión documental. Las teorías y modelos considerados son los siguientes:

### **1.2.1. Modelo de Sistemas de Betty Neuman**

Este modelo se considera actualmente como uno de los más relevantes recursos para el personal sanitario en la atención en salud mental, partiendo de la premisa que el ser humano se encuentra en relacionamiento con el entorno y la sociedad. Como parte de las acciones enfocadas en este modelo teórico se permite la detección e intervención ante agentes estresores que se presentan en el desempeño de labores y en las actividades de la vida diaria, considerando al individuo como una estructura de interacción con el ambiente (28).

En esta teoría se hace referencia a la posibilidad que tiene el ser humano de afrontar diversas situaciones que al no ser tratadas de manera adecuada tienen la posibilidad de generar afectación en todos los ámbitos de la vida del ser humano, por lo que los períodos de inestabilidad que se ocasionen por factores como la carga laboral, el clima de trabajo y demás determinantes pueden ser afrontados mediante la aplicación de diversas estrategias para regular y mantener la salud mental de los trabajadores (29).

La autora de este modelo describe al personal de enfermería como un pilar importante en la interacción de las situaciones estresantes y su respuesta mediante estrategias de afrontamiento, permitiendo crear un entorno laboral adecuado para el correcto desempeño de labores, la seguridad y bienestar del usuario interno y externo (28). Por ello, al ser aplicada esta teoría en el presente estudio, se resalta la importancia de la aplicación de estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias del estrés laboral.

### **1.2.2. Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist**

Este modelo se basa en la inclusión de la sugestividad del trabajador para correlacionar la vida personal con el trabajo. El autor indica que el ser humano tiene la capacidad de realizar un análisis del costo y los beneficios que obtendrá en su trabajo y en dependencia de su valoración se genera o no estrés laboral. Además, se considera al ambiente de trabajo como una parte importante en el contexto de la organización, buscando mantener un equilibrio entre lo que debe hacer dentro de sus responsabilidades laborales y los beneficios que obtendrá por su cumplimiento (30).

Mediante la aplicación de este modelo teórico, el individuo puede reconocer los factores para que se produzcan situaciones estresantes, determinando el mecanismo de afrontamiento que deberá aplicar para controlar la situación y prevenir el estrés laboral. A pesar de ello, cuando la respuesta no es suficiente para alcanzar el control de estresores, se incrementa el riesgo de afectación física y psicosocial. Se hace énfasis en la importancia del desarrollo de la capacidad del individuo de controlar emociones y afrontar situaciones que alteren su tranquilidad y bienestar (30).

### **1.2.3. Modelo de Sistemas Conductuales de Dorothy Johnson**

Este modelo se centra en las reacciones que tiene un ser humano frente a diversas situaciones generadoras de estrés, donde el organismo y el sistema conductual de la persona intenta generar un equilibrio mediante la aplicación de mecanismos para disminución del problema. La finalidad de este proceso es alcanzar el mantenimiento de una adecuada estabilidad emocional, siendo considerado como un enfoque sistémico que permite la detección oportuna de factores de riesgo en el entorno de trabajo, que puedan ser generadores de afectación mental y física (31).

De acuerdo a lo manifestado por Oria et al. (32) el modelo de Johnson plantea que la exposición del personal sanitario a diversas situaciones generadoras de tensión produce cambios en el comportamiento. Las manifestaciones se presentan de acuerdo con los mecanismos de

afrontamiento que individualmente se apliquen para afrontar estas circunstancias; además, son influenciadas por factores del entorno.

#### **1.2.4. Teoría de la Crisis de Erik Erikson**

En este fundamento teórico se resalta la reacción que tiene el individuo ante condiciones que llevan a problemas y estrés; a su vez, estas situaciones pueden ocasionar estados de descontrol, dolor y crisis, que deben ser intervenidas mediante la ejecución de mecanismos de afrontamiento para aliviar estas alteraciones. Las estrategias para afrontamiento son adaptativas cuando se supera este problema, manteniendo la salud psicológica y desadaptativas cuando no se cumple con un adecuado afrontamiento, ocasionando daño de la salud mental del personal con estrés laboral (33).

En esta teoría, el autor describe tres fases como respuesta del ser humano ante el estrés. En la etapa pre crisis el individuo aplica cambios físicos, comportamentales y psicosociales, como respuesta a posibles amenazas que puede ser detectadas. En la etapa de crisis se presenta la situación generadora de estrés y el ser humano aplica estrategias para afrontar esta condición, buscando mantener su salud mental y física. En la última etapa, conocida como post crisis, el individuo trata de regular las emociones para recuperar su bienestar o disminuir las consecuencias del estrés laboral (33).

Bajo este contexto, se han considerado las principales teorías de enfermería que sirven de herramienta para direccionar a los profesionales de salud para aplicar estrategias de intervención y planes de cuidado y autocuidado orientados a conservar su salud y bienestar, para de este modo brindar un mejor servicio sanitario y cuidados a los pacientes.

#### **1.2.5. Teorías Psicológicas para tratar el estrés**

El estrés es una respuesta compleja del organismo ante demandas que se perciben como desafiantes o amenazantes. La psicología ha desarrollado diversas teorías para entender y tratar el

estrés, enfocándose en cómo los pensamientos, emociones y comportamientos interactúan para influir en la experiencia del estrés.

#### ***1.2.5.1. Teoría del Estrés y el Coping de Lazarus y Folkman***

Lazarus y Folkman proponen que el afrontamiento efectivo depende de cómo se percibe y evalúa la situación estresante. La Terapia Conductivo Conductual se basa en esta teoría al abordar los pensamientos disfuncionales y mejorar las estrategias de coping, mediante dos fases: la Fase de Evaluación Cognitiva, que hace referencia al proceso mediante el cual una persona evalúa si una situación estresante representa una amenaza o un desafío; esta evaluación determina la respuesta al estrés y la Fase Coping, basada en las estrategias utilizadas para manejar el estrés, que se dividen en coping centrado en el problema y coping centrado en las emociones (34).

#### ***1.2.5.2. Teoría del Estrés de Hans Selye***

Selye destaca la importancia de reconocer las etapas del estrés para desarrollar intervenciones que prevengan el agotamiento. Estrategias como la reducción del estrés y la gestión del tiempo son prácticas basadas en esta teoría. En esta teoría se definen tres fases, siendo la primera la Fase de Alarma, como respuesta inicial al estrés que activa el sistema de lucha o huida; la segunda la Fase de Resistencia para Adaptación al Estrés, donde el cuerpo intenta mantener el equilibrio y finalmente, la Fase de Agotamiento, cuando el estrés prolongado lleva al agotamiento de los recursos adaptativos y puede resultar en enfermedades (35).

#### ***1.2.5.3. Teoría de la Cognición Social de Albert Bandura***

La teoría de Bandura sugiere que fortalecer la autoeficacia puede mejorar la capacidad de una persona para afrontar el estrés. Esto se refleja en intervenciones que desarrollan habilidades y aumentan la confianza en la capacidad para manejar el estrés. Se detalla en esta teoría dos fases, siendo estas la Fase de Autoeficacia, basada en la creencia en la capacidad personal para manejar

y superar desafíos y la Fase de Expectativas de Resultado, que se trata de las creencias sobre los resultados que se derivarán de las acciones (36).

#### ***1.2.5.4. Teoría del Estrés de la Persona-Entorno de McGrath***

Esta teoría destaca la necesidad de adaptar el entorno y los recursos personales en el manejo del estrés. Las intervenciones a menudo incluyen la mejora de redes de apoyo y ajustes en el entorno para reducir el estrés. En esta teoría se detallan dos fases, siendo estas la Fase de Interacción Persona-Entorno, la cual indica que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas del entorno y los recursos personales y la Fase de Evaluación del Estrés, que se basa en cómo una persona percibe y evalúa las demandas ambientales influye en su experiencia del estrés (37).

#### ***1.2.5.5. Teoría del Estrés Biopsicosocial***

Este enfoque integral apoya la utilización de una variedad de estrategias, incluyendo intervenciones médicas, psicoterapia y cambios en el estilo de vida, para manejar el estrés de manera efectiva. En esta teoría se describen dos fases, siendo la primera la Fase de Interacción de Factores, donde se define que el estrés es el resultado de la interacción entre factores biológicos, psicológicos y sociales y la Fase de Enfoque Integral, que indica que para manejar el estrés de manera efectiva, es necesario abordar los componentes biológicos, psicológicos y sociales (38).

