



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Facultad de la Salud Humana**

**Carrera de Medicina Humana**

**Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el  
Hospital Básico de Amaluza.**

**Trabajo de Titulación, previo a la  
obtención del título de Médica  
General**

**AUTORA:**

Alvarez Merino Vicenta Maribel

**DIRECTORA:**

Md. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

## Certificación

Loja, 27 de noviembre de 2023

Md. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**Modalidad Presencial**

### CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza**, previo a la obtención del título de **Médica General**, de la autoría de la estudiante **Vicenta Maribel Alvarez Merino**, con **cédula de identidad Nro. 1900846476**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para la respectiva sustentación y defensa.



Md. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc.  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Autoría**

Yo, **Vicenta Maribel Alvarez Merino**, declaro ser autora legítima del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

### **Firma:**

**Autora:** Vicenta Maribel Alvarez Merino

**Cédula:** 1900846476

**Fecha:** 28 de noviembre de 2023

**Correo electrónico:** [Vicenta.alvarez@unl.edu.ec](mailto:Vicenta.alvarez@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0939699643

**Carta de autorización por parte de la autora para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación**

Yo, **Vicenta Maribel Alvarez Merino**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza**, como requisito para obtener el título de **Médica General**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines estrictamente académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los veintiocho días del mes de noviembre de dos mil veintitrés.

**Firma:**

**Autor:** Vicenta Maribel Alvarez Merino

**Cédula:** 1900846476

**Dirección:** San Cayetano Bajo, calles Dublín y Marcella

**Correo Electrónico:** vicenta.alvarez@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0939699643

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora del Trabajo de Titulación:** Md. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc.

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar el presente Trabajo de Titulación a Dios por darme la vida y permitirme llegar hasta este punto de mi vida, a mis padres Camilo Alvarez y Dolores Merino, quienes han sido mi guía y ejemplo fundamental para llegar hasta donde hoy me encuentro, porque con su amor y paciencia han sembrado en mi valores como la perseverancia y el esfuerzo. A mis hermanos por brindarme siempre su apoyo desinteresado, han sido mi inspiración a lo largo de estos años de formación.

A toda mi familia y amigos quienes de alguna manera han estado acompañándome en este camino para que pueda cumplir esta meta tan anhelada.

***Vicenta Maribel Alvarez Merino***

## **Agradecimiento**

Expreso un profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja a y a todos quienes la constituyen, por poner a mi disposición sus valiosos conocimientos y así contribuir a mi aprendizaje y formación como persona de bien para servir a la sociedad. De manera especial a la Md. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg., por dedicar gran parte de su tiempo y la paciencia para ser mi guía durante el desarrollo de este proyecto, para así cumplir con los objetivos planteados. Así mismo al Hospital Básico Amaluza y al personal que lo conforma por su gratificante participación en este propósito.

***Vicenta Maribel Alvarez Merino***

## Índice de contenido

<b>Portada</b> .....	i
<b>Certificación</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta de autorización por parte de la autora para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>Índice de contenido</b> .....	vii
Índice de tablas:.....	ix
Índice de cuadros:.....	ix
Índice de figuras: .....	x
Índice de anexos: .....	x
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
Abstract .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco Teórico</b> .....	7
4.1. Estrés .....	7
4.2. Respuesta fisiológica del estrés.....	8
4.2.1. <i>Eustrés</i> .....	9
4.2.3. <i>Estrés Agudo</i> .....	10
4.2.4. <i>Estrés Episódico</i> .....	10
4.2.5. <i>Estrés Crónico</i> .....	10
4.3. Fases del estrés .....	10
4.3.1. <i>Fase de alarma</i> .....	11
4.3.2. <i>Fase de resistencia</i> .....	11
4.3.3. <i>Fase de agotamiento</i> .....	12
4.4. Estrés laboral .....	12
4.5. Prevalencia del estrés laboral .....	13
4.6. Causas del estrés laboral .....	14

4.6.1. Sociales .....	14
4.6.2. Psicosociales.....	14
4.6.3. Ambientales.....	15
4.6.4. Institucionales .....	16
4.7. Manifestaciones del estrés laboral.....	17
4.7.1. Síntomas físicos.....	17
4.7.3. Síntomas emocionales .....	18
4.7.4. Síntomas conductuales .....	19
4.8. Consecuencias del estrés laboral .....	20
4.9. Estrés en el personal de salud.....	21
4.10. Calidad de atención del personal de salud .....	22
4.11. Calidad de atención del personal de salud y estrés laboral .....	22
4.11.1. Constitución de la República del Ecuador y el Bienestar de Salud.....	23
4.11.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. ....	24
4.11.4. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.....	25
4.12. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS .....	27
4.12.1. Dimensiones de la escala de la OIT-OMS .....	27
<b>5. Metodología.....</b>	<b>29</b>
5.1. Área de estudio.....	29
5.2. Procedimiento.....	29
5.2.1. Enfoque .....	29
5.2.2. Técnicas .....	29
5.2.3. Instrumentos.....	30
5.2.3.1. Consentimiento informado .....	30
5.2.3.2. Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	30
5.2.4 Tipo de diseño .....	31
5.2.5. Población y muestra.....	32



5.2.6. Criterios de inclusión.....	32
5.2.7. Criterios de exclusión .....	32
5.3.8. Procedimiento y análisis de datos .....	32
<b>6. Resultados .....</b>	<b>33</b>
6.1. Resultados para el primer objetivo.....	33
6.2. Resultados para el segundo objetivo. ....	34
6.3. Resultados para el tercer objetivo. ....	34
<b>7. Discusión .....</b>	<b>36</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>39</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>40</b>
<b>10. Bibliografía .....</b>	<b>41</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>52</b>

**Índice de tablas:**

<b>Tabla 1. Nivel de estrés laboral del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza Enero-Noviembre 2022, de acuerdo con grupos de edad y sexo .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 2. Nivel de satisfacción del servicio brindado por el personal de salud que labora en el Hospital Básico de Amaluza Enero-Noviembre 2022 .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 3. Correlación estrés laboral – calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. Enero-noviembre 2022 .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 4. Prueba Chi Cuadrado de Pearson entre estrés laboral – calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. Enero-noviembre 2022 .....</b>	<b>35</b>

**Índice de cuadros:**

<b>Cuadro 1. Consecuencias Físicas del estrés laboral.....</b>	<b>17</b>
--	-----------

## Índice de figuras:

<i>Figura 1. Efectos del Estrés Crónico sobre los Sistemas Nervioso, Endócrino e Inmune.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 2. Fases del estrés.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 3. Mapa de ubicación del Hospital Básico de Amaluza .....</i>	<i>29</i>

## Índice de anexos:

<b>Anexo 1. Aprobación y Pertinencia del Tema .....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 2. Designación de Director de Tesis .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 3. Autorización para Recolección de Datos.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 4. Consentimiento informado .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 5. Cuestionario CARE-Q para medir el nivel de satisfacción en los usuarios .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 6. Cuestionario OIT-OMS .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 7. Base de datos.....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 8. Tablas complementarias .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 9. Archivo fotográfico.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 10. Certificación de Tribunal de Grado .....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo 11. Certificación de Traducción .....</b>	<b>76</b>

## **1. Título**

**Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza.**

## 2. Resumen

Según lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es la reacción que un trabajador presenta ante las exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y habilidades, experimentando su capacidad para afrontar la situación. Este estudio tuvo como propósito determinar la presencia de estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. El universo se conformó por 74 profesionales de la salud y todos los pacientes que acudieron para recibir atención en el periodo Enero-Noviembre 2022; fue un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, en el cual participaron 70 trabajadores de la salud, a quienes se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)-(OMS), y 221 ciudadanos que fueron atendidos en la unidad de salud, en quienes se evaluó la satisfacción del servicio prestado con el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument). Del grupo de participantes se identificó 46 mujeres y 24 varones, con un rango de edad predominante entre 22 a 28 años para ambos sexos. Se determinó que el 73,91% de mujeres y el 75% de varones manifestaron nivel de estrés laboral bajo. Por otro lado, se evidenció que el 75,11% de los pacientes atendidos por profesionales de la salud del Hospital Básico de Amaluza presentaron nivel alto de satisfacción por el servicio brindado. Al relacionar las variables a través del chi cuadrado, se encontró una relación estadísticamente significativa con valor de  $p=0,000$ , lo que permitió concluir que la calidad de la atención al paciente esta influenciada indirectamente por el nivel de estrés laboral del equipo de salud.

***Palabras clave:*** Agotamiento, Trabajo, Pacientes. Satisfacción.

## **Abstract**

According to the World Health Organization (WHO), work stress is the reaction of a worker to demands and pressures that do not match his or her knowledge and skills, experiencing his or her ability to cope with the situation. The purpose of this study was to determine the presence of occupational stress and the quality of care provided by the health personnel at Hospital Básico de Amaluza. The universe was made up of 74 health professionals and all the patients who attended for care in the period January-November 2022; it was a quantitative, correlational and cross-sectional study, in which 70 health workers participated, to whom the International Labor Organization (ILO)-(WHO) work stress questionnaire was applied, and 221 citizens who were attended in the health unit, in whom satisfaction with the service provided was evaluated with the CARE-Q instrument (Caring Assessment Instrument). Of the group of participants, 46 women and 24 men were identified, with a predominant age range between 22 and 28 years for both sexes. It was determined that 73.91% of women and 75% of men reported low levels of work stress. On the other hand, it was found that 75.11% of the patients attended by health professionals at Hospital Básico de Amaluza had a high level of satisfaction with the service provided. When relating the variables through the chi-square test, a statistically significant relationship was found with a value of  $p=0.000$ , which allowed us to conclude that the quality of patient care is indirectly influenced by the level of occupational stress of the health team.

**Key words:** *Burnout, Work, Patients. Satisfaction.*

### 3. Introducción

En el mundo contemporáneo, marcado por la globalización y cambios constantes, el estrés se ha integrado como una parte esencial de la vida diaria, siendo considerado como "el malestar propio de nuestra sociedad". Las consecuencias de este fenómeno se manifiestan no solo en la salud y el bienestar a nivel individual, sino también en la satisfacción tanto en el entorno laboral como en el contexto colectivo de las personas (Gárate & Vargas, 2022). En su esencia, el estrés laboral se manifiesta cuando las demandas de una situación dada no coinciden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, generando repercusiones negativas en su salud física o mental. Estas consecuencias abarcan desde ausencias en el trabajo hasta falta de motivación, conflictos interpersonales, bajo rendimiento y una pérdida de conexión personal en la práctica diaria. La combinación de estas respuestas, originadas en un entorno laboral con notables niveles de factores estresantes, resulta en una atención deficiente hacia los usuarios que buscan alivio para sus dolencias (Alvarez & Gutiérrez, 2018).

Según la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), el estrés laboral se caracteriza como una presión física o emocional originada en diversas situaciones o pensamientos que provocan sentimientos de frustración, enojo o nerviosismo en los individuos. No obstante, cuando esta tensión se prolonga en el tiempo, puede tener efectos negativos en la salud. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo destaca a los profesionales de la salud como uno de los grupos más propensos al estrés laboral, debido a las condiciones laborales a las que se enfrentan diariamente (Gomez, Granda, & García , 2021). Diversas investigaciones respaldan la noción de que las profesiones que implican una interacción directa con individuos y una perspectiva laboral fundamentada en una "filosofía humanística" son más susceptibles a los efectos del estrés laboral (Lauracio & Lauracio , 2020). Dado que implican niveles significativos de dedicación y compromiso, estas ocupaciones enfrentan diariamente extensas horas de trabajo, lo que conlleva la posibilidad de padecer enfermedades, ya sea de índole física o mental. (Ayquipa, 2017).