#### **1.2.6. Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)**

La TCC es efectiva para tratar el estrés al abordar tanto los aspectos cognitivos como conductuales, ayudando a las personas a cambiar patrones de pensamiento negativos y desarrollar habilidades de afrontamiento (39). Se aplica en dos fases, siendo estas la fase de reestructuración cognitiva, con modificación de pensamientos disfuncionales que contribuyen al estrés y la fase de las técnicas de afrontamiento que se basa en estrategias prácticas para manejar el estrés, como técnicas de relajación y resolución de problemas.

La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) es un enfoque ampliamente utilizado para tratar el estrés, y se basa en la premisa de que nuestros pensamientos, emociones y comportamientos están interrelacionados. Aquí te explico en qué consiste esta terapia y cómo se aplica específicamente para el manejo del estrés:

#### ***1.2.6.1. Fundamentos de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)***

Según Beck (40) la TCC se basa en la premisa de que los pensamientos, emociones y comportamientos están interconectados. El estrés surge cuando los pensamientos disfuncionales y las respuestas comportamentales inadecuadas perpetúan el malestar emocional. La TCC busca identificar y modificar estos patrones para mejorar la regulación emocional y el comportamiento adaptativo.

#### ***1.2.6.2. Aplicación de la TCC en el Tratamiento del Estrés***

Dentro de la aplicación de la TCC en el tratamiento del estrés, se detallan diversas fases que al ser aplicadas aportan significativamente a la regulación de los niveles de estrés en los individuos, encontrando dentro de estas las siguientes:

##### **Evaluación Inicial**

Basada en la evaluación del estrés para identificar las fuentes de estrés y el impacto en la vida del cliente (34).

##### **Establecimiento de Metas**

Aborda la definición de objetivos claros y medibles; es decir, se basa en definir metas específicas para reducir el estrés y mejorar la capacidad de afrontamiento (41).

##### **Intervención y Seguimiento**

Se enfoca en la realización de Sesiones de Terapia Estructuradas, para implementar técnicas TCC en sesiones regulares, con tareas asignadas para practicar entre sesiones (42).

## **Prevención de Recaídas**

Mediante la planificación a largo plazo, orientado a desarrollar estrategias para mantener las habilidades adquiridas y manejar el estrés futuro (39).

### ***1.2.6.3. Beneficios de la TCC para el Estrés***

Dentro de los beneficios de la Terapia Cognitivo Conductual para el estrés se describen principalmente dos ventajas, siendo la primera la reducción eficaz del estrés, ya que la TCC ha demostrado ser eficaz en la reducción de síntomas de estrés y mejora del bienestar general y el segundo beneficio identificado es el desarrollo de habilidades duraderas, resaltando que las habilidades aprendidas durante la terapia pueden aplicarse en diferentes contextos y situaciones estresantes futuras (43).

## **1.3. ESTUDIOS APLICADOS EN CONTEXTOS DISTINTOS**

Dentro de los mecanismos para disminuir o controlar el estrés laboral en el personal sanitario se han establecido diversas estrategias de afrontamiento, las cuales al ser ejecutadas de manera correcta generan un impacto positivo en el manejo de emociones y resolución de problemas. Partiendo de lo antes mencionado, se han considerado diversos estudios publicados por otros autores, donde se reflejan las estrategias más utilizadas y su importancia, siendo los siguientes:

En Grecia, Kourakos (44) evaluó la salud mental y las diversas estrategias aplicadas por enfermeros para afrontamiento del estrés, mediante un estudio descriptivo y cuantitativo, en 318 profesionales. Se encontró que el 40% padecía de cuadros de depresión y ansiedad por altos niveles de estrés, aplicando diversos mecanismos de afrontamiento para mantener su bienestar y el rendimiento laboral. Las técnicas empleadas se basaron principalmente en la resolución de conflictos y el apoyo entre compañeros, ayudando a mantener un buen ambiente laboral.

Además, Cirami et al. (45) describieron la forma de aplicación de las estrategias de afrontamiento al estrés del personal de salud, mediante una investigación cualitativa y descriptiva, en una muestra de 150 profesionales de salud. En esta publicación se reflejó que los profesionales aplican 3 estrategias de afrontamiento para disminuir el estrés laboral, siendo estas la evitación, la aproximación y la estrategia emocional. Se refleja también una relación positiva entre la evitación de problemas con el nivel de estrés percibido por la muestra y la sintomatología desarrollada. Se concluye que, a pesar de la aplicación de las estrategias de afrontamiento, se mantiene la presencia de estrés laboral en el personal de salud.

Por otra parte, Teixeira et al. (46) analizaron los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que aplica un equipo enfermero en Brasil, bajo una metodología epidemiológica, transversal y descriptiva, en 310 profesionales. Los resultados reflejaron que el 71,9% del personal mantiene altos niveles de estrés laboral, el 59,4% emplean estrategias enfocadas en el problema, el 20,3% se refugia en la religiosidad, el 19% en el soporte social y el 1,3% en el manejo de emociones. Se concluye que el personal centra sus estrategias en enfrentar el conflicto, reflejando la importancia de las intervenciones de salud ocupacional para la buena ejecución de estrategias de afrontamiento.

En Perú, mediante el estudio de Ortiz et al. (47) se determinó la relación entre el estrés laboral y las diferentes estrategias de afrontamiento aplicadas por el personal de enfermería, con una investigación cuantitativa, aplicada y descriptiva de 104 profesionales. Se encontró que el 64,4% tenían nivel medio de estrés laboral, el 35,6% mantenía niveles altos de estrés y el 66,3% aplicaba estrategias de afrontamiento; estas estrategias aportaron a la disminución de los niveles de estrés laboral y sus consecuencias físicas y emocionales, concluyendo que estas variables se relacionan de forma significativa.

En el mismo país, Ninatanta (48) determinó el relacionamiento entre el estrés en el trabajo y las estrategias de afrontamiento aplicadas por el equipo administrativo en un hospital, mediante un estudio no experimental y transversal, en 162 personas. Los resultados demuestran que el 58.6% del personal mantiene altos niveles de estrés laboral y el 61,7% aplica inadecuadamente las estrategias de afrontamiento; el 58% se enfoca en el problema, el 57,4% en la emoción y el 36,4% en la evitación. Se refleja la existencia de una relación estadísticamente representativa entre el estrés y los mecanismos de afrontamiento ( $p=0,00 < 0,05$ ).

Además, Delgado et al. (49) determinaron el relacionamiento entre el estrés laboral y los mecanismos para afrontarlo aplicado por enfermeras de la UCI, a través de un estudio cuantitativo, correlacional de 25 personas. Se observó la presencia de niveles medios de estrés laboral en el personal enfermero, predominando el agotamiento laboral; además, el 56% de la muestra aplicó afrontamiento centrado en las emociones y la evitación. De este modo se concluye que hay una relación representativa entre estas variables.

Así como también refiere Chilón (50) quien identificó los niveles de estrés laboral y la comparación con los mecanismos para afrontamiento que aplica el equipo sanitario de un establecimiento gineco obstétrico en tiempos de pandemia, bajo una metodología cuantitativa y descriptiva, en 44 profesionales. Se demuestra que el 68% de profesionales tuvo niveles leves de estrés laboral, debido a que aplicaban inadecuadamente las estrategias para afrontar las situaciones estresantes durante sus labores diarias. Por ello, al afrontar efectivamente el estrés laboral, el personal contribuye a la conservación de su bienestar y el buen rendimiento laboral.

Así como también indica Medina (51) quien identificó la relación entre el estrés y los mecanismos de afrontamiento del equipo sanitario, aplicando una metodología cuantitativa y correlacional en 40 profesionales. La muestra estudiada presenta altos niveles de estrés laboral,

debido a la sobrecarga de trabajo, el ausentismo de compañeros, la responsabilidad de la labor sanitaria, entre otros. Estos profesionales aplican diversas técnicas para afrontar estas situaciones. Se demuestra que el estrés se relaciona con el afrontamiento de forma positiva directa; es decir, cuando se aplican adecuadamente estas medidas, los niveles de estrés reducen.

Del mismo modo, Ocaña et al. (52) describieron la ansiedad y las estrategias para afrontamiento del estrés que aplica el personal sanitario, bajo una metodología descriptiva y transversal, en 122 profesionales. Se determinó la presencia de ansiedad moderada en el 32,8% y ansiedad grave en el 10,7% de los encuestados. Además, el 75% emplean técnicas como la focalización del problema, el 82,5% prefiere buscar apoyo social, el 80% manifiesta sus emociones, el 77,5% evita conflictos, el 70% evalúa los inconvenientes presentados y el 67,5% busca solucionarlos de forma oportuna. Considerando los resultados se concluye que es necesaria una intervención especializada para mejorar la aplicación de las formas de afrontamiento de problemas laborales.