La OMS menciona lo siguiente: el personal que brinda atención dentro de un centro hospitalario o ambulatorio depende de su estado emocional, ambiental, económico y social para brindar una mejor atención al paciente, por lo que los factores psicosociales, son condicionantes que pueden provocar potenciales daños en los trabajadores de la salud, afectando al ámbito laboral, relacional y la organización del trabajo (OMS, 1988).

A nivel global, el estrés laboral es una de las enfermedades más frecuentes que afecta a los trabajadores, según la Unión Europea es la segunda patología más común en el mundo,

denominándola la "Epidemia del Siglo XXI" (Quispe y Reyes, 2019). En la realidad laboral latinoamericana, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) describe el estrés como una auténtica pandemia, una problemática generalizada que afecta a diversos sectores profesionales. La presencia sostenida de esta condición se atribuye a una compleja interacción de factores económicos, culturales y sociales que contribuyen a su propagación. Lamentablemente, combatir este fenómeno se presenta como un desafío significativo en la región. La carencia de normativas laborales adecuadas y la ausencia de políticas públicas específicas dificultan la implementación de medidas reguladoras y preventivas (Portero de la Cruz, 2019).

Los factores anteriormente mencionados, pueden incidir negativamente en la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención médica que están recibiendo. La satisfacción de las personas que reciben atención se cumple cuando se logra exceder las expectativas que posean, esta satisfacción es considerada objetivo de prioridad para una gestión de calidad total (Chicaiza et al., 2018).

Según García (2019), proporcionar buenos servicios de salud no solo significa administrar un hospital, sino también adoptar prácticas de gestión centradas en el paciente. En realidad, va más allá: implica adoptar una mentalidad empresarial y una filosofía de vida, tanto a nivel organizacional como individual.

En Ecuador, los trabajadores de la salud experimentan elevados niveles de estrés y sienten que tienen demasiado trabajo. Esto afecta a la población porque crea un problema de salud relacionado con el Síndrome de Burnout, que no siempre es reconocido, lo cual condiciona la eficacia de las organizaciones de salud y la atención que se brinda. Un buen sistema de salud depende de que los trabajadores se desempeñen bien, pero se ha descuidado este aspecto al enfocarse solo en cumplir metas a corto plazo. En consecuencia, los profesionales de la salud, especialmente en el primer nivel de atención, se ven abrumados debido a las numerosas tareas y la gran cantidad de personas que buscan ayuda en este punto clave del sistema de salud (Carriel, 2020).

Es deber de las instituciones de salud velar por la protección de sus empleados frente a factores que puedan afectar su bienestar físico y emocional, mediante la mejora de sus condiciones laborales (Lauracio & Lauracio, 2020). Según parece, desde las entidades mayores del sistema de salud, se está perdiendo gradualmente el enfoque en la humanización, lo que obstaculiza la prestación de servicios de calidad y con un trato amable. Considerando este entorno, surgió la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención del personal de salud en el hospital Básico de Amaluza, Enero- Noviembre 2022?

A pesar de la importancia del problema que se ha dado en las últimas décadas, no se evidencian a nivel nacional y provincial una suficiente fuente investigativa que permita conocer a profundidad el riesgo y los niveles estrés laboral y la atención que proporcionan los miembros de la salud, que nos permita tomar medidas para disminuir los problemas a corto y largo plazo. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se realizó con el fin de aportar nuevos datos científicos para prevenir y tratar el estrés de todo el personal médico, paramédico y administrativo que labora en el establecimiento. Esto repercutirá positivamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes, familiares y la imagen del Hospital, Ministerio de Salud y Gobierno.

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se enmarca en el número 3 Salud y Bienestar, el cual establece: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

Esta investigación corresponde a las áreas prioritarias de investigación establecidas por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, área 11 “Salud Mental y Trastornos del Comportamiento”, línea depresión y distimia y sublínea salud ocupacional; área 19 “Sistema Nacional de Salud”, línea Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo y sublínea satisfacción del usuario interno y externo; también forma parte de la tercera línea de investigación denominada: “Salud enfermedad del adulto y del adulto mayor”, de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja de la región sur del Ecuador o Zona 7.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la presencia de estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza; y como objetivos específicos: Identificar el nivel de estrés laboral del personal de salud de acuerdo con el grupo de edad y sexo en el Hospital Básico de Amaluza. Determinar la calidad de atención objetiva y subjetiva brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. Establecer la relación entre estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza.



## 4. Marco Teórico

### 4.1. Estrés

El término estrés o Síndrome General de Adaptación (SAG), cuyo vocablo se origina del término “stress”, el que a su vez proviene del latín “strictus” y que es el participio del verbo “stringere”, significa ceñir, atar fuertemente. Este término fue utilizado por primera vez por Walter B. Cannon y posteriormente por Hans Selye. Engloba una cantidad de estímulos tanto psicológicos como fisiológicos, que pueden provocar en un individuo una respuesta psicológica llamada síndrome general de adaptación. Según Alcalde (2019), menciona que Hans Selye (1963), lo conceptualiza como: “el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”. Por consiguiente, el estrés se manifiesta cuando las demandas y presiones de la vida cotidiana son percibidas como desafiantes, generando en la persona una sensación de ansiedad y tensión palpable, destacándose particularmente en el aumento notable de la frecuencia cardíaca.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), describe al estrés como el conjunto de respuestas orgánicas que activan el cuerpo para hacer frente a situaciones estresantes. Según diversas perspectivas académicas el estrés es conceptualizado como la reacción instintiva del organismo para adaptarse a las variaciones presentes en su entorno. Estas situaciones, que pueden surgir por motivos personales, familiares, sociales o laborales en momentos específicos, generan una percepción de peligro o amenaza. En este contexto, se asocia comúnmente con emociones negativas y experiencias dolorosas, reflejando la complejidad de su impacto en la vida cotidiana (Zambrano, 2018).

Espinosa et. al., (2020), manifiestan que el estrés constituye un proceso desencadenado por el conjunto de demandas ambientales que enfrenta un individuo en su entorno. La respuesta efectiva a estas exigencias implica la puesta en marcha de los recursos de afrontamiento disponibles. Sin embargo, cuando la presión ambiental, ya sea en el ámbito laboral, social u otros contextos, sobrepasa significativamente los recursos a disposición, se desencadenan respuestas adaptativas que involucran una activación fisiológica. Este complejo proceso de estrés conlleva una serie de reacciones emocionales negativas o desfavorables, como la ansiedad, la ira y la depresión, resaltando así la complejidad de su impacto en el bienestar emocional y físico de la persona.

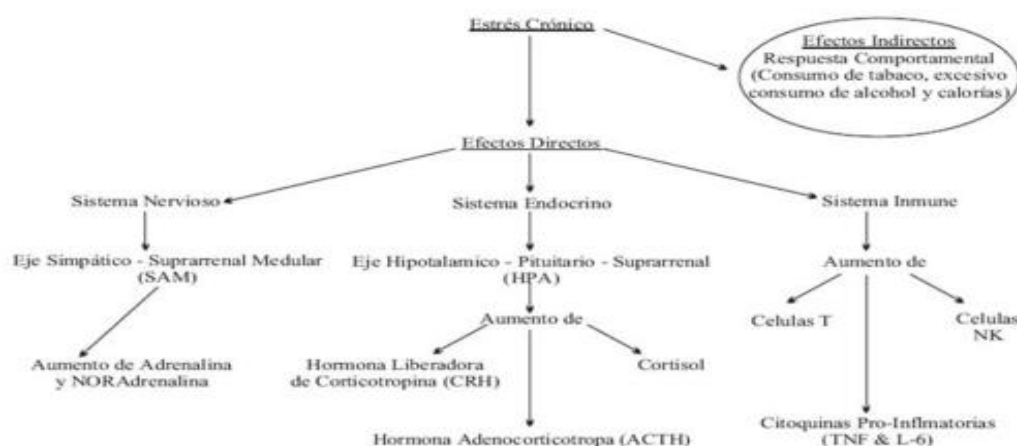
## 4.2. Respuesta fisiológica del estrés

De manera general, cuando nos enfrentamos a situaciones estresantes, nuestro cuerpo activa una respuesta fisiológica instantánea como mecanismo de protección. Este proceso comienza en el hipotálamo, donde se produce una sustancia llamada Factor Liberador de Corticotropina (CRF), que luego estimula la Glándula Pituitaria para liberar la Hormona Adenocorticotropa (ACTH). Esta acción se realiza a través del eje hipotálamo-pituitaria-suprarrenal (eje HPA), generando la producción de hormonas glucocorticoides, especialmente el cortisol. Simultáneamente, esta respuesta activa el eje simpático-medular suprarrenal (SAM), que proporciona otros neurotransmisores como epinefrina y norepinefrina (Oria, 2019).

Estas hormonas posibilitan un aumento rápido de la glucosa en la sangre, brindando de manera instantánea más energía, oxígeno, agudeza mental, fuerza muscular y capacidad para soportar el dolor. Este proceso se desarrolla en minutos. La liberación de estas hormonas inicia una comunicación inmediata con el sistema nervioso autónomo a través de los sistemas simpático y parasimpático, estableciendo así una conexión entre la experiencia del estrés y los aspectos psicofisiológicos (Santiago, 2018).

La figura 1 que se muestra a continuación indica cómo el estrés provoca la liberación de distintas sustancias y hormonas que juegan un papel importante en la regulación de nuestro sistema de defensas. Estos incluyen hormona del crecimiento, prolactina, vasopresina, glucagón, entre otras. Además, el cortisol, liberado por las glándulas suprarrenales, ayuda a preparar nuestro sistema inmunológico para hacer frente a los agentes externos que provocan enfermedad (Oria, 2019).

**Figura 1. Efectos del Estrés Crónico sobre los Sistemas Nervioso, Endócrino e Inmune**



**Fuente:** García & Heredia (2018).

Es esencial destacar que los mecanismos psicofisiológicos desencadenados por el estrés cumplen un papel crucial en la capacidad del organismo para adaptarse y sobrevivir. Durante situaciones estresantes, el aumento de hormonas como cortisol, adrenalina y noradrenalina busca principalmente proteger y garantizar la supervivencia, centrándose en mantener el equilibrio interno del cuerpo. Estos sistemas de regulación, que incluyen la acción de glucocorticoides y otras hormonas liberadas en respuesta al estrés, facilitan el proceso de adaptación del organismo a las demandas del entorno (García & Heredia, 2018).

Vidal (2019), indica que:

Cuando nos enfrentamos al estrés, nuestro cuerpo responde con una serie de señales y manifestaciones notables. Este fenómeno se debe a la liberación de hormonas que, al circular por el torrente sanguíneo, impactan varios órganos. Los síntomas que experimentamos dependen del órgano afectado, a abarcar desde cefalea y tics nerviosos hasta dificultades para dormir, sensación de nudo en la garganta, tensión muscular, taquipnea, malestar estomacal, emesis, diarrea, problemas urinarios, etc.

#### **4.2.1. Eustrés**

El eustrés, o estrés positivo, se manifiesta cuando las personas se enfrentan a situaciones estresantes, pero responden de manera efectiva, abierta y creativa. En este estado, las personas experimentan alegría y vivencias placenteras. Es crucial destacar que los efectos de este tipo de estrés son temporales (Cachiguango, 2019).

Autores como Vite (2019), mencionan al manejar el estrés de manera adecuada, se evita la sensación de tensión que surge cuando se experimenta estrés negativo. De hecho, experimentar ciertos niveles de estrés en la vida es inevitable y, en ocasiones, beneficioso. Este tipo de estrés, denominado estrés normal, posibilita una respuesta efectiva ante situaciones desafiantes, brindando una sensación de plenitud y mejorando la capacidad de enfrentar dudas e inseguridades.