Esta información se relaciona con la presentada por Figueroa (53) quien describió las estrategias de afrontamiento que aportan a reducir el estrés laboral en un grupo de enfermeros. En este proceso se empleó una metodología sistemática de revisión documental y cuantitativa, analizando 20 estudios previos. Se refleja que los mecanismos más aplicados por enfermeros para controlar el estrés laboral son la evitación, confrontación y resolución de problemas, la búsqueda de ayuda, el diálogo, la expresión de emociones y el enfoque positivo. Se indica que la aplicación de estas estrategias es relevante para el mantenimiento de la salud de los profesionales sanitarios.

En Ambato, Aynaguano (54) determinó el efecto de las estrategias de afrontamiento en los niveles de estrés laboral, mediante un paradigma crítico propositivo mixto, en 57 profesionales de salud. Se reflejó el 57,82% de nivel medio de estrés laboral, el 50,9% de profesionales refirió agotamiento, 21,3% percibieron despersonalización y el 25,2% baja realización personal. Se

realizaron formas de afrontamiento como la búsqueda de apoyo social (24%), religioso (24%), evitación (24%) y solución del problema (16,8%), auto focalización negativa (20%) y reevaluación positiva (15,9%). Se observa que las estrategias de afrontamiento se relacionan directamente con los niveles de estrés presentados por el personal.

En Quevedo, Cedeño et al. (55) determinaron los factores relacionados al trabajo que influyen en la calidad de vida de los enfermeros, a través de un estudio cuantitativo, no experimental, en 40 profesionales de enfermería. Los resultados reflejan que el 82,5% mantiene altos niveles de estrés debido a sus responsabilidades y clima laboral; el 55% percibe afectación de su comportamiento, el 67,5 % considera que existe un mal clima de trabajo y el 60% percibe que recae sobre ellos una considerable sobrecarga laboral. Estos resultados llevan a concluir que la existencia de factores estresantes en el trabajo ocasiona consecuencias en el bienestar de los profesionales sanitarios.

De este modo, el personal de salud aplica diversas estrategias para controlar su estrés laboral, afrontando el problema y manejando sus emociones, lo que favorece a la conservación de su salud, sin embargo, es necesaria la implementación de mecanismos para fomentar el uso adecuado de las mismas.

#### **1.4. DEFINICIONES BÁSICAS**

En el siguiente apartado se describen las definiciones básicas de los términos que se emplean en el desarrollo del proceso investigativo, permitiendo al lector tener una comprensión más detallada de los conceptos, facilitando de este modo una mejor comprensión lectora, por lo que a continuación se describen las definiciones de los términos utilizados en el estudio.

##### **Estrés**

Respuesta que presenta el organismo del ser humano de forma natural ante situaciones que alteran la tranquilidad de la vida diaria. Es un mecanismo de defensa intrínseco en el individuo

con dos opciones de respuesta, pudiendo ser de lucha y afrontamiento o de huida y evitación; estas respuestas se generan conforme la capacidad de afrontamiento de la persona o por el contrario, la amenaza a la que se expone; además, el nivel de estrés permite detallar el nivel de agotamiento mental y físico del individuo (56).

### **Estrés laboral**

Es la respuesta que tiene un trabajador a los requerimientos, demandas y presiones que se le presentan en el diario vivir del trabajo, que no se relacionan con su capacidad y conocimientos; esta afección pone a prueba su habilidad para afrontar problemas y mantener la tranquilidad; los factores de riesgo psicosociales son determinantes para el desarrollo de esta afección (57).

### **Personal de salud**

El personal sanitario es aquel que cumple con actividades laborales orientadas a la atención y mejora de la salud, encontrando entre ellos diversas profesiones como médicos, equipo enfermero, técnicos y auxiliares, entre otros. El equipo de salud brinda servicios a la población en la que se desenvuelven, mediante la aplicación de conocimientos técnicos y científicos, para garantizar una prestación de servicios acorde a las necesidades de los pacientes. Sin embargo, estos profesionales se encuentran expuestos a diversos riesgos laborales que pueden afectar su bienestar, a causa de a la gran responsabilidad y múltiples factores relacionados con la profesión (8).

### **Causas del estrés laboral**

Entre las causas generadoras de estrés laboral, se detallan las siguientes (58):

Gran demanda de trabajo y presión para cumplimiento de actividades y tareas dentro de plazos definidos.

Ausencia de identificación y control de riesgos laborales, entre ellos el ritmo de trabajo, las exigencias y los riesgos físicos a los que se exponen los empleados.

Falta de oportunidades de participación en la aportación de ideas y sugerencias para la toma de decisiones.

Falta de apoyo de parte de los superiores o compañeros para el desarrollo de actividades.

La inseguridad e inestabilidad laboral y la ausencia de apoyo para desarrollo de la carrera y las habilidades profesionales.

Sobrecarga laboral y aumento constante de horas de trabajo.

Remuneración salarial que no corresponde a las actividades o funciones desempeñadas.

Casos de violencia, acoso psicológico o sexual que padecen los empleados de las instituciones, en ocasiones por parte de compañeros o de sus superiores.

La relación entre el hogar y el trabajo, con influencia de conflictos personales en el desempeño laboral, incrementando el estrés.

Excesivo compromiso con la institución y las tareas asignadas, dejando de lado sus necesidades personales y sociales.

Falta de confianza en sí mismo y sus habilidades.

Alta competitividad, llevando al empleado a mantenerse siempre alerta a las necesidades de la institución, incrementando sus exigencias y la presión laboral.

En las mujeres influye la presión de la doble tarea, debiendo cumplir sus responsabilidades en el trabajo y en el hogar.

Los casos de discriminación debido al género y la limitación de las mujeres para el desarrollo profesional.

La alta responsabilidad que implica la atención y cuidado de las personas para la recuperación de su salud, con exposición constante a situaciones de pérdidas y dolor.

La ausencia de programas de formación en el manejo del estrés, descargas emocionales y aplicación adecuada de estrategias de afrontamiento que ayuden a mantener el bienestar físico y emocional del personal sanitario.

### **Síntomas de estrés laboral**

Cuando se produce estrés laboral se presentan diversos síntomas, que al no ser tratados oportunamente generan consecuencias a corto, mediano y largo plazo para la salud de los trabajadores. Entre los principales síntomas se encuentran los psicológicos, con alteración de las emociones, pensamientos y cambios de estado de ánimo constantes y de pensamiento, pudiendo evolucionar a trastornos de ansiedad, depresión y posible consumo de sustancias (59).

En el aspecto biológico, se produce un incremento de la tensión muscular, presión arterial, frecuencia cardíaca y respiratoria; además, se presentan problemas digestivos y de insomnio. Estas afecciones no permiten que la persona pueda descansar adecuadamente y afecta considerablemente su salud, presentando a futuro hipertensión arterial, fatiga permanente, mialgias, trastornos digestivos y cefaleas.

A nivel social, se afectan las relaciones de pareja, sociales y laborales, con bajo rendimiento laboral, niveles elevados de ausentismo, cambios de actitud. Estas consecuencias repercuten en su vida personal del trabajador y el clima organizacional de la institución (5).

### **Consecuencias**

Las consecuencias generadas por la exposición prolongada a altos niveles de estrés laboral son potencialmente graves, llegando a causar diversos grados de afectación en la salud física y emocional. Entre las consecuencias más comunes del estrés laboral se describe a nivel psicológico la ansiedad y depresión, sentimientos de impotencia e insuficiencia, desmotivación, bajo desempeño laboral y problemas de relacionamiento. Por otra parte, en el ámbito físico se generan

problemas gastrointestinales, alteraciones de la presión arterial, posibilidad de complicaciones cardíacas a largo plazo, afectación del sistema nervioso, entre otros (57).

Existen diversos estudios científicos que certifican las consecuencias del estrés laboral en el personal sanitario y su relación con el desarrollo del síndrome de burnout a causa de desgaste personal y agotamiento. Este Síndrome se genera debido al mantenimiento del estrés laboral por períodos prolongados de tiempo, lo que causa afectación física y emocional que puede ser permanente cuando no es tratado.

Para la detección del Síndrome de Burnout se consideran 3 categorías, siendo estas el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, esta última generada como consecuencia del desgaste del personal sanitario (60). La OMS ha identificado un grupo de reacciones psicológicas, conductuales, cognitivas y emocionales que afectan el bienestar del individuo como consecuencia de la exposición a niveles elevados de estrés laboral.

Entre los resultados del mantenimiento de un nivel alto de estrés en el trabajo se describe la tensión muscular, presión arterial elevada, aumento del ritmo cardíaco, irritabilidad, cambios de estado de ánimo, depresión, dificultad para concentrarse o para solucionar problemas, ansiedad, alteración de la productividad, entre otros. Cuando estas afecciones no son tratadas de forma oportuna, pueden alterar la salud y el normal desarrollo de la vida de los trabajadores (58).