#### **4.2.2. Distrés**

El Distrés, también llamado estrés malo, ocurre cuando se responde de manera exagerada al estrés, generando un requerimiento descontrolado de actividad. Esto puede afectar tanto física como emocionalmente debido al exceso de energía que se produce y no se utiliza adecuadamente (Vite, 2019); de manera que, cuando el estrés sobrepasa un límite saludable, se pueden manifestar síntomas negativos como agotamiento y dolores musculares. Aunque un nivel adecuado de estrés puede ser beneficioso, ya que motiva a realizar las tareas correctamente, experimentar ansiedad y nerviosismo de manera constante frente a cada situación puede ser perjudicial para la salud (Alarcón, 2018).

Este estrés específico perturba el equilibrio interno del cuerpo, manifestándose en síntomas como cansancio, irritabilidad, ansiedad o enojo. Si se mantiene durante un período prolongado, lo que puede resultar en problemas físicos como cambios en el peso, debilitamiento del sistema inmunológico, hipertensión, dolores de cabeza, entre otros (Cisneros & Tasilla, 2018).

#### **4.2.3. Estrés Agudo**

Es el modo más frecuente de experimentar estrés, y se deriva de las exigencias y presiones enfrentadas en el ayer, así como las que se predisponen para el mañana. Éste se da de manera intensa y es por lo general después de un suceso inmediato al que se expone el individuo (Palencia & Coronel, 2019).

#### **4.2.4. Estrés Episódico**

El estrés episódico surge cuando alguien experimenta con regularidad momentos de estrés agudo. Los individuos afectados asumen diversas responsabilidades y enfrentan dificultades para gestionar la cantidad de demandas y presiones que se les presentan. Como consecuencia, su reacción tiende a ser descontrolada y altamente emocional, con síntomas como irritabilidad y una sensación de incapacidad para organizar su vida (Orlandini, 1999). En esencia, comparte elementos similares con el estrés agudo, pero en este caso, se manifiestan de forma continua a lo largo del tiempo, impactando tanto en el comportamiento físico como en el psicológico de la persona.

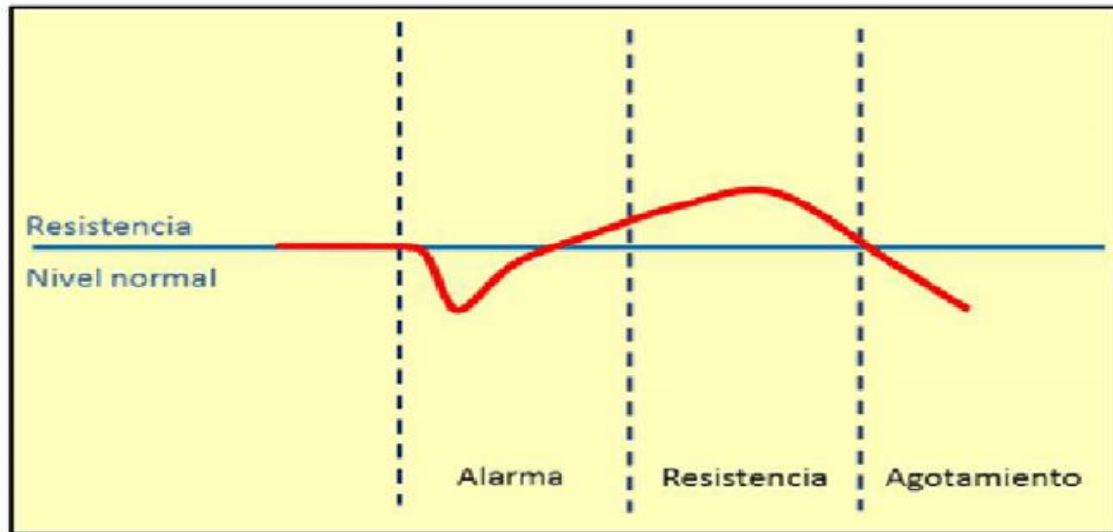
#### **4.2.5. Estrés Crónico**

El estrés crónico se presenta como un estado prolongado de alerta, manifestándose cuando una persona se siente atrapada en una situación desfavorable sin vislumbrar una solución. Este tipo de estrés implica lidiar con exigencias y presiones constantes durante períodos que parecen no tener fin, a veces originadas por experiencias traumáticas en la infancia que persisten de manera continua (Alarcón, 2018). Lo más preocupante del estrés crónico es que las personas pueden acostumbrarse a él, llegando al punto de olvidar su presencia, y esto puede conducir eventualmente a un desenlace fatal. Los síntomas asociados al estrés crónico son complejos de abordar, pues este tipo de estrés dura muchos lapsos de tiempo sin encontrar una solución y afecta al de manera grave produciendo suicidios, cáncer y crisis nerviosa (Jara & Landi, 2022).

### **4.3. Fases del estrés**

Selye (1956) propuso que la respuesta del organismo a los estímulos estresantes ocurre en tres fases: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento (Figura 2). Este autor denominó a estas fases Síndrome de Adaptación General (SAG).

**Figura 2. Fases del estrés**



Fuente: Melgosa (1999).

#### **4.3.1. Fase de alarma**

La Fase de alarma es el momento en el cual el cuerpo se prepara para generar la cantidad máxima de energía al afrontar una situación desafiante, con cambios químicos asociados. En este periodo, el cerebro emite señales que activan la liberación de hormonas, desencadenando una serie de reacciones que provocan respuestas físicas como la tensión muscular, la agudización de los sentidos, el aumento en la frecuencia e intensidad de los latidos cardíacos, y un incremento en el flujo sanguíneo (Alarcón, 2018).

#### **4.3.2. Fase de resistencia**

Se distingue por mantener el cuerpo en un estado de alerta constante, sin permitir momentos de relajación. En otras palabras, aunque el estrés perdura, no alcanza una intensidad que pueda ser letal. Durante este período, el organismo se esfuerza por regresar a su estado normal, desencadenando una nueva respuesta fisiológica que mantiene las hormonas en un estado de alerta continua (Oliveira, 2019). La liberación de la hormona adrenocorticotrópica (HACT) por parte de la glándula pituitaria y la producción de glucocorticoides en la corteza suprarrenal, que estimulan la conversión de grasas y proteínas en azúcares para obtener energía, continúan. La activación experimenta una reducción y el organismo comienza a sustituir las hormonas secretadas por las glándulas suprarrenales (Contreras & Vélez, 2019).

A menudo, hay pocos indicios visibles de estrés, pero la capacidad para enfrentar nuevos factores estresantes está disminuida. En esta etapa, surgen muchas enfermedades vinculadas al estrés. Los glucocorticoides afectan la capacidad del cuerpo para combatir enfermedades y disminuyen la cantidad de células de defensa en la sangre. En los hombres, la producción de

esperma disminuye, y en las mujeres, se presentan periodos de amenorrea (Contreras & Vélez, 2019).

#### **4.3.3. Fase de agotamiento**

Ocurre cuando el estrés se vuelve constante y dura mucho tiempo, variando según la persona. Esta fase final presenta los mayores desafíos porque si la tensión y las demandas estresantes no disminuyen, la capacidad para resistir se agota, volviendo a la fase de alarma y causando problemas físicos y mentales. En esta etapa, se siente debilidad, dificultad para dormir, angustia y un fuerte deseo de escapar (Rodríguez, 2021).

Desde un punto de vista fisiológico, la respuesta al estrés tiene un impacto significativo en el cuerpo. Ante la amenaza de ciertas circunstancias, el organismo experimenta alteraciones fisiológicas activando glándulas, especialmente en el cerebro y riñones. (Alarcón, 2018). Por lo tanto, si el estrés es constante, el cuerpo no puede resistirlo por mucho tiempo y es muy probable que se presente una enfermedad, lo cual tiene como consecuencia la pérdida de funciones (Contreras & Vélez, 2019).

#### **4.4. Estrés laboral**

El concepto de estrés laboral se comprende como la reacción fisiológica, psicológica y conductual de una persona al esforzarse por adaptarse, y enfrentar las presiones provenientes tanto de su entorno interno como externo. También, se ve como la respuesta de un empleado frente a diversas situaciones en el trabajo que no concuerdan con sus conocimientos y habilidades (Hoyo, 2018).

Surge cuando una persona se siente presionada o experimenta estrés emocional en el trabajo debido a circunstancias que no son pares con las posibilidades de desempeño. Esta condición puede generar malestar psicológico, rápidos juicios negativos, sensación de aislamiento, preocupaciones persistentes y sentimientos de tristeza. Asimismo, se presentan síntomas físicos como presión en el pecho, dolores de cabeza frecuentes y molestias en múltiples áreas del cuerpo. Estos síntomas surgen cuando hay carencia de las herramientas cognitivas, personales o técnicas necesarias para afrontar adecuadamente estas situaciones laborales (Teves, 2021).

En otras palabras, el estrés laboral se presenta cuando las demandas del trabajo son demasiado para lo que una persona puede manejar, lo que provoca reacciones emocionales y comportamentales. Este fenómeno prevalente en el mundo moderno crea un desequilibrio al provocar una respuesta inadecuada ante las exigencias laborales, afectando la salud y el bienestar del trabajador (Sarsosa y Charria, 2018).

El estrés laboral se presenta cuando las demandas en el trabajo superan la capacidad de las personas para manejarlas, provocando un esfuerzo máximo que puede resultar en fatiga y

desequilibrios en la salud. Este desafío se agrava cuando los empleados experimentan la ausencia de respaldo por parte de sus superiores y colegas, y cuando tienen control limitado sobre su trabajo y la manera en que enfrentan las demandas laborales. (Fernández & Solari, 2018).

Bajo este enfoque conceptual, se podría afirmar que el estrés laboral constituye una condición de tensión generada por la discrepancia entre las demandas físicas, emocionales, psicológicas y conductuales que un trabajador enfrenta en su entorno laboral, y la manera en que él responde a esas demandas con los recursos disponibles. A pesar de no ser considerado directamente como un trastorno psicosocial o una enfermedad mental, experimentar estrés laboral puede desencadenar diversas expresiones en cada persona, desde alteraciones en el pensamiento, la conducta o el estado emocional hasta oportunidades para el desarrollo y la superación personal en otros casos. (Judge, 2018).

#### **4.5. Prevalencia del estrés laboral**

A raíz del inicio de la globalización y el constante avance tecnológico, el entorno laboral ha experimentado cambios significativos en términos de estructuras organizativas, modelos de relaciones y evolución en los procesos laborales. En este escenario, los trabajadores se han visto compelidos a ajustarse rápidamente a demandas laborales más exigentes, a contar con menor control sobre sus tareas, a enfrentar una mayor probabilidad de ser despedidos e incluso a lidiar con ciertos niveles de inseguridad en el ámbito laboral. Todo ello en aras de asegurar su viabilidad económica. (Valencia, 2018).

La dedicación prolongada a las labores a menudo se interpreta como señal de un rendimiento sobresaliente, lo que motiva a realizar tareas fuera de los horarios establecidos. Este comportamiento resulta en una falta de armonía entre los roles desempeñados en el ámbito laboral y familiar, generando actitudes hostiles y obstaculiza el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades asociadas a cada faceta de la vida (OIT, 2019). En consecuencia, ser un especialista en el área de la salud que se ocupa del cuidado y atención de otros, lo sitúa en un riesgo potencial de sufrir el síndrome de burnout. Esto se debe a que está expuesto a situaciones particulares como horarios de trabajo rotativos y agotadores, experimentar sensaciones de muerte y desolación, y estar bajo constante evaluación por parte de los pacientes y colegas. Todo esto puede conducir a un agotamiento tanto físico como emocional (Gil-Monte, 2018).