### **Diagnóstico**

Para diagnosticar el estrés laboral, Patlán (3) establece la evaluación y diagnóstico de un empleado, a través de la identificación y descripción de la existencia de este problema en el lugar de trabajo. Para ello, se debe contar con una muestra y una metodología específica, que incluya diversos instrumentos de medición o escalas valoradas y aprobadas a nivel mundial. Estas

evaluaciones permiten el diseño de estrategias de intervención basadas en los resultados obtenidos, de forma individual o grupal.

Para la medición del estrés laboral se recomienda el empleo de enfoques personalizados, compuestos, globales o integradores, según considere el responsable de salud ocupacional del establecimiento. Estas herramientas permiten la detección del estrés por estímulo, respuesta, transacción e interacción; además, se requiere de la aplicación de modelos teóricos, escalas, instrumentos, entrevistas y observación de factores de riesgo psicosocial institucionales (3) .

La escala aplicada con mayor frecuencia para medir el nivel de estrés laboral en el personal sanitario, debido a su gran utilidad y confiabilidad demostrada, es el Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI-HSS (MP)) (3), siendo la más utilizada para la realización de investigaciones a nivel mundial.

### **Estrategias de afrontamiento**

Son pensamientos, actitudes, características y comportamientos que mantiene un ser humano ante ciertas situaciones que se presentan a lo largo de su vida. Estos mecanismos pueden ser adaptativos, cuando permiten manejar dichas situaciones para disminución del nivel de estrés y preservación del bienestar. Cuando las estrategias son desadaptativas, no se aplican adecuadamente y generan un impacto negativo, con consecuencias que alteran la salud y bienestar del individuo. Además, se registran 2 formas de afrontamiento, la primera centrada en el problema y la segunda en las emociones (61).

De esta manera, las estrategias de afrontamiento que se enfocan en el problema se orientan a la detección de su causa y el análisis de posibles soluciones; mientras que, las centradas en las emociones, emplean procesos cognitivos para estabilizar las emociones y pensamientos ante una

situación estresante. Es importante la aplicación de ambos tipos de mecanismos para afrontar las situaciones que se presentan durante el desempeño actividades del personal sanitario (62).

Entre las estrategias centradas en el conflicto se describen la solución de problemas, la expresión de emociones, la reestructuración cognitiva y el apoyo social; mientras que, en aquellas orientadas a las emociones se encuentran los pensamientos desiderativos del personal, la autocrítica, la negación del problema y el aislamiento ante situaciones estresantes o conflictos (63).

De este modo, se describen 3 perspectivas psicológicas para el manejo del estrés laboral, siendo estas la cognitiva conductual, orientada al enfoque de estímulo respuesta para conceptualizar el estrés; la perspectiva transaccional que se basa en que el individuo evalúa el ambiente como estresante y amenaza o como no estresante, viéndola como oportunidad; finalmente se detalla la perspectiva del enfoque ipsativo, basado en estudiar al individuo de forma individual y su capacidad de responder a estímulos estresantes (61).

### **Medidas de prevención**

Para evitar el estrés laboral o disminuir sus consecuencias, se proponen las siguientes medidas de prevención (64):

Tomar un descanso durante la jornada laboral, sobre todo cuando el trabajador se siente enojado o estresado por la carga de trabajo. Esta acción ayudará a refrescar la mente y disminuye los niveles de estrés, pudiendo utilizar este período corto de descanso para caminar, comer un refrigerio o conversar con compañeros, ayudando a la distracción y mantenimiento de la calma (64).

Analizar las actividades relacionadas con el puesto de trabajo y mantener su actualización, facilitando la comprensión de las responsabilidades y metas esperadas, lo que genera una mayor sensación de control sobre las acciones a realizar (54).

Establecer objetivos y metas posibles y razonables, con expectativas realistas que pueden ser alcanzadas, sin aceptar tareas que no serán posibles de cumplir; para ello, se requiere de un análisis previo de la situación actual y la disponibilidad de tiempo (54).

Poner límites cuando las condiciones de trabajo son de riesgo y generan incomodidad por la sobrecarga y/o asignación de responsabilidades que no corresponden al perfil profesional o conocimientos del individuo. Para cumplimiento de esta medida es necesario el trabajo coordinado con los superiores y compañeros (64).

Mantener una mejor organización de las actividades diarias, creando un listado de pendientes que deben resolverse en orden de prioridad.

Evitar el abuso del tiempo empleado para la tecnología, disminuyendo en lo posible la utilización de celulares u otros aparatos electrónicos y tecnológicos; estos equipos disminuyen el tiempo asignado para cumplimiento de actividades laborales (54).

Aprovechar al máximo el tiempo libre y las actividades que disfrute el trabajador, utilizando las vacaciones o los días libres para realizar actividades que generen satisfacción y distracción, entre ellas los paseos, pasatiempos o compartir momentos con la familia y amigos (64).

Aprender la correcta aplicación de estrategias para afrontar el estrés o situaciones que pueden generarlo, siendo necesaria la capacitación y sensibilización por parte de los responsables de salud ocupacional de las instituciones (54).

Al finalizar el planteamiento de las definiciones básicas se pone en manifiesto la conceptualización de los términos empleados en la investigación, permitiendo a la autora mantener un desarrollo adecuado del proceso investigativo y a los futuros lectores una mejor comprensión de la investigación.

## CAPITULO II. PRODUCCION INTERPRETATIVA

### 2.1. RESULTADOS

En el presente apartado se detalla el proceso de búsqueda y selección de estudios aplicada en la revisión documental, la metodología y los principales hallazgos obtenidos al analizar las investigaciones incluidas en el proceso, además de la discusión de resultados.

#### 2.1.1. Estrategia de búsqueda y selección de estudios

Se buscó y recolectó información de publicaciones previas de diversos autores en bases de datos de reconocimiento, entre ellas SciELO, Google Académico, Dialnet, Elsevier, Research Gate, Repositorio UCACUE y otros de Instituciones de Educación Superior, a través de palabras clave: *Estrés laboral; personal de salud; estrés mental; agotamiento profesional*, considerando los descriptores médicos Tesauro y DeCS, combinados con operadores booleanos: (“*Estrés laboral*” OR “*Occupational Stress*”) AND (“*personal de salud*” OR “*Health Personnel*”) AND (“*estrés mental*” OR “*Mental stress*”) AND (“*Agotamiento Profesional*” OR “*Burnout Professional*”), obteniendo un total de 41 investigaciones, las cuales fueron evaluadas según criterios definidos por la autora, para finalmente incluir 17 estudios en el análisis, según los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión**

Publicaciones presentadas en el período 2020-2024, en diversos idiomas

Investigaciones de gran impacto y relevancia para el tema estudiado, con alta calidad en su contenido.

Publicaciones completas y en formato PDF descargables para su revisión

#### **Criterios de exclusión**

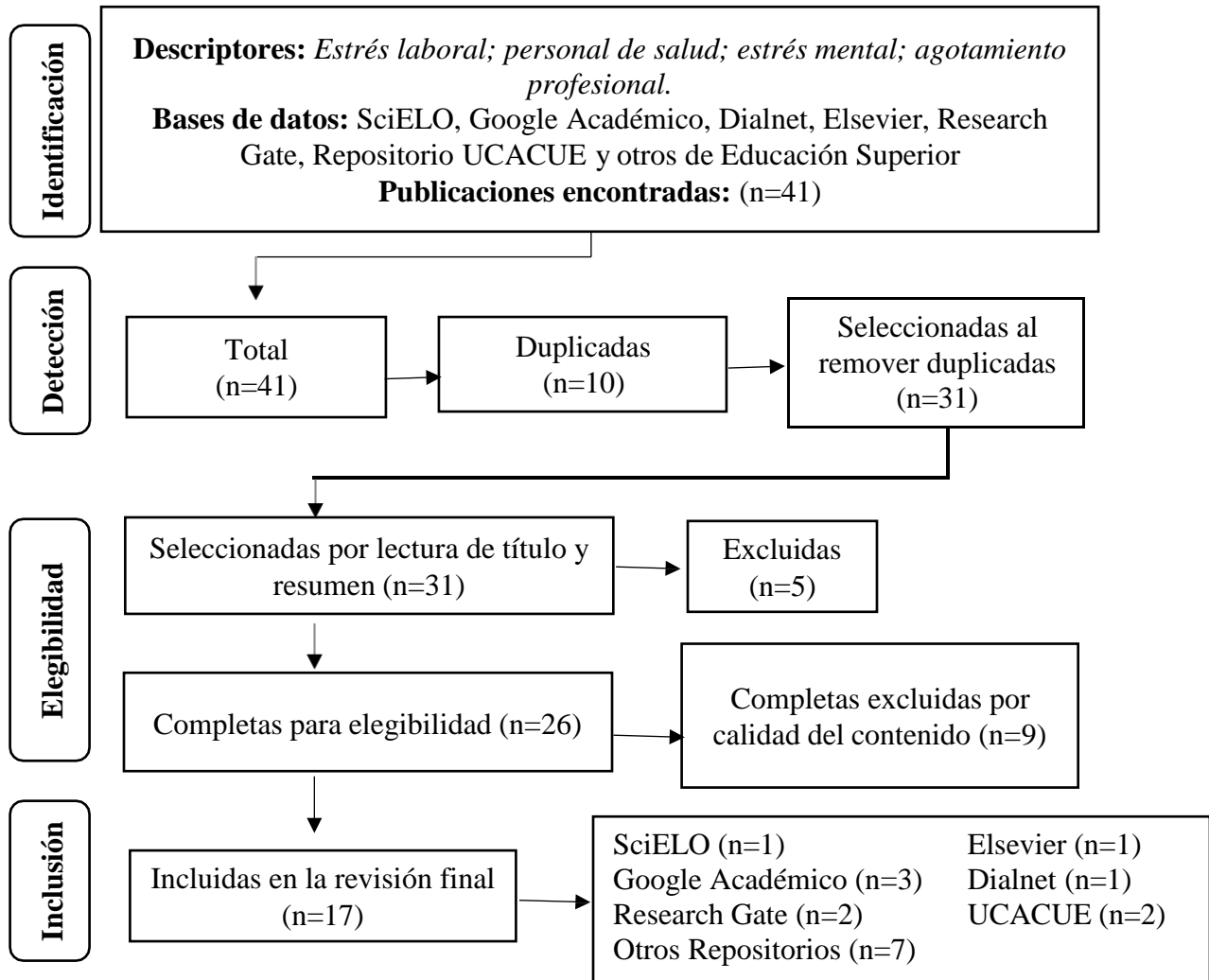
Estudios con más de 5 años de antigüedad desde su publicación

Investigaciones que no generen aporte significativo al presente estudio por baja calidad de

información en título, resumen y contenido.

Cartas al editor y publicaciones incompletas

**Figura 1.** Esquema de Método PRISMA para obtención y organización de información



Nota. Esquema adaptado por la autora

Para organizar, depurar y clasificar los estudios seleccionados se empleó como principal herramienta el Método PRISMA, tomando en consideración que este método es el más eficaz y aplicable dentro de las investigaciones de revisión documental, facilitando al investigador la realización de estudios científicos (65). Posterior al proceso aplicado acorde a las fases del

Método PRISMA, se incluyeron finalmente 17 estudios en la revisión documental, conforme se evidencia en el esquema PRISMA.

### **2.1.2. Metodología de estudio**

Al ser un estudio de revisión documental se empleó una metodología con enfoque cualitativo. En la cual se revisaron publicaciones realizadas con anterioridad por diversos autores, llevando a la generación de ideas y conocimientos mediante la interpretación de datos; acorde a lo que refiere Borjas (66) este tipo de enfoque se basa en el seguimiento de un proceso sistemático que abarca la recolección, organización y análisis de información acerca de un problema específico para construir conocimientos.

Además, se consideró el empleo de una metodología con diseño descriptivo, de tipo no experimental y documental. Tomando como referencia a Hernández (67) quien sostiene que los estudios descriptivos documentales detallan los principales aspectos y hallazgos que se encuentran en una investigación, a partir del análisis de información obtenida de la consulta y revisión de múltiples estudios de otros autores y al ser no experimental no se manipulan ni alteran los datos; por lo que al ser empleada se detallan de forma clara los hallazgos relacionados con los objetivos.

### **2.1.3. Resultados**

Partiendo de los principales hallazgos reflejados mediante la revisión de los 17 estudios que se incluyeron en el presente proceso investigativo, relacionados con los objetivos específicos de la investigación, se presentan a continuación la síntesis de los resultados relevantes obtenidos:

**Tabla 1.** Niveles de estrés laboral presentes en el personal de salud.

<b>Autor/a</b>	<b>Año</b>	<b>Tema</b>	<b>Lugar</b>	<b>Escala utilizada</b>	<b>Resultado</b>
Cajamarca et al. (68)	2023	Estrés y consecuencias psicosomáticas del equipo sanitario	Ecuador	Inventario de Wolfgang	67,7% con alto nivel de estrés
Cortez et al. (69)	2022	Estrés laboral del equipo enfermero de un establecimiento sanitario de tercer nivel de México	México	Test de Estrés Labor e Inventario de Agotamiento de Maslach	Estrés medio en el 18,3% y alto en 10,4%
García et al. (70)	2022	Estrés laboral del equipo sanitario del Hospital Verdi Cevallos	Ecuador	Maslach Burnout Inventory	Altos índices de estrés laboral
Jiménez et al. (71)	2023	Estimación del nivel de estrés laboral del equipo enfermero de la UCI del Hospital de la Policía de Quito	Ecuador	Inventario de Agotamiento de Maslach	El 53% tuvo nivel moderado de estrés
Gamarra (72)	2022	Estrés laboral y ansiedad del equipo administrativo de un Hospital en Chimbote	Perú	Cuestionario adaptado por Hernández del Maslach Burnout Inventory	Alto nivel de estrés laboral: 98,7%
Abrijo (73)	2021	Estrés y mecanismos de afrontamiento de personal de un Centro de Salud	Perú	Inventario de Agotamiento de Maslach	Muy alto en el 62,2%
Castillo et al. (74)	2024	Estrés laboral y ansiedad en empleados sanitarios de UCI	Ecuador	Maslach Burnout Inventory (MBI)	El 41,2% tiene nivel medio de estrés laboral
Arellano et al. (75)	2022	Programa para control de estrés laboral y mejora del	Perú	Inventario de Agotamiento de	El 45% con nivel alto y el

rendimiento del equipo de  
salud

Maslach (MBI) y  
cuestionario DCSQ

55% con nivel  
medio

*Nota.* Elaborado por Joselyn Narváez, a partir de información obtenida de revisión documental.

Existe variación en los niveles de estrés laboral presentes en el personal de salud. Se puede evidenciar que estos valores fluctúan en dependencia del sector, el entorno laboral y la realidad local de cada profesional de salud. Es así, como se puede encontrar en varios sectores estudiados, niveles moderados que van entre el 18.3% al 55%; mientras que en otros pueden llegar a niveles muy elevados (98,7%); lo cual representa un problema relevante que afecta la salud de los trabajadores sanitarios.

**Tabla 2.** Estrategias de afrontamiento que aplica el personal de salud ante el estrés laboral.

Autor/a	Año	Tema	Lugar	Resultado
Abrijo (73)	2021	Estrés y mecanismos de afrontamiento de personal de un Centro de Salud	Perú	Busca apoyo de compañeros, se enfoca en la religiosidad, evita generar problemas, se culpa de los errores
Arellano et al. (75)	2022	Programa para control de estrés laboral y mejora del rendimiento del equipo de salud	Perú	Plan de intervención institucional para disminución del estrés laboral
Restrepo (76)	2021	Estrategias de afrontamiento y estrés en el equipo de salud del Hospital La Misericordia	Colombia	Centradas en las emociones: religiosidad, evitación de problemas, expresión de emociones
Quito et al. (63)	2022	Bienestar mental y formas de afrontamiento en personal sanitario de Hospital Pediátrico	Ecuador	Resolución de conflictos, búsqueda de apoyo, pensamiento desiderativo

Linch et al. (77)	2021	Inteligencia emocional y estrés laboral del equipo enfermero de una red de hospitales	Perú	Aplicación de la inteligencia emocional para regulación de emociones y afrontar problemas
Peña (78)	2023	Salud mental y mecanismos de afrontamiento de enfermeras de Ginecología de un Hospital en Milagro	Ecuador	Pensamiento desiderativo, prevenir conflictos, autocrítica, reestructuración cognitiva

*Nota.* Elaborado por Joselyn Narváez, a partir de información obtenida de revisión documental.

Para afrontar el estrés que se produce en el entorno laboral, los profesionales sanitarios ejecutan diversas estrategias para control del estrés. Resaltando entre las principales, la búsqueda de apoyo social y comunicación entre compañeros, soporte religioso como fuente de meditación, la expresión de sentimientos y emociones, la aplicación de mecanismos como la inteligencia emocional; mientras que otros tratan de evitar problemas y se culpan a sí mismos por los errores. Las instituciones consideran efectivos los planes internos de intervención para control del estrés laboral.