Un estudio global sobre las Condiciones de Trabajo señala que el 36% de los empleados encuestados experimenta extensas jornadas laborales bajo altas presiones, el 33% afirma que sus roles exigen ejecución rápida, y el 16% enfrenta conductas hostiles como intimidación

física, acoso sexual y acoso. Además, un informe sobre riesgos laborales asociados al estrés revela que los sectores más afectados, con un 12,7% de incidencia, son la educación y la salud. (OIT, 2019).

#### **4.6. Causas del estrés laboral**

En lo que respecta a sus orígenes, el estrés laboral puede surgir debido a un sobreesfuerzo laboral, el peso de obligaciones que prueban la destreza individual o las relaciones sociales poco saludables en el entorno laboral. Estos factores, ya sea por separado o combinados, pueden generar situaciones estresantes difíciles de manejar a largo plazo.

Entre las causas más notables del estrés laboral se encuentran la falta de dominio sobre las labores asignadas, las exigencias y presiones desmedidas que recaen sobre los trabajadores, así como la carencia de colaboración y empatía entre colegas y superiores. Es fundamental considerar que las personas pueden afrontar de manera más o menos efectiva las demandas laborales según las circunstancias. La respuesta individual ante la situación juega un papel crucial, ya que determina el nivel de estrés experimentado. (Balbin, 2018).

##### **4.6.1. Sociales**

Los factores sociales abarcan las relaciones que se establecen entre el individuo y la sociedad, ya que ejercen una clara influencia en el comportamiento humano. La cultura y la sociedad influyen en la difusión de normas culturales, incluyendo la percepción del estatus social, el prestigio, el poder, el placer, el tiempo libre, entre otros aspectos. Esto genera diversas creencias, como la sensación de superioridad, el afán de poder, la búsqueda de popularidad e incluso la experiencia de inferioridad (Onofre, 2021).

De acuerdo con esta perspectiva, el contexto en el que una persona realiza sus actividades puede ser un punto de partida para separar un empleado comprometido de otro desmotivado y apático. La conocida expresión "dime con quién andas y te diré quién eres" ilustra cómo las relaciones con otras personas influyen en nuestra forma de trabajar y desarrollarnos en distintos aspectos de la vida. En el ámbito laboral, suelen formarse grupos basados en intereses y nivel de compromiso, como los empleados destacados que se esfuerzan y aquellos considerados como menos comprometidos, que cumplen con lo mínimo requerido. (Onofre, 2021).

##### **4.6.2. Psicosociales**

El término psicosocial destaca la relación bidireccional entre la sociedad y el funcionamiento mental de las personas. Se refiere a cómo las interacciones sociales, la comunicación, la percepción y la interpretación afectan el comportamiento en diversos grupos culturales. Los estresores psicosociales son situaciones sociales que causan frustración en un grupo de



personas. La intensidad y duración de estos pueden afectar negativamente la forma en que las personas se relacionan en sus grupos y, en última instancia, perjudicar su bienestar (Kagan & Tache, 2018).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2019), los aspectos psicosociales en el trabajo se refieren a las interacciones entre las condiciones laborales, el entorno, la satisfacción laboral y la organización, junto con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Estos elementos, a través de sensaciones y vivencias, tienen el potencial de impactar la salud, el confort, el desempeño y la satisfacción laboral.

Los estresores psicosociales representan influencias que pueden manifestarse en la vida personal, social o laboral de un individuo. Este análisis, enfoca los elementos que inciden directamente en el entorno laboral. La acelerada dinámica impuesta por las empresas contemporáneas es responsable de desencadenar una serie de efectos adversos en la salud de los trabajadores, subrayando la intrincada relación entre el trabajo y el bienestar físico y mental. (Cervantes, 2021).

Los factores psicosociales en el trabajo son condiciones que influyen en la salud, el bienestar y el rendimiento de los empleados, ya sea de manera positiva o negativa. Cada empleado, según su forma de ser, posibilidades y capacidades, experimentará y responderá de manera única a estas condiciones laborales, lo que puede afectar su salud y la eficacia de la organización. (Moreno & Baez, 2010).

#### **4.6.3. Ambientales**

El entorno laboral puede generar estrés en los empleados debido a factores externos. Es responsabilidad de las organizaciones asegurarse de proporcionar un ambiente de trabajo cómodo y adecuado, con luz y calor apropiados, y preservando medidas de sonido dentro de los límites establecidos. En ocasiones, las organizaciones atraviesan procesos de evolución, pero algunos cambios pueden ser resistidos como una forma de protección. El cambio es beneficioso cuando contribuye al progreso o mejora del sistema. Sin embargo, la incertidumbre asociada con los cambios es una razón principal por la que muchas personas se resisten, lo que puede generar estrés laboral (Onofre, 2019).

Los factores ambientales son las condiciones físicas del ámbito laboral que perturban la ejecución eficaz de las tareas de los profesionales de la salud al afectar su concentración y serenidad., por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden e higiene del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores médicas; y la presencia de personal no vinculado al servicio en el lugar de trabajo (León 2018).

Las condiciones ambientales en el entorno laboral pueden generar estrés al interferir con la realización eficiente de las tareas laborales. Estos factores del entorno antes mencionados no solo causan molestias, sino que también pueden representar riesgos para la salud en situaciones peligrosas (Rodríguez, 2020).

#### **4.6.4. Institucionales**

Los estresores institucionales son aquellos aspectos o sucesos que se originan dentro de la organización y que tienen la facultad de causar estrés en los colaboradores. Para mejorar la investigación, se han considerado tres elementos laborales cruciales que ejercen influencia en el estrés laboral: las relaciones entre colegas, la valoración del desempeño laboral y el modo de comunicación presente en la institución. Tal como lo expone Miranda (2019):

- a) *Comunicación Organizacional:* La comunicación en una organización es uno de los aspectos más importantes que se debe de tomar en cuenta a la hora de tomar una decisión y así evitar malentendidos que pueden elevar el nivel de estrés de los colaboradores. Cuando se habla de comunicación en la organización, se hace referencia a un sistema complejo compuesto por significación, información y relación, este no se trata solamente de emitir o impartir mensajes a través de cualquier medio, sino que se trata de saber conjugar las variables necesarias para que la comunicación tenga su impacto y produzca los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta y que sirva como mecanismo social para el fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo (Collado, 2018).
- b) *Responsabilidades y decisiones importantes:* Se da en el personal jerárquico o el que posea grandes responsabilidades dentro de la organización. Es generado por las personas que trabajan bajo estos cargos, constantemente se ven enfrentando grandes cargas de trabajo y numerosas responsabilidades que variables, excesivo trabajo del que se hace uso el intelecto, presentan tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, constante búsqueda de la eficacia, trabajos con límite de tiempo o comúnmente referidos a ir contra el reloj, se ven enfrentados a constantes situaciones nuevas y datos inestables (Barrera, 2028).
- c) *Saturación laboral:* la sobrecarga del trabajo puede ser tanto objetiva como subjetiva, dependiendo de cómo las personas evalúan y experimentan la situación. Se refiere a asumir responsabilidades significativas, como la toma de decisiones o la gestión de tareas de otras personas. Este tipo de carga laboral puede generar inconformidad, nerviosismo, poca apreciación personal, percepción de peligro, incremento en los latidos del corazón, hipercolesterolemia y el consumo de sustancias ilícitas u otras adicciones como una manera de hacer frente a la presión excesiva (Zambrano, 2018).

## 4.7. Manifestaciones del estrés laboral

El estrés puede tener diversas causas y, al mismo tiempo, conlleva diferentes consecuencias en el cuerpo, afectando aspectos biológicos, cognitivos y comportamentales. Estos impactos provocan cambios desde varias perspectivas, obligando al organismo a adaptarse y ajustarse a las nuevas condiciones. Cuando esta adaptación no se logra, el estrés se convierte en un factor que afecta negativamente la calidad de vida de la persona (Sawyer, Major, Casad, Townsend, & Mendes, 2018).

### 4.7.1. Síntomas físicos

La activación psicofisiológica prolongada, consecuencia de una situación de estrés crónico, ejerce una presión constante y excesiva sobre el funcionamiento normal del organismo. Este desgaste continuo no solo afecta las funciones básicas, sino que también puede provocar alteraciones estructurales y precipitar la manifestación de eventos clínicos, especialmente en aquellos individuos que ya presentan enfermedades crónicas o tienen predisposición a desarrollarlas. De este modo los indicadores de estrés, de acuerdo con la clasificación de Del Hoyo (2018), se presentan en la tabla que sigue:

**Cuadro 1. Consecuencias Físicas del estrés laboral**

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Úlcera péptica</li><li>• Dispepsia funcional</li><li>• Intestino irritable</li><li>• Colitis ulcerosas</li><li>• Aerofagia</li><li>• Digestiones lentas</li></ul>
TRASTORNOS CARDIOVASCULARES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presión arterial alta</li><li>• Alteración en la irrigación cardíaca</li><li>• Alteración en las contracciones del corazón</li></ul>
TRASTORNOS RESPIRATORIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asma bronquial</li><li>• Hiperventilación</li><li>• Disnea</li><li>• Sensación de opresión en la caja torácica</li></ul>
TRASTORNOS ENDOCRINOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hipoglucemia</li><li>• Diabetes</li><li>• Hipertiroidismo</li><li>• Hipotiroidismo</li><li>• Síndrome de Cushing</li></ul>
TRASTORNOS SEXUALES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impotencia</li><li>• Eyaculación precoz</li><li>• Vaginismo</li><li>• Coito doloroso</li><li>• Alteraciones de la libido</li></ul>
TRASTORNOS DERMATOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dermatitis atípica</li><li>• Sudoración excesiva</li><li>• Alopecia</li><li>• Tricotilomanía</li></ul>
TRASTORNOS MUSCULARES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tics, calambres y contracturas</li><li>• Rigidez</li><li>• Dolores musculares</li><li>• Alteraciones en los reflejos musculares</li></ul>
OTROS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cefaleas</li><li>• Dolor crónico</li><li>• Insomnio</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos inmunológicos</li> <li>• Falta de apetito</li> </ul>
--	--

**Fuente:** (Del Hoyo, 2018)

**Elaboración:** La Autora

#### **4.7.2. Síntomas cognitivos e intelectuales**

El estrés puede tener un impacto negativo en partes importantes del cerebro, como el hipocampo, lo que dificulta el buen funcionamiento de nuestras habilidades mentales. Esto se traduce en más errores y accidentes. Según Cano (2018), el estrés también puede perjudicar las funciones cerebrales avanzadas, como la atención, percepción, memoria y toma de decisiones, afectando negativamente el desempeño tanto en entornos escolares como laborales. Además, el estrés prolongado condiciona las habilidades de comportamiento, como la flexibilidad mental, la atención y la concentración. (Muñoz, 2019).

El estrés en el ámbito laboral puede llevar a cometer más errores, retrasos en el logro de metas y accidentes laborales, afectando en general las actividades diarias debido a alteraciones en la función cerebral. Según Naranjo (2019), el estrés influye en las funciones cognitivas así:

- *Enfoque y atención:* experimente dificultades mentales para mantener la concentración en tareas desafiantes, con pérdida frecuente de atención
- *Memoria:* la habilidad para recordar se ve afectada tanto en la memoria inmediata como en la memoria a largo plazo.
- *Respuestas instantáneas:* Las situaciones que exigen una respuesta rápida y automática se resuelven de manera imprevisible, sin seguir un patrón claro o preestablecido.
- *Desaciertos:* cualquier situación que demande actividad mental tiende a resolverse con un alto índice de equivocaciones.
- *Estimación efectiva y plan expectante:* La mente no logra evaluar de manera precisa la situación actual ni prever con precisión el curso futuro de los acontecimientos.
- *Método y organización:* el proceso mental no sigue una secuencia organizada, eventualmente los pensamientos aparecen de manera aleatoria.

Además, provoca inquietud, falta de decisión, dificultad para enfocarse, confusión, mal humor, sensibilidad extrema a críticas y la sensación de no tener control sobre la situación. (Fernández, 2018).