**Tabla 3.** Principales consecuencias generadas en el personal de salud a causa del estrés laboral.

Autor/a	Año	Tema	Lugar	Resultado
Cajamarca et al. (68)	2023	Estrés y consecuencias psicosomáticas del equipo sanitario	Ecuador	Cefalea, insomnio, dorsalgia, epigastralgia, problemas gastrointestinales, fatiga, agotamiento
Acero (16)	2020	Consecuencias del estrés laboral en la salud y el rendimiento	Bogotá	Alteraciones cardiovasculares, digestivas, dermatológicas, depresión, insomnio, ansiedad, agotamiento

Gamarra (72)	2022	Estrés laboral y ansiedad del equipo administrativo de un Hospital en Chimbote	Perú	Ansiedad somática, síntomas depresivos, insomnio
Cabezas (79)	2023	Relación entre estrés laboral y desempeño del equipo sanitario	Ecuador	Desgaste emocional, insatisfacción laboral, ausentismo laboral, problemas de salud físicos y emocionales
Sivana et al. (80)	2021	Estrés laboral y estilos de vida del equipo sanitario de la Microred	Perú	Alteración del estilo de vida, agotamiento y cansancio emocional, sentimientos de falta de realización personal, ansiedad
Mieles (30)	2020	Factores generadores de estrés laboral y consecuencias: modelos de demanda control y esfuerzo recompensa	Ecuador	Enfermedades cardiovasculares, problemas mentales, agotamiento, trastornos del sueño
Gordillo et al. (81)	2023	Depresión, estrés y ansiedad en el equipo enfermero. Revisión.	Ecuador	Agotamiento, ansiedad, insatisfacción laboral, bajo rendimiento laboral, problemas psicológicos

*Nota.* Elaborado por Joselyn Narváez, a partir de información obtenida de revisión documental.

Dentro de las principales consecuencias generadas en el equipo sanitario debido al alto nivel de estrés se detallan entre los de mayor frecuencia los problemas físicos como la cefalea persistente, dolores musculares, problemas cardiovasculares, gastrointestinales y dermatológicas, así como alteración del bienestar mental con ansiedad, sentimientos de falta de realización personal, alteración del sueño, cambios en el estilo de vida, depresión y agotamiento, que a su vez lleva a una insatisfacción laboral, desmotivación y mayor índice de ausentismos.

## 2.2. DISCUSIÓN

Para determinar las complicaciones que genera el estrés laboral en el equipo sanitario se procedió a realizar un proceso de revisión documental exhaustivo, donde posterior a la selección e inclusión de 17 publicaciones se ha podido identificar de forma clara los niveles de estrés, las estrategias de afrontamiento y las principales consecuencias del mantenimiento de este problema de forma continua.

Bajo este contexto, se identificó que existen niveles preocupantes de estrés laboral en el personal de salud, donde entre los principales hallazgos se evidencia que Cortez et al. (69), Cajamarca et al. (68), García et al. (70) y Gamarra (72) coincidieron que entre el 10,4% al 67,7% del equipo sanitario mantiene niveles altos de estrés producido por el trabajo; mientras que por su parte Castillo et al. (74), Jiménez et al. (71), Cortez et al. (69) y Arellano et al. (75) concuerdan que estos niveles son moderados en el 18,3% al 55% de los profesionales. Por otro lado, Abrijo (73) y Gamarra (72) concluyeron que este problema puede llegar a índices muy altos cuando no se interviene de forma oportuna.

En relación a estos hallazgos, Lucero (82) determina que en Latinoamérica existe una alta prevalencia de estrés laboral en los profesionales sanitarios, donde Nicaragua presenta el índice de 67,5%, representando el nivel más alto de la región, mientras que en Ecuador estos índices alcanzan el 27%, los cuales incrementan cuando se cumple funciones en áreas críticas.

En esta misma línea, Córdova et al. (83) indican que los niveles de estrés varían de acuerdo al país donde el personal de salud cumple sus funciones; siendo los países de la región latina los que presentan el mayor índice. Por otro lado, He et al. (84) encontraron en los hospitales de China un nivel alto de estrés laboral en el 55,22% de los trabajadores sanitarios a causa de diversas situaciones que enfrentan diariamente.

Los resultados de Charzynska et al. (85) tienen similitud con la información revisada en la presente investigación en relación al mantenimiento de niveles moderados de estrés laboral. En su estudio encontraron que en Polonia el estrés alto alcanza el 11% y el estrés moderado o de nivel medio es de 41,9% en el personal sanitario de los establecimientos de diferentes niveles de atención.

Ante la constante exposición a factores estresantes en el trabajo, los profesionales de salud aplican diversas estrategias para afrontar estos factores y disminuir el estrés. Entre las más frecuentes, Abrijo (73) y Restrepo (76) indican que son la religiosidad, la búsqueda de apoyo, la evitación de conflictos y la expresión de emociones. A las antes mencionadas, Quito et al. (63) y Peña (78) le suman la autocrítica, reestructuración cognitiva y el pensamiento desiderativo. Por otro lado, Linch et al. (77) anota la inteligencia emocional y Arellano et al. (75) indica la efectividad de los planes de intervención institucional para manejo del estrés laboral.

Estos resultados coinciden con Traverso et al. (86) quienes indicaron que entre los principales mecanismos del personal de salud para afrontar situaciones estresantes se encuentran la planificación de actividades, el mantenimiento de pensamientos positivos, la prevención de conflictos y la aplicación de la inteligencia emocional. De igual manera, Miñaca (87) manifiesta que la ejecución de planes de intervención resulta una herramienta efectiva para ayuda a afrontar el estrés laboral de forma saludable y lleva a su disminución.

Los resultados antes mencionados tienen similitud con los presentados por Manzoor et al. (88) donde se describen entre las principales estrategias para afrontar el estrés laboral la autorregulación de emociones, la búsqueda de sistemas de apoyo, la expresión de emociones y estrategias personales como religiosidad y socialización con compañeros. Adicional a esto, Torres et al. (89),

agrega la aplicación de la inteligencia emocional como mecanismo para afrontar el estrés producido en el trabajo del equipo sanitario, mediante el manejo y control de emociones.

En este sentido, Thapa et al. (90) coinciden en que la aplicación de estrategias de abordaje para disminución del estrés en los trabajadores es una necesidad crucial para promover la salud; demostrando que los mecanismos de apoyo contribuyen significativamente al mantenimiento del bienestar físico y mental de los profesionales sanitarios, permitiendo que aprendan a aplicar correctamente los mecanismos de afrontamiento.

Sin embargo, debido al alto índice de estrés que mantiene el personal sanitario, se generan múltiples consecuencias. Detallando entre las principales las referidas por Acero (16), Cajamarca et al. (68) y Mieles (30) quienes encuentran entre los problemas físicos de mayor prevalencia a causa del estrés laboral la cefalea, alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, dermatológicas y musculares.

Mientras que dentro de las alteraciones mentales Gamarra (72), Cabezas (79), Sivana et al. (80) y Gordillo et al. (81) mencionan la ansiedad, el insomnio, el agotamiento, sentimientos de no realización, cambios en el estilo de vida, trastornos depresivos; llevando a la pérdida de la motivación e insatisfacción laboral, con incremento del ausentismo en las instituciones y serios problemas de salud en el trabajador.

Estos hallazgos tienen concordancia con los presentados en Suiza por Peter et al. (91) quienes demostraron que los profesionales sanitarios presentan mayores demandas físicas y mentales que generan estrés en el trabajo; llevando al desarrollo de consecuencias potencialmente graves cuando no hay intervención para mejorar el problema; entre ellas los problemas laborales y en la vida privada, ansiedad, insatisfacción laboral, agotamiento y síntomas somáticos.

Además de relacionarse con la información proporcionada por Huhtala et al. (92) y Gold et al. (93) que indicaron dentro de las principales consecuencias producidas por el estrés laboral los síntomas somáticos, cuadros depresivos y de ansiedad, agotamiento, desmotivación para cumplimiento de labores, además de problemas físicos a nivel digestivo, circulatorio, cardiovascular, entre otros sistemas afectados de forma paulatina por mantenimiento de constante exposición a situaciones estresantes en el lugar de labores.

De igual manera Suárez et al. (94) plasman como consecuencias generadas por el alto nivel de estrés en el trabajo los dolores de cabeza frecuentes, problemas gastrointestinales, alteraciones mentales como sentimientos de agotamiento excesivo, alteraciones del patrón sueño descanso, depresión, desmotivación y ansiedad. Esta información pone en evidencia el impacto que genera el mantenimiento de los altos niveles de estrés laboral en la salud y bienestar del equipo sanitario.

## CAPITULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 3.1. CONCLUSIONES

Considerando los resultados obtenidos en la revisión documental, se determina que el estrés laboral puede acarrear complicaciones a nivel psicológico y cardiovascular, lo que repercute directamente en un ausentismo o bajo rendimiento laboral; siendo los pacientes afectados de forma directa o indirecta.

Se identificó la existencia de niveles elevados de estrés laboral en el personal de salud, debido a la exposición constante del equipo sanitario a diversas situaciones que se presentan durante el desempeño diario de sus funciones; estos niveles tienen riesgo potencial para el desarrollo de Síndrome de Burnout y mayor afectación de la salud física y psicológica, cuando no se aplican oportunamente acciones de intervención para disminuir este problema.

Además, dentro de las estrategias de afrontamiento aplicadas con mayor frecuencia por el personal de salud para disminuir el estrés laboral se encuentran aquellas centradas en el problema y en las emociones, predominando la búsqueda de apoyo del equipo, la evitación y resolución de conflictos, la expresión de sentimientos, el empleo de la inteligencia emocional, la autocrítica y el pensamiento desiderativo; sin embargo, estas estrategias no son aplicadas adecuadamente.

Finalmente, entre las principales consecuencias generadas en el personal sanitario a causa del estrés laboral se detalla la afectación física, con cefaleas, fatiga y agotamiento excesivo, problemas gastrointestinales, musculares, dermatológicos y alteraciones cardiovasculares; además de la alteración de la salud mental, desarrollando sentimientos de despersonalización, insatisfacción laboral, problemas emocionales, ansiedad, trastornos del sueño y depresión, lo que afecta su rendimiento profesional y ocasiona complicaciones en su salud biopsicosocial.

### 3.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar futuros estudios sobre el impacto que tiene en la atención de los pacientes los profesionales de salud que padecen de estrés laboral. Con la finalidad de identificar la repercusión directa en la sociedad que promueve el estrés laboral en el ámbito de salud.

Considerando los resultados obtenidos en el presente estudio, es recomendable que los establecimientos sanitarios implementen programas de salud ocupacional dirigidos por profesionales capacitados, con enfoque en la detección de riesgos laborales y evaluación periódica del clima organizacional institucional y entorno laboral del personal de salud, con la finalidad de disponer de un diagnóstico situacional que dirija el diseño y ejecución de intervenciones que respondan a las necesidades identificadas en el equipo.

Es necesario el mantenimiento de la capacitación y formación continua del personal de salud en el manejo adecuado de las estrategias de afrontamiento para prevención y disminución del estrés laboral, con realización de actividades de descarga emocional y estrategias de sensibilización y motivación, que fomenten el trabajo en equipo y la conservación de un ambiente laboral saludable.

Finalmente, se recomienda que las instituciones de salud cuenten con el servicio de atención a situaciones de crisis del personal sanitario, con un profesional en Psicología y un Médico Ocupacional disponibles para brindar soporte inmediato ante la presencia de alteraciones físicas o psicológicas generadas en el equipo de trabajo a causa del alto nivel de estrés laboral o situaciones estresantes que se presenten durante el desempeño de labores.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Cantos Alcívar G. Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud en hospitales. Revista San Gregorio. 2019; 1(33): p. 127-137.
2. Organización Mundial de la Salud. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>.
3. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte. 2019; 35(1): p. 156-184.
4. Lema N, Reinoso M. Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. 2023; 6(3): p. 109-122.
5. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista de Investigación en Salud. 2021; 8(2): p. 131-146.
6. Magaña M, Méndez S, Martínez S. Estrés laboral y salud mental del personal de primera línea en la atención de la COVID-19. Revista Alerta. 2023; 6(1): p. 25-33.
7. Velázquez J, Román E. Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. Revista Científica Multidisciplinaria Mikarimin. 2020; 6(2): p. 115-128.
8. OMS. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. [Online].; 2022.. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>.
9. Ying R, Yupin R. Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. Journal of Nursing Management. 2019; 27(7): p. 1445-1453.

10. Jialin W, Okoli C, Huijuan H, Fen F, Junwen L, Linli Z, et al. Factors associated with compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress among Chinese nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*. 2020; 102(1): p. 103472.
11. Martínez Remón L. Estrés laboral: consecuencias y formas de intervención en España. Trabajo Fin de Grado. Pamplona, Iruñea: Universidad Pública de Navarra, Facultad de Ciencias de la Salud.
12. Maharaj S, Lees T, Lal S. Prevalence and Risk Factors of Depression, Anxiety, and Stress in a Cohort of Australian Nurses. *International Journal Environment Res. Public Health*. 2019; 16(1): p. 61.
13. Alomoto J, Mena M. El estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2022; 6(6): p. 9017-9034.
14. Salamanca S, Garavito Y. Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*. 2021; 53(99): p. e-ISSN: 2145-9169.
15. Torres A, Pérez A, Ron M, Mendoza N. Factores Psicosociales Laborales y Estrés en el Personal Médico Asistencial. *Rehabilitación Interdisciplinaria*. 2023; 3(42): p. 1-7.
16. Acero M. Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. Monografía para optar por el título de Especialista en Gerencia del Talento Humano. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de América, Facultad de Educación Permanente y Avanzada, Especialización en Gerencia del Talento Humano.

17. Gutiérrez A, Hurtado J, Cataño O, Cuartas G, Restrepo J. Percepción de salud general, estrés y condiciones sociolaborales en personal de enfermería en Colombia durante la pandemia. *Gaceta Médica Caracas*. 2022; 30(2): p. 227-236.
18. Abarca Y, Soto J, Espinoza T. Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2021; 37(3): p. e1435.
19. Valderrama E, Polino Y. Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica. Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.
20. Trujillo C, Quispe A. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Científica Cuidado & Salud Pública*. 2021; 1(2): p. 46-53.
21. Carchipulla J. Estudio de la causalidad del estrés laboral en las enfermeras del Instituto Ecuatoriano del Cáncer SOLCA, periodo septiembre 2021-marzo 2022. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Psicología.
22. Vásquez S, González Y. El estrés y el trabajo de Enfermería: factores influyentes. *Revista de Ciencias de la Salud más VITA*. 2020; 2(2): p. 51-59.
23. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 2020; 14(2): p. 11-18.
24. Lliguisaca Yambay L. Estrés laboral y atención del personal de enfermería del área de Ginecología de un Hospital de Milagro-Ecuador 2023. Tesis para obtener el Título Profesional

de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Piura, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

25. Medina F, Espín Y, Ruiz E, Valle V. Estrés laboral en personal de enfermería de institución hospitalaria pública. *Revista Pertinencia Académica*. 2020; 4(3): p. 1-8.
26. Lucero J, Lucero M, Erazo M, Noroña G. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*. 2021; 23(1): p. e225.
27. Santa Cruz V. Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un Hoospital de la Región Callao 2020. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Psicología.
28. Noguera H. Intervención de enfermería en salud mental desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la empresa Hellmann, Heredia, Costa Rica. Trabajo final de investigación aplicada para optar por el grado y título de Maestría Profesional de Enfermería en Salud Mental. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica, Sistema de Estudios de Posgrado.
29. Noguera H. Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica*. 2021; 15(40): p. ISSN 1409-4568.

30. Mieles C. Factores de estrés laboral y efectos en la salud: modelo desbalance esfuerzo recompensa y modelo demanda control. *Social Science Journal CentroSur*. 2020; 5(2): p. 93-110.
31. Roque J. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento de profesionales de enfermería de un hospital de Puno durante la pandemia por Covid-19, 2022. Trabajo académico para optar el título de especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica Profesional de Enfermería.
32. Oria M, Espinosa A, Elers Y. El envejecimiento desde la perspectiva del modelo conductual de Dorothy E. Johnson. *Revista Cubana de Enfermería*. 2019; 35(1): p. 1-9.
33. Briñez K. Revisión: Integración teoría y práctica de enfermería en el cuidado de pacientes oncológicos. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*. 2020; 17(1): p. 120-134.
34. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer. 1984.
35. Selye H. *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. 1956;: p. 1-515.
36. Bandura A. Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*. 1977; 84(2): p. 191-215.
37. McGrath JE. *Stress and Behavior*. New York: Holt, Rinehart & Winston. 1976.
38. Engel GL. The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*. 1977; 196(4286): p. 129-136.
39. Beck JS. *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond*. 2nd ed.: New York: Guilford Press; 2011.
40. Beck AT. *Cognitive Therapy of Depression*. New York: Guilford Press. 1979;: p. 1-406.