#### **4.7.3. Síntomas emocionales**

El estrés puede manifestarse en forma de emociones, conductas o patrones de respuesta fisiológica. Las respuestas de tipo emocional se reportan mediante cambios en el estado de ánimo, y que dichas variaciones generalmente son negativas; lo que impiden que el individuo

pueda desarrollar sus actividades diarias de manera productiva, llevando incluso a que éstas sean postergadas (Fimian, et al, 2018).

Una señal común de estrés laboral se manifiesta en cambios en la personalidad o el estado de ánimo de la persona. Cambios en el comportamiento como estar solo, sentir nerviosismo, culparse, sentir tristeza o depresión, preocuparse mucho, tener baja autoestima, sentirse amenazado, incompetente, llorar y estar irritable son señales de estrés en el trabajo. Estos cambios hacen difícil relajarse, aumentan la angustia y pueden afectar la salud en general. (Gaviola, Sapoznik, & Contreras, 2022).

El estrés generado por las interacciones con otras personas puede surgir cuando las relaciones carecen de confianza, lo que indica una comunicación deficiente. Esto puede llevar a tensiones emocionales y psicológicas en varios niveles, incluyendo la insatisfacción en el ámbito laboral. Entre las principales consecuencias según Ramos (2018), son:

- Alejamiento emocional como método de defensa.
- Desinterés y actitud sarcástica.
- Inquietud e irritabilidad.
- Sensación de omnipotencia.
- Confusión
- Sentimientos de depresión.

Existen otras expresiones emocionales que revelan desánimo, aislamiento, temor, vacío interior, sentimientos de culpa, susceptibilidad, estrés, irritación y pérdida de autocontrol. (Ramos, 2018).

#### ***4.7.4. Síntomas conductuales***

Desde el punto de vista del comportamiento, aquellos que experimentan estrés a menudo dedican una considerable cantidad de tiempo a sus responsabilidades laborales, lo que podría llevar a una reducción del tiempo destinado al autocuidado y, posiblemente, a las interacciones sociales en su entorno. Todo esto puede provocar la aparición de trastornos físicos que cambian los comportamientos regulares de las personas (Gaviola, Sapoznik, & Contreras, 2022).

Existen diferentes condiciones organizacionales y ambientales que son capaces de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. Es complicado prever cuán intenso será el estrés en una persona; sus consecuencias provocan cambios psicológicos “conductuales” o enfermedades crónicas (Hernández, 2019).

Los síntomas conductuales pueden incluir una variedad de comportamientos, como comer en exceso, tener problemas para dormir, dificultades para realizar tareas sencillas, sentirse físicamente agotado, olvidar cosas, experimentar trastornos mentales, mostrar

comportamientos agresivos y antisociales, irritabilidad, y aumentar el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas. Si la exposición al estrés es intensa, es decir, si se repite con frecuencia y durante un período prolongado, puede provocar problemas respiratorios, cardiovasculares, parálisis, accidentes e incluso suicidios (Vallejo, 2022).

El estrés en el trabajo puede afectar la forma en que las personas actúan, llevándolas a veces a comportarse de manera arrebatada, mostrar discrepancia y tener una productividad menor. Según Vallejo (2022), estos son algunos de los signos conductuales:

- Un incremento en comportamientos impulsivos y arriesgados.
- Manifestaciones de hostilidad en interacciones sociales.
- Cambios en los hábitos alimenticios, ya sea comiendo más o menos, o llevando una dieta desbalanceada.
- Reducción del tiempo dedicado al ocio, a la vida social y a la intimidad.
- Menor productividad en las tareas que se deben realizar.

#### **4.8. Consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral ocurre cuando una persona se ve sometida a demandas y tensiones en el trabajo que superan sus habilidades y capacidad de control, lo que desafía su habilidad para manejar la situación. Este problema se intensifica cuando no se recibe el apoyo necesario de los supervisores y compañeros de trabajo (La organización del trabajo y el estrés, 2019).

Al respecto Acosta, Jiménez, Redondo y Pulido (2019) indicaron que:

El estrés laboral tiene su origen en factores ambientales como individuales. Los factores ambientales son: a) intrínsecos al trabajo: condiciones de trabajo inadecuadas, b) el papel de la organización: exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de las diferentes funciones, c) relaciones en el trabajo y el desarrollo de la carrera la falta de seguridad en el trabajo y la estructura del clima organizacional (p.141).

La persona aprecia que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece el estrés laboral de las personas (Romero, 2018). Estos semblantes tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y el bienestar socioemocional y afectivo del personal de salud, es decir, están presentes en la productividad y la perpetuación de la institución.

Para Ruiz (2018, pág. 8) el estrés se caracteriza por un conjunto de sentimientos de ansiedad, miedo y desesperación, que a menudo se acompañan de síntomas físicos como inquietud, sudoración y tics. Estas emociones pueden abrumar a una persona cuando se encuentra en situaciones que considera que no puede superar.

Consecuencias en el trabajador y en la institución:

En el ámbito personal: Salud física: digestiva, cardiovascular, respiratoria, endocrina, enfermedades de la piel, trastornos musculares, incremento en los latidos del corazón y elevación de la tensión arterial, sudoración, sequedad de boca, escalofríos, pupilas dilatadas, tensión muscular, pérdida de sueño o demasiado insomnio, alergias y úlceras (Romero, 2018).

Salud mental: Frustración, ansiedad, dolor, depresión, enfado, irritabilidad, baja autoestima, culpa, falta de toma de decisiones y concentración, olvidos frecuentes, y bloqueo mental. Aspectos conductuales: Reacción de hipersensibilidad, adicción, agresión e indiferencia. Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo (Romero, 2018).

En el ámbito organizativo: Falta de cooperación entre trabajadores, aumento de la demanda de cambios de trabajo, aumento de insatisfacción y conflictos, aumento de los costos médicos, ausentismo laboral y el incremento de accidentes (Romero, 2018).

#### **4.9. Estrés en el personal de salud**

La carga laboral del personal de salud muchas veces se ve afectada por la queja de los pacientes, además de la falta de estudios dentro de la institución. Los posibles programas de riesgo en cuestión son un riesgo para la actividad laboral del personal de salud, donde aumentan los niveles de enfermedad, problemas de recursos, ausencia del personal en los hospitales, que afectan tanto para los pacientes como para el personal durante sus labores (Lukan, 2022).

Es esencial que los profesionales de la salud estén equipados con los recursos necesarios para desempeñar sus roles, ya que pueden enfrentarse a varios factores que pueden inducir estrés, como las variaciones en las responsabilidades laborales y el ambiente de trabajo. Dada la importancia de estas dificultades, es crucial organizar las tareas de acuerdo con un cronograma preestablecido para distribuir equitativamente la carga de trabajo. (Mero, Salas, Acuña, y Bernal, 2021)

Es crucial para nosotros, como personas, mantener un estado de salud integral que permita llevar a cabo las tareas de manera efectiva. La salud mental, en particular, brinda la capacidad de apreciar diversos momentos y disfrutar de habilidades personales. Además, proporciona un rendimiento excepcional a nivel sociocultural, permitiendo resistir los desafíos y adaptarse al entorno durante toda la vida (García et al., 2020, pág. 183). En otras palabras, la reacción ante el estrés no tiene por qué ser perjudicial, al contrario, es esencial en medidas no excesivas para actuar efectivamente en situaciones cotidianas (Acosta, Jiménez, Redondo y Pulido, 2019).

#### **4.10. Calidad de atención del personal de salud**

La calidad de atención tiene una relación directa con el ámbito laboral para lograrlo los colaboradores necesitan ser competentes en lo que respecta a su desempeño, garantizando obtener condiciones laborales y un buen trato personal, el área de la salud existe una mejor calidad de atención por los profesionales de la salud hacia los pacientes. (Ponce, Reyes y Ponce, 2019).

La OMS, menciona que la calidad de atención recomienda a las autoridades sanitarias locales y nacionales fortalecer sus políticas públicas, a través de los diferentes cambios en sus sistemas estructurales de salud contribuyendo a un diagnóstico de las necesidades más frecuentes de los usuarios y las principales carencias que existen en torno a los ordenamientos sanitarios, con la intervención en todos los niveles del sistema de salud y de esa forma evitar riesgos. (2018).

En Ecuador el Ministerio de Salud Pública (2018), manifiesta que la calidad de los servicios, presentan dos principales objetivos, mejoramiento en la calidad de servicios que permitan realizar acciones mediante prácticas seguras en conjunto con el personal de salud, paciente y familiares, también se impulsó la importancia de introducir Modelos de Gestión de Calidad en los sistemas de salud con el fin de evaluar y valorar el servicio de atención.

#### **4.11. Calidad de atención del personal de salud y estrés laboral**

El estado del sistema de salud proporciona a los diferentes actores de las organizaciones de salud, los individuos y las comunidades, la necesidad de estrategias innovadoras que favorezcan a una mejor respuesta. Además, dentro del marco de salud pública, según el informe de la OMS el estrés, es la causa más significativa de los problemas que han presentado los miembros de la salud (2019).

Los profesionales de la salud enfrentan riesgos para su salud mental, que se ven exacerbados por las situaciones de emergencia en los centros de salud y las condiciones laborales desafiantes. Además, el esfuerzo constante por mantener altos estándares de atención y servicio, a pesar de las circunstancias adversas, puede llevar a un agotamiento emocional y a una pérdida de motivación para realizar sus tareas (Oliveira et al., 2020).

Como lo menciona Gutiérrez y Zaldivar (2020), la seguridad psicológica se refiere a la protección y promoción de la salud mental de los profesionales sanitarios que atienden a pacientes en situaciones de emergencia, como desastres naturales o pandemias. Esta seguridad es esencial para permitir la implementación efectiva de estrategias de alta calidad que puedan mitigar los efectos de eventos imprevistos.



Así mismo Torres, (2020) manifiesta, el estrés laboral es un trastorno que surge debido a las crecientes demandas y presiones en el lugar de trabajo, lo que puede llevar a la fatiga mental o física del empleado. A medida que aumenta el estrés, puede volverse crónico e incapacitar a la persona para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Aunque existen varias formas de estrés, todos comparten ciertos elementos en común, como: la duración del estrés, los estímulos que desencadenan la primera respuesta, las repercusiones psicológicas o físicas que se producen en la persona y el contexto que influye en la reacción al estrés.”, (Asociación Murciana de Neurociencia, 2020).

#### ***4.11.1. Constitución de la República del Ecuador y el Bienestar de Salud.***

La Asamblea Nacional (2008), en la Constitución del Ecuador enmarcada en la forma de la administración pública, en el artículo 227 menciona lo siguiente: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 120)

Así mismo la Asamblea Nacional (2008), sobre los derechos del buen vivir que corresponde al Capítulo Segundo, sección sexta, Art. 32 refiere que:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (p. 18)

En el Título VII, que se refiere al régimen del buen vivir, específicamente en la sección segunda del primer capítulo, se menciona al Sistema Nacional de Salud. El artículo 358 discute la protección y mejora de las habilidades y potencialidades para llevar una vida saludable, tanto a nivel individual como colectivo. Se destacan principios como la bioética, la equidad social y la interculturalidad, con un enfoque de género y generacional. En el artículo 359, se asegura la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, con la implicación y supervisión social (Constitución, 2008).

#### **4.11.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP.**

Cordero & Vergara (2010), en la ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP establece que el propósito del servicio público y la carrera administrativa es fomentar el crecimiento profesional, técnico y personal de los servidores públicos. Esto se logra a través de la mejora continua, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y sus instituciones. Se establece, funciona y desarrolla un sistema de gestión del talento humano basado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

El Ministerio del Trabajo (2022), indica que:

Los servidores de las Instituciones públicas tienen derechos y responsabilidades normados por la Constitución, la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP y su Reglamento General, el Código del Trabajo, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, los Decretos Ejecutivos que tratan sobre su área, las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo y las normas internas y procedimientos propios de cada institución, entre otras (p. 10).