41. Kanfer FH, Schefft BK. Applied Relaxation: Principles and Procedures. New York: Springer. 1988.
42. Hofmann S, Asnaani A, Vonk I, Sawyer A, Fang A. The Efficacy of Cognitive Behavioral Therapy: A Review of Meta-analyses. *Cognitive Therapy and Research*. 2012; 36(5): p. 427-440.
43. Clark DA, Beck AT. *Cognitive Therapy of Anxiety Disorders: Science and Practice*: New York: Guilford Press; 2010.
44. Kourakos M. Mental health and coping strategies among nursing staff in public health services. *Progress in Health Sciences*. 2017; 7(2): p. 67-73.
45. Cirami L, Córdoba E, Ferrari L. Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*. 2020; 24(2): p. 118-132.
46. Teixeira A, Gherardi E, Pereira S, Cardoso L, Reisdorter E. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*. 2019; 15(44): p. 288-298.
47. Ortiz O, Fuentes M. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del servicio de Hospitalización de una Clínica Privada, Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 7(2): p. 3879-3895.
48. Ninatanta V. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas. Gerencia Regional De Salud La Libertad, 2021. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

49. Delgado N, Morales L. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo, 2018. Tesis para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Cuidados Intensivos Adultos. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", Facultad de Enfermería, Unidad de Posgrado.
50. Chilón S. Niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante la pandemia COVID-19, mayo a diciembre 2020. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Medicina Humana.
51. Medina J. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital de Ayacucho. Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud, Especialidad de Enfermería en Cuidados Intensivos.
52. Ocaña N, Romero M, Ocaña-Aguilar V, Ocaña-Gutiérrez V. Ansiedad, estrategias y recursos para el afrontamiento de trabajadores de salud en primera línea COVID-19 del primer nivel de atención, Cajamarca, 2021. Revista Médica Vallejana. 2021; 10(2): p. 39-52.
53. Figueroa N. Estrategias de afrontamiento para la reducción del estrés en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia. Trabajo Académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería.

54. Aynaguano M. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de Laboratorio Neo Fármaco CIA. LTDA. Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Grado Académico Magister en Gerencia de Instituciones de Salud. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Maestría en Gerencia de Institución de Salud.
55. Cedeño L, Cañizares E. Factores del entorno laboral que influyen en la calidad de vida en el personal de enfermería del área de Ginecología y Obstetricia del Hospital Básico Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo, octubre 2019-marzo 2020. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería. Babahoyo, Los Ríos: Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Salud y Bienestar, Carrera de Enfermería.
56. Onofre L. 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. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión, Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano.
57. Correa I. Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado. Artículo científico. Cuenca: Universidad del Azuay, Departamento de Postgrados.
58. Instituto Nacional de Salud Pública de México. Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Online].; 2020.. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.

59. Ministerio de Trabajo y Economía de España. Estrés laboral. [Online].; 2021.. Disponible en: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>.
60. Fornés J. Estrés laboral en enfermería: un reto a combatir. *Revista Española de Enfermería de Salud Mental*. 2020;(11): p. 8-11.
61. Granados L, Aparisi D, Inglés C, Aparicio M, Fernández A, García J. ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*. 2019; 7(1): p. 83-92.
62. Condori M, Feliciano V. Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca. Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología. Chiclayo, Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Psicología.
63. Quito J, Chacha R. Estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud. Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez. Riobamba, 2022. Informe final de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Psicología Clínica.
64. Rodríguez R, Dueñas Y, Pérez Y. Prevalencia y factores asociados al estrés laboral en trabajadores sanitarios del Hospital Pediátrico de Camagüey. *Revista del Hospital Psiquiátrico de La Habana*. 2022; 19(3): p. 1-13.
65. Page M, McKenzie J, Bossuyt P, Boutron I, Hoffman T, Mulrow C, et al. Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*. 2021; 74(9): p. 790-799.

66. Borjas J. Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*. 2020; 5(15): p. 79-97.
67. Hernández O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral RECIMED*. 2021; 37(3): p. e1442.
68. Cajamarca K, Aimara L, Sánchez M, Acosta E, Llanos J. Estrés y manifestaciones psicósomáticas en el personal de salud. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 2023; 4(1): p. 2569-2582.
69. Cortez L, Pantoja M, Cortes D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Revista IPC*. 2022; 10(2): p. 1-12.
70. García G, Caballero E, Córdova K. Estrés laboral en el personal de salud del Hospital Verdi Cevallos Balda. *MQRInvestigar*. 2022; 6(4): p. 249-259.
71. Jiménez M, Albornoz E, Vega V, Jiménez L, Hermida X. Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N° 1 de la Policía, abril 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2023; 6(6): p. 12300-12316.
72. Gamarra F. Niveles de estrés laboral y ansiedad en el personal administrativo del Hospital Es Salud III, Chimbote, 2021. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Intervención Psicológica. Chimbote, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
73. Abrijo T. Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Centro de Salud de Sayán 2021. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería. Sayán, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.

74. Castillo C, Noroña D, Vega V. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*. 2023; 25(1): p. e1012.
75. Arellano V, Luján G, Arellano B. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2022; 6(4): p. 3365-3384.
76. Restrepo Y. Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Psicóloga. Armenia, Colombia: Universidad Antonio Nariño, Programa de Psicología.
77. Linch E, Cabrejo J. Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*. 2021;; p. 243-250.
78. Peña L. Salud mental y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería del área de ginecobstetricia de un hospital Milagro- Ecuador 2023. Tesis para ontención del Grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Milagro: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
79. Cabezas G. El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel. Tesis previa al Grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, Dirección de Posgrado.
80. Sivana M, Suero J. Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Microred de Hunter, Arequipa - 2020. Tesis para optar el título profesional de Enfermeras. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería.

81. Gordillo M, Ortega E. Depresión, ansiedad y estrés en el personal de enfermería. Revisión Sistemática. Revisión Sistemática. Azoguez: Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Salud y Bienestar.
82. Lucero R. Prevalencia del estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI en neonatos y adultos: revisión bibliográfica. Revisión Bibliográfica. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Posgrado.
83. Córdova C, Inga M. Sobrecarga laboral en el personal de salud durante la pandemia. Revisión documental. Azogues: Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Salud y Bienestar.
84. He G, Yongquan C, Wnag D, Wang H. Influencing factors of work stress of medical workers in clinical laboratory during COVID-19 pandemic: Working hours, compensatory leave, job satisfaction. *Frontiers in Public Health*. 2023; 11: p. e1078540.
85. Charzynska E, Habibi A, Mozaffari N, Mirzaei A. Patterns of work-related stress and their predictors among emergency department nurses and emergency medical services staff in a time of crisis: a latent profile analysis. *BMC Nursing*. 2023; 22(98): p. 1-10.
86. Traveso R, Aguirre J, Talavera J, Palomino J. Emotional intelligence and stress coping strategies in health care workers. *Revista de la Facultad de Medicina*. 2023; 23(3): p. 46-56.
87. Miñaca A. Plan de intervención en salud mental para generar estrategias de afrontamiento al estrés, en personal administrativo del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2022. Artículo profesional de alto nivel. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana, Escuela de Posgrado.

88. Manzoor S, Sajjad M, Anwar I, Rafi A. Coping strategies adopted by medical residents in dealing with work-related stress: a mixed-methods study. *BMC Medical Education*. 2022; 22(449): p. 1-9.
89. Torres E, Fretel N, Coral M, Ramírez I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. *Vive Revista de Salud*. 2021; 4(10): p. 64-71.
90. Thapa S, Singh P. Occupational stress and its correlates among healthcare workers of a tertiary level teaching hospital in Kathmandu, Nepal, during COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. *BMJ Public Health*. 2024; 2(1): p. 1-9.
91. Peter K, Schols J, Halfens R, Hahn S. Investigating work-related stress among health professionals at different hierarchical levels: A cross-sectional study. *Nursing Open*. 2020; 7(4): p. 969-979.
92. Huhtala M, Geurts S, Mauno S, Feldt T. Intensified job demands in healthcare and their consequences for employee well-being and patient satisfaction: A multilevel approach. *Journal of Advanced Nursing*. 2021; 77(9): p. 3718-3732.
93. Gold D, Sharman A, Thomas D. Examining the role of the occupational safety and health professional in supporting the control of the risks of multiple psychosocial stressors generated during the COVID-19 pandemic. *Humanities and Social Sciences Communications*. 2022; 9(69): p. 1-14.
94. Suárez R, Campos L, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*. 2020; 3(1): p. 104-119.

## **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**Joselyn Martha Narváez Burgos** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0943148890**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación “**Complicaciones del estrés laboral en el personal de salud**” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **24/09/2024**



JOSELYN MARTAHA  
NARVAEZ BURGOS

F: .....

**Joselyn Martha Narváez Burgos**

**C.I. 0943148890**