#### **4.11.3. Ley Orgánica de la Salud**

La ley asegura las acciones que hagan efectivo el derecho a la salud expresado en la Constitución de la República del Ecuador, rigiéndose por principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia (Congreso Nacional, 2006).

De acuerdo con el Congreso Nacional (2006), en el artículo 3 expresa que:

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (p. 2).

Además, el Congreso Nacional (2006), expresa en su artículo 7:

Que toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene derecho a acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud, acceso gratuito a programas de y acciones de salud pública, respeto a su dignidad y privacidad, tener una historia clínica única, y a ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, entre otros aspectos no menos importantes (p. 5)

La Constitución del país establece la calidad en la prestación de servicios de salud como un principio esencial. Además, todas las leyes, políticas, planes, programas, normas y el modelo de atención en vigor también se orientan hacia este objetivo. Todo esto se hace con el fin de mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios que visitan las unidades de salud del país.

Es esencial subrayar que, más allá de las regulaciones legales actuales que promueven la calidad para el avance constante de la atención en salud, estas normativas habilitan al personal a realizar, examinar y valorar encuestas de satisfacción del usuario de forma regular. Esto nos brinda nuevos aspectos técnicos y de administración que facilitan la optimización de los recursos, principalmente materiales y humanos, con el propósito principal de mejorar en el corto y mediano plazo la experiencia de las personas que visitan los centros de salud.

#### ***4.11.4. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.***

En el apartado trabajo y seguridad social, la Asamblea Nacional (2008) en la Constitución del Ecuador señala los siguientes artículos:

Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p. 29).

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (p. 29)

Instrumento andino de seguridad y salud (Decisión 584) Capítulo III Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo. Obligaciones de los empleadores:

Art. 13. Los empleadores deberán propiciar la participación de los colaboradores y de sus representantes en los organismos paritarios existentes para la elaboración y ejecución del plan integral de prevención de riesgos de cada empresa. Asimismo, deberán conservar y poner a

disposición de los colaboradores y de sus representantes, así como de las autoridades competentes, la documentación que sustente el referido plan. (p. 8)

Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y salud (Decisión 957) Capítulo I Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

#### **Del comité de seguridad y salud en el trabajo:**

Art. 11 El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrá, entre otras, las siguientes funciones: a) Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. (p. 3)

Resoluciones Nacionales. Resolución 513 - C.D. 513 Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo Capítulo II De las enfermedades profesionales u ocupacionales.

Art 8.- Criterios de exclusión. - No se consideran enfermedades profesionales u ocupacionales aquellas que se originan por las siguientes causas: a) Ausencia de exposición laboral al factor de riesgo. b) Enfermedades genéticas y congénitas. c) Enfermedades degenerativas. d) Presencia determinante de exposición extralaboral. (p. 11)

El Reglamento 517 es una normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social que detalla las obligaciones del empleador en el seguro general de riesgos laborales. En su Capítulo VI, se especifica la responsabilidad del empleador en casos de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Art 14. La ley establece que el empleador es responsable en casos de accidentes laborales o enfermedades profesionales si no ha registrado al trabajador en el IESS antes de que ocurra un incidente, tal como lo estipula la Ley de Seguridad Social. Esto incluye situaciones en las que se otorgan subsidios, indemnizaciones, pensiones y rentas debido a dichos incidentes.

**Acuerdos Ministeriales. Según el acuerdo ministerial 82.** Del programa de prevención de riesgos psicosociales Art. 9.- En términos sencillos, si una empresa o institución, ya sea pública o privada, tiene más de 10 empleados, está obligada a tener un programa para prevenir riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Este programa debe seguir las directrices y formatos que la Autoridad Laboral ha establecido. Además, el programa debe incluir medidas que fomenten una cultura laboral de no discriminación e igualdad de oportunidades. Esto significa que todos los empleados deben ser tratados de manera justa y tener las mismas oportunidades,

independientemente de su género, raza, religión, edad u orientación sexual. (Acuerdo ministerial 82, art 9, s.f.).

Los objetivos que busca alcanzar el Programa de Seguridad y Salud Ocupacional son los siguientes:

- Optimizar las condiciones de seguridad y salud laboral de los colaboradores.
- Fomentar una mentalidad preventiva y hábitos de trabajo seguros entre los empleadores y los colaboradores.
- Minimizar las lesiones y daños a la salud que pueden ocurrir en el lugar de trabajo.
- Aumentar la productividad a través de una gestión empresarial con enfoque preventivo.
- Reforzar la cultura de seguridad y salud alentando el compromiso y liderazgo de todos los empleados, contratistas y subcontratistas.
- Garantizar la adecuación, pertinencia y eficacia de la gestión de riesgos profesionales a través de revisiones periódicas de la dirección.

#### **4.12. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**

La OIT (2021), sugiere que, “para el desarrollo de las competencias laborales, es imprescindible el aprendizaje permanente, la cual reúne cada uno de los conocimientos cotidianos a lo largo de la vida que permiten formalizar, especializar y pulir dicho dominio de ciertas habilidades y aptitudes”.

La OIT (2008), destaca la ausencia de investigaciones en América Latina que se centren en el estrés laboral, considerando las variaciones culturales y conductuales que pueden existir entre los diferentes países. Esta falta de estudios es crucial, ya que impide una comprensión precisa del nivel de estrés laboral experimentado por los trabajadores de diferentes sectores. La carencia de esta investigación no solo limita nuestro entendimiento sobre las causas, efectos y resultados del estrés laboral, sino que también nos deja sin las herramientas adecuadas para su estudio.

##### ***4.12.1. Dimensiones de la escala de la OIT-OMS***

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que la mayoría de los estudios sobre el estrés laboral y su impacto en los trabajadores se han llevado a cabo en países desarrollados. Se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, un instrumento creado por la OIT-OMS y respaldado por Ivancevich y Matteson. Esta herramienta puede ser completada por los propios trabajadores y se puede utilizar tanto a nivel individual como grupal. (OIT, 2018).

La evaluación psicológica consta de un libro de preguntas y una hoja para marcar las respuestas, y se estima que su duración es de unos 15 minutos. (OIT, 2018).

El cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la OIT y la OMS, que se utilizó en el estudio, mide siete factores estresantes en el entorno laboral.:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del Líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

El cuestionario incluye 25 preguntas, cada una con 7 opciones de respuesta. Las respuestas se califican en una escala de 1 a 7, como se muestra a continuación

1 = Nunca.

2 = Raras veces.

3 = Ocasionalmente.

4 = Algunas veces.

5 = Frecuentemente.

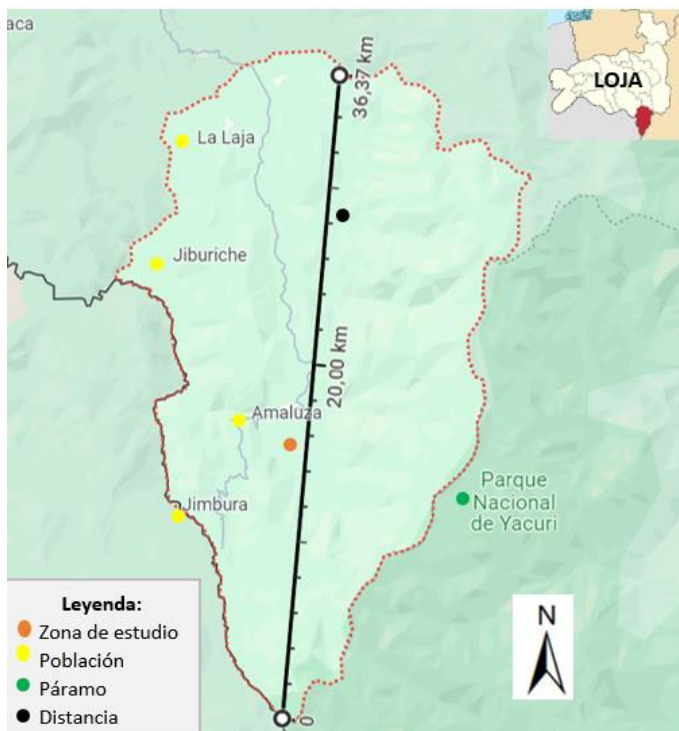
6 = Generalmente.

7 = Siempre.

## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

La investigación se realizó en el Hospital Básico de Amaluza, correspondiente al Distrito 11D05 del cantón Espíndola. Está situado en el extremo sur de la Provincia de Loja, a una distancia de 173 km de la ciudad y a 20 km de la frontera con Perú., tiene una superficie de 513.9 Km<sup>2</sup>, una altitud de 1720 m.s.n.m. y una población de 17.584 habitantes. Está delimitado al norte por los cantones Quilanga y Calvas, al sur por Perú, al este por el cantón Chinchipe, y al oeste por Perú y el cantón CalvasSu división política administrativa comprende una parroquia urbana: Amaluza (cabecera cantonal) y seis parroquias rurales: 27 de Abril, Bellavista, El Airo, El Ingenio, Jimbura y Santa Teresita. De acuerdo con la distribución zonal, Espíndola pertenece a la zona 7.



**Figura 3.** Mapa de ubicación del Hospital Básico de Amaluza

**Fuente:** Google Maps (2022)

### 5.2. Procedimiento

#### 5.2.1. Enfoque

Enfoque cuantitativo.

#### 5.2.2. Técnicas

Consentimiento informado, cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, Cuestionario de calidad de atención CARE-Q.

### **5.2.3. Instrumentos**

**5.2.3.1. Consentimiento informado.** Instrumento que busca asegurar que el participante reciba la información adecuada, que se motive la decisión autónoma; ha sido estructurado según lo establecido por el comité de evaluación de la ética (CEI) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual consta de una corta introducción, el propósito de la investigación, participación voluntaria, procedimiento y protocolo. (Anexo 4)

**5.2.3.2. Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS.** Para evaluar la variable independiente de estrés laboral, se empleó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (Anexo 6), desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, este cuestionario, respaldado por Ivancevich y Matteson en 2006, utiliza una escala Likert de 1 a 7 puntos, donde 1 significa “nunca” y 7 significa “siempre”. El cuestionario tiene 25 preguntas que ayudan a evaluar los factores de estrés en el trabajo, mismo que pueden estar relacionados con varios aspectos como: las condiciones del lugar de trabajo, los aspectos del trabajo en sí, los estilos de liderazgo y dirección, la gestión de los recursos humanos y las oportunidades de promoción; las nuevas tecnologías; la estructura de la organización y aspectos relacionados con el ambiente de trabajo.

Según el puntaje obtenido el nivel de estrés puede ser bajo si el valor es  $<90.2$ , intermedio  $90.3-114.2$ , estrés  $114.2-153.3$  y alto  $>153.3$ . Para clasificar el nivel de estrés por “dimensión”, se realizó siguiendo la numeración correspondiente para estos efectos, sumando el valor de la respuesta escogida cuyo valor se asocia a la intensidad de la respuesta (Nunca=1, Raras veces=2, Ocasionalmente=3, Algunas veces=4, Frecuentemente=5, Generalmente=6, Siempre=7):

El nivel de estrés se clasificó según la suma de las respuestas específicas obtenidas en el cuestionario. Entonces de acuerdo con la suma de los ítems en cada dimensión tendremos: dimensión clima organizacional: nivel bajo 4-9, nivel intermedio 10-15, estrés 16-21, nivel alto 22-28, dimensión estructura organizacional: nivel bajo 4-9, nivel intermedio 10-15, estrés 16-21, nivel alto 22-28, dimensión territorio organizacional: nivel bajo 3-8, nivel intermedio 9-12, estrés 13-17, nivel alto 18-21, dimensión tecnología: nivel bajo 3-8, nivel intermedio 9-12, estrés 13-17, nivel alto 18-21, dimensión influencia del líder: nivel bajo 4-9, nivel intermedio 10-15, estrés 16-21, nivel alto 22-28, dimensión falta de cohesión: nivel bajo 4-9, nivel intermedio 10-15, estrés 16-21, nivel alto 22-28, dimensión respaldo de grupo: nivel bajo 3-8, nivel intermedio 9-12, estrés 13-17, nivel alto 18-21.

**5.2.3.3. Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario (CARE-Q).** Se utilizó el instrumento CARE-Q (Anexo 5), diseñado por la Dra. Patricia Larson, válido en su



versión al español en el año 2009. Para ello se realizó adaptaciones a las preguntas contenidas en este test (se omitió las palabras enfocadas a Covid-19), que permitan el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación. Las subescalas propuestas por el instrumento nos permiten entender de manera precisa lo que el usuario percibe y expresa en términos personales en relación con la interacción que se da en el cuidado entre el personal de salud y el usuario.

El instrumento Care-Q, contiene 46 ítems y ofrece al usuario la posibilidad de, a través de una escala análoga de 4 puntos, identificar aquellos comportamientos que son significativos para ellos y que contribuyen a su satisfacción con respecto al cuidado recibido, tal como se detalla a continuación:

- Nunca (1)
- A veces (2)
- Frecuentemente (3)
- Siempre (4)

Después de asignar valores a cada respuesta, se multiplicaron por el número total de preguntas para establecer un rango para cada nivel determinado por la escala de Likert: alto, medio, bajo o muy bajo. Para obtener el total, se sumó el valor de cada ítem de las diferentes secciones del instrumento. Este total se clasificó según los parámetros establecidos para cada nivel, que se dividen de la siguiente manera: nivel de satisfacción alto (91 - 120 puntos), nivel de satisfacción medio (61 – 90 puntos), nivel de satisfacción bajo (31 – 60 puntos), y nivel de satisfacción muy bajo (menos de 30 puntos).

Para calcular el nivel de satisfacción de cada escala que forma parte del instrumento, se siguió un procedimiento parecido al descrito anteriormente. La única diferencia radica en que el número de preguntas varía en cada parámetro. Por lo tanto, se obtuvieron los siguientes valores para cada categoría: accesibilidad: nivel bajo 5 – 10, nivel medio 11-15, nivel alto 16-20, explica y facilita: nivel bajo 5 – 10, nivel medio 11-15, nivel alto 16-20, conforta: nivel bajo 9 – 18, nivel medio 11-15, nivel alto 28 – 36, e anticipa: nivel bajo 10 – 20, nivel medio 21 – 30, nivel alto 31 – 40, mantiene relación de confianza: nivel bajo 9 – 18, nivel medio 11-15, nivel alto 28 – 36, monitorea y hace seguimiento: nivel bajo 8 – 16, nivel medio 17 – 24, nivel alto 25 – 32.

#### ***5.2.4 Tipo de diseño***

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo por la recopilación de información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población, con corte transversal porque se recogieron los datos en un único momento en el tiempo.

### **5.2.5. Población y muestra**

#### **Universo**

El universo estuvo conformado por 74 profesionales de la salud que trabajan en el Hospital Básico de Amaluza y todos los pacientes que acudieron para recibir atención en el periodo Enero-Noviembre 2022

#### **Muestra**

El grupo de estudio con el que se desarrolló la investigación fueron 70 profesionales de la salud que laboran en el Hospital Básico de Amaluza y 221 pacientes que fueron atendidos, en el periodo Enero-Noviembre 2022, que cumplieron con los criterios de inclusión.

### **5.2.6. Criterios de inclusión**

- Personal de salud que aceptaron participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- Personal de salud que laboran continuamente en las diferentes áreas del Hospital Básico de Amaluza.
- Pacientes que fueron atendidos durante el período Enero-Noviembre 2022, en las diferentes áreas del Hospital Básico de Amaluza.

### **5.2.7. Criterios de exclusión**

- Personal de salud y pacientes que no aceptaron y/o no firmaron la declaración de consentimiento informado voluntario.
- Personal de salud que al momento de la investigación se encontró ausente de la institución con permiso laboral, materno o vacaciones.
- Pacientes que no fueron atendidos durante el período Enero-Noviembre 2022, en las diferentes áreas del Hospital Básico de Amaluza.

### **5.3.8. Procedimiento y análisis de datos**

Se presentó del proyecto investigativo a la dirección de la carrera de Medicina Humana para obtener pertinencia; solicitud para asignación de director de tesis, luego se solicitó a la carrera pedir autorización para la recolección de datos al Hospital Básico de Amaluza. Posteriormente se aplicó los instrumentos OIT – OMS y CARE-Q para la identificación del nivel de estrés y calidad de atención respectivamente. Luego los datos fueron ingresados al programa Microsoft Excel 2019, se tabularon mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), y se determinó la correlación que existe entre ambas variables estudiadas.

## 6. Resultados

### 6.1. Resultados para el primer objetivo.

Identificar el nivel de estrés laboral del personal de salud de acuerdo con el grupo de edad y sexo en el Hospital Básico de Amaluza.

**Tabla 1. Nivel de estrés laboral del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza Enero- Noviembre 2022, de acuerdo con grupos de edad y sexo**

Nivel de estrés laboral	Sexo y grupos de edad									
	Femenino									
	22-28		29-35		36-42		43-49		TOTAL	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	22	47,83	6	13,04	4	8,70	2	4,35	34	73,91
Intermedio	7	15,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	15,22
Alto	4	8,70	1	2,17	0	0,00	0	0,00	5	10,87
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>71,74</b>	<b>7</b>	<b>15,22</b>	<b>4</b>	<b>8,70</b>	<b>2</b>	<b>4,35</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de Estrés Laboral aplicado al personal de salud del Hospital Básico de Amaluza)

Nivel de estrés laboral	Sexo y grupos de edad									
	Masculino									
	22-28		29-35		36-42		43-49		TOTAL	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	16	66,7	1	4,167	0	0	1	4,17	18	75,00
Intermedio	4	16,7	1	4,167	0	0	0	0,00	5	20,83
Alto	0	0,0	1	4,167	0	0	0	0,00	1	4,17
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>83,3</b>	<b>3</b>	<b>12,500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4,17</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de Estrés Laboral aplicado al personal de salud del Hospital Básico de Amaluza)

De los 70 profesionales de la salud del Hospital Básico de Amaluza, 46 corresponden al sexo femenino, de ellas el 73, 91% manifestaron estrés laboral bajo en todas las edades, predominando el grupo de 22 a 28 años con 47,83%; el 15,22% indicaron estrés intermedio y 8, 70% nivel d estrés alto. De los 24 varones, el 75% presentaron estrés bajo, predominando en el grupo de 22 a 28 años con 66,7%; el 20,38%. Se puede evidenciar que los varones presentaron menos estrés laboral.

## 6.2. Resultados para el segundo objetivo.

Determinar la calidad de atención objetiva y subjetiva brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza.

**Tabla 2. Nivel de satisfacción del servicio brindado por el personal de salud que labora en el Hospital Básico de Amaluza Enero-Noviembre 2022**

Nivel de satisfacción	F	%
Muy Bajo	0	0,00
Bajo	28	12,7
Medio	27	12,2
Alto	166	75,1
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100,0</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

Se identificó que el 75,1% de los pacientes atendidos por los profesionales de la salud que laboran en el Hospital Básico de Amaluza, manifestaron nivel alto de satisfacción, el 12,2% nivel medio y 12,7% indicaron bajo nivel de atención.

## 6.3. Resultados para el tercer objetivo.

Establecer la relación entre estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza.

**Tabla 3. Correlación estrés laboral – calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. Enero-noviembre 2022**

Nivel de estrés	Calidad de atención							
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy bajo</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Bajo</b>	6	2,71	18	8,14	<b>127</b>	<b>57,47</b>	151	68,33
<b>Intermedio</b>	6	2,71	7	3,17	25	11,31	38	17,19
<b>Alto</b>	<b>16</b>	<b>7,24</b>	2	0,90	14	6,33	32	14,48
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>12,67</b>	<b>27</b>	<b>12,22</b>	<b>166</b>	<b>75,11</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

El 74,29 % de los profesionales de la salud que presentaron nivel de estrés bajo generaron un nivel de satisfacción alto a los usuarios con el 57,47% de los usuarios, por otra parte, el equipo de salud que presentó nivel de estrés alto 8, 57% generó nivel de atención bajo según la percepción de los pacientes con 7,24%.

**Tabla 4. Prueba Chi Cuadrado de Pearson entre estrés laboral – calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza. Enero-noviembre 2022**

<b>Estadístico</b>	<b>Valores</b>
Chi cuadrado	52,89
Grado de libertad	4
Grado de significancia ( $\alpha$ )	0,000
Valor crítico	41,80
Coefficiente de correlación	-0.430
Probabilidad coeficiente de correlación	0,000
Coefficiente de asociación V de Crámer	0,345

**Nota.** La correlación es significativa en el nivel 0.01, respecto al Sig (bilateral de 0.000).

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

Los resultados presentados anteriormente se confirman con la aplicación del coeficiente de chi cuadrado donde se obtuvo un valor de  $p=0,00$  lo que demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico Amaluza. Lo que se comprueba, al calcular el coeficiente de correlación de Pearson donde se obtuvo una correlación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables (-0.430), es decir que a medida que el estrés del personal de salud se incrementa la calidad de atención a los pacientes se reduce.

## 7. Discusión

En los datos sociodemográficos de esta investigación se evidenció que del total de los profesionales de la salud que laboran en el Hospital Básico de Amaluza, 46 corresponden al sexo femenino, de las cuales el 73,91% manifestaron estrés laboral bajo, con predominio de edad de 22 a 28 años; el 15,22% indicaron estrés intermedio y 8,70% nivel de estrés alto. De los 24 varones participantes, el 75% presentaron estrés bajo, predominando el mismo grupo de edad (22 a 28 años). De esta manera, se muestra que los varones tienen niveles de estrés más bajo en todas las edades en comparación con las mujeres. Estos resultados son similares a los encontrados por Alulema y Orbe (2018), en el que determinaron mayor tendencia de las mujeres a sufrir estrés laboral con 62,85%, trabajando en los servicios de salud con respecto a los hombres, la edad predominante en el estudio fue de 25 a 38 años, en su mayoría eran solteros. Resultados semejantes obtuvieron Solís, Urgilés y Uyaguari (2019), los cuales, indican que la mayoría son participantes de sexo femenino 52,1% y el 48,9% fueron hombres que experimentan estrés laboral, con edades que van desde los 25 a 32 años. En otra investigación parecida a las anteriores realizada por Ortiz (2019), en el Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca se encontró que el sexo femenino con 61,1% predomina en esta casa de salud, y son quienes tienen mayor tendencia a presentar estrés laboral, esto se debería a que en la actualidad las mujeres están encargadas de trabajos que aportan económicamente al hogar y quehaceres domésticos.

Velásquez & Villavicencio (2018), encontraron resultados parecidos donde revelan que los profesionales de la salud de los diferentes servicios que dispone la institución, el 75,5 % presentan nivel de estrés bajo, mientras el 14,4% de los participantes presentan nivel de estrés alto. En otra investigación realizada en Cuba por Hernández (2018), se observó que el 50 % del personal de salud presentaba estrés bajo. Además, en el estudio de Ortiz (2014), realizado en el Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca, se encontró que las mujeres son más susceptibles a padecer estrés con relación a los hombres. Y solamente el 8,2% de los participantes presentó niveles de estrés alto, lo cual concuerda con datos obtenidos en este estudio.

En lo que se refiere a la escala de percepción de calidad del servicio, se evidenció que el 75,1% de los pacientes atendidos por profesionales de la salud que laboran en el Hospital Básico de Amaluza, mostraron nivel alto de satisfacción, el 12,2% nivel medio y el 12,7% indicaron nivel de atención bajo, resultados semejantes a los de Córdova (2019), donde el 76,7% de los pacientes atendidos en las diferentes áreas hospitalarias se calificó como buena, y el 23,3%

como regular. De igual forma Tinoco (2018), cuyos resultados indicaron un grado de satisfacción alto con 73,03%, seguido del 31.55% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción moderada.

Además, existen datos similares por Huerta (2019), en su investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, en la cual determinó la satisfacción del usuario externo. El estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina 92,2 %; así mismo, las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. Por su parte, Ríos (2018), menciona que el 67% de los encuestados manifestaron un nivel aceptable de atención, mientras que el 33% un nivel bajo.

Finalmente, respecto al grado de correlación entre las variables estrés laboral y calidad de atención del personal de salud del Hospital Básico de Amaluza, se aplicó el coeficiente de correlación lineal de Pearson, teniendo como resultado -0.430, con un valor de p de 0.000, el cual demuestra que existe relación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables, mostrando una relación inversamente proporcional es decir, que a menor nivel de estrés laboral mejor es la atención que reciben los pacientes que ingresan al hospital. Este resultado se asemeja al estudio realizado por Gejaño (2018), quién encuentra una correlación de -0.866 significativo entre el estrés laboral y la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería de dos hospitales de Ica – Perú.

De manera similar, Velásquez & Villavicencio (2018), con una muestra de 167 profesionales de la salud del Hospital Luis G. Dávila de la provincia de Carchi - Ecuador, en sus resultados evidenciaron que los participantes que presentaban estrés en esta institución de salud mostraron una disminución en su desempeño laboral y por ende en la calidad de atención prestada a sus pacientes, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de  $p=0,000$ .

Sin embargo, los resultados obtenidos en la presente investigación difieren de Lazo y Sánchez (2018), quienes efectuaron su estudio en el Hospital San Martín de Pangoa. Perú, en el área de Servicio de Emergencia, donde se le suministró los instrumentos de medición de estrés al personal de salud y de satisfacción a los usuarios. Como resultado se obtuvo que el 100% de personal de salud tiene un nivel de estrés bajo y que un 78% de los usuarios consideran una atención medianamente deficiente. Se llega a la conclusión que no existe una relación significativa entre estrés laboral y la calidad de atención por lo que se deduce que existen otros factores que influyen en la calidad de atención. Por otra parte, Díaz (2020), en su investigación,

cuyo objetivo es determinar la relación del nivel de estrés laboral sanitario y el nivel de calidad de atención percibidos por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces- Ecuador, obtuvo una relación positiva media y no significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención percibida, en sus resultados encontró un nivel de estrés alto en los profesionales de la salud, y una calidad de atención alta hacia los usuarios externos.



## **8. Conclusiones**

El estudio realizado en el Hospital Básico de Amaluza reveló que el personal de salud presentó niveles de estrés laboral bajo. Además, se evidenció que la edad de la mayoría de los participantes oscila entre 22 a 28 años, predominando el sexo femenino. Se determinó que los varones mostraron niveles de estrés relativamente menores en comparación con las mujeres.

La percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza, fue en su mayoría satisfactoria.

Al relacionar el estrés laboral y la calidad de atención se evidenció que las variables presentaron relación estadísticamente significativa e inversamente proporcional, lo que indica que, mientras el nivel de estrés laboral disminuye la calidad de atención aumenta.

## **9. Recomendaciones**

Se sugiere al Ministerio de Salud Pública y a la Dirección del Hospital Básico de Amaluza realizar actividades extralaborales como encuentros deportivos, espacios de recreación y relajación, que les permita a sus trabajadores manejar el estrés y por lo tanto brindar una atención de calidad a los usuarios.

Se recomienda al personal de salud del Hospital Básico de Amaluza conservar el cuidado preciso sobre el estrés que se puede generar en el ámbito laboral, debido a que éste es un condicionante serio en el buen desempeño, en la salud física y mental de la persona.

Se sugiere a la Universidad Nacional de Loja, impulsar a los futuros profesionales a que realicen investigaciones relacionadas con el estrés laboral y calidad de atención en diferentes casas de salud, con el fin de obtener datos que permitan establecer comparaciones y de ser necesario proponer posibles soluciones.

## 10. Bibliografía

- Acosta, A., Jiménez, K., Pulido, G. y Redondo M. (2019) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. 17(01). Recuperado de: <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Alarcón, M. E. B. (2018). Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. Palibrio.
- Alcalde, J. (2019). Estrés en el lugar de trabajo. España. Obtenido de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Alvarez, I., & Gutiérrez, A. (2018). ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS PRIMER SEMESTRE 2018. Bbahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4522/P-UTB-FCS-ENF-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alison F. (2021). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Alulema Cabrera, M. G., & Orbe Reyes, G. A. (2018). *Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el Personal Médico e Internos Rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N 1 de la Fuerzas Armadas en el período de septiembre a diciembre de 2017* (Bachelor's thesis, PUCE).
- Amador Sotomayor, G. (2017). Investigación del estrés laboral policíaco de la Fuerza Civil del Estado de Nuevo León (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Asociación Murciana de Neurociencia (AMUNE). (08 de octubre de 2020). El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud. Obtenido de BLOGneuronUP: <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>.
- Asamblea Nacional, E. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Quito. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

- Ayquipa Cruz, F. E. (2017). Motivación laboral y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima 2017.
- Cachiguango Montalvo, K. M. (2019). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de enfermería hospital Alberto Correa Cornejo 2018* (Bachelor's thesis).
- Carriel, J. L. (2020). Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del Distrito 12d05 Palenque – Vinces - Salud, enero - junio 2019. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4087/1/T-UIDE-2301.pdf>
- Chicaiza, O., Bastidas, M., LLano, A., Moreno, P., & Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403002018000100012&script=sci\\_arttext&tln](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403002018000100012&script=sci_arttext&tln) g.
- Chicaiza Sánchez, O. L., Bastidas Picoita, M. C., Llano Ushiña, A. E., Moreno Sánchez, P. E., & Hernández Aráuz, M. A. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 116-120.
- Chumpitaz M. (2018). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018.
- Cisneros Acosta, J. V., & Tasilla Aguirre, G. H. (2018). Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo-2017.
- Clark, D. (2018). Un modelo cognitivo del trastorno de estrés postraumático. *Investigación y terapia del comportamiento*, 38 (4), 319-345.
- Congreso Nacional, E. (2006). LEY ORGANICA DE SALUD. Quito. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Contreras Rodríguez, K. Y., & Vélez Ulloa, S. L. (2019). *Estrés laboral y su relación en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Básico Jaime Roldos Aguilera, octubre 2018–abril 2019* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2019).
- Cordero, F., & Vergara, F. (2010). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP. Quito. Obtenido de:

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

- Córdova M. (2019). Estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica y su efecto en la afluencia de pacientes, periodo marzo-setiembre de 2018.
- Díaz Ruíz, G. N. (2020). Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020.
- Espinosa, J., Hernández, J., Rodrigue, J., Chacín, M., & Bermúdez, V. (2020). Influencia del estrés sobre el rendimiento académico. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 63-69. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4065032>
- Fernández Espejo, H. A., & Solari Montenegro, G. C. (2018). Prevalencia del estrés asociado a la doble presencia y factores psicosociales en trabajadores estudiantes chilenos. *Ciencia & trabajo*, 19(60), 194-199.
- Gálvez, D., Martínez, A., Martínez, F., & Eléctrica, D. I. (2015). Estrés. *Contactos*, 97, 50-54.
- Gárate, M., & Vargas, A. (2022). “SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CONTEXTO COVID 19 EN MÉDICOS RESIDENTES DEL HRHDE. AREQUIPA, JUNIO 2021. Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11567/70.2749.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, C., & Heredia, C. (2018). Estrés crónico: ejemplo de interacción entre sistemas nervioso, inmuno y endócrino. *CON-CIENCIA*, 6(2), 97-110.
- García Correa, N. (2019). Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018.
- García, D., Hernández, J., Espinoza, J., & Soler, M. (2020). Salud mental en la adolescencia montevideana: una mirada desde el bienestar psicológico. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 182-190. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Archivosvenezolanosdefarmacologiayterapeutica/2020/vol39/no2/7>.
- Gejaño Ramos, E. M. (2018). Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica-2018.
- Gaviola, S., Sapoznik, M., & Contreras, A. (2022). FACTORES Y RIESGOS SOCIALES EN EL TRABAJO. Argentina. Obtenido de

[https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia\\_factores\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_2.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf)

- Gil-Monte, P. R. (2018). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gomez, E., Granda, D., & García, N. (2021). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.
- Gutierrez, A., Cruz, A., & Zaldivar, E. (30 de Abril de 2020). Gestión de seguridad psicológica del personal sanitario en situaciones de emergencia por COVID19 en el contexto hospitalario o de aislamiento. *Scielo*, 1-20. Obtenido de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/252/306>
- Hernández I. (2018). Artículo original de Satisfacción de los pacientes atendidos en una consulta externa de medicina preventiva, servicio de medicina preventiva del Hospital General Universitario de Alicante, España 2018.
- Hoyos, J. (2018). Evaluación de la relación entre rendimiento académico y estrés en estudiantes de Medicina. *Medunab*, 9, (3), 198-205.
- Huerta E. (2019). Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En El Tópico De Medicina Del Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima.
- Hutchinson, DL y Larsen, CS (2019). Determinación de la duración del episodio de estrés por hipoplasias lineales del esmalte: un estudio de caso de St. Catherines Island, Georgia. *Biología humana*, 93-110
- Jara Charro, L. S., & Landi Marca, K. C. (2022). *Estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Biblián, durante el período abril-septiembre 2021* (Bachelor's thesis).
- Judge, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
- La organización del trabajo y el estrés, (2019).
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, 543-554. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lazo Mantari, R., & Sánchez Sánchez, J. (2018). Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2017.

- Lima NES (2017) Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>.
- Londoño, A. C., Maldonado, L. H., & Quezada, M. C. H. (2017). Percepción de la salud física y emocional del equipo de fútbol sub 17 de la Uniautónoma fútbol club año 2015. *Encuentros*, 15(1), 163-175.
- LOSEP. (2010). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO. Quito: Oficio No. T. 1919-SNJ10-1508.
- López, L. (2019). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 280-288.
- Lukan, J. Bolliger, L. Pauwels N. Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: a systematic review. *BMC Public Health* 22, 240 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12354-8>
- Machado J. PRIMICIAS (2019). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/sindrome-burnout-trabajo-estres/>.
- Martínez, J. P. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Mero E, Salas Y, Acuña L, Bernal G. Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO* [Internet]. 28sep.2021 [citado 28feb.2022];5 (3):368-77. Available from: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1284>
- Ministerio del Trabajo, (2022). *\_PROYECTO DE GESTIÓN DEL SUBSISTEMA DE EMPLEO EN EL SERVICIO PÚBLICO*. Quito. Obtenido de: [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/4.\\_documento\\_proyecto\\_de\\_gestion\\_del\\_subsistema\\_08.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/4._documento_proyecto_de_gestion_del_subsistema_08.pdf)
- Ministerio de Salud Pública, (2018). *Calidad de los servicios, una prioridad del Ministerio de Salud*. Quito. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/?s=Calidad+de+los+servicios%2C+una+prioridad+del+Ministerio+de+Salud>.
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Guía de actuación para la prevención y control de covid-19, durante la jornada presencial de trabajo*. Quito, ecuador: dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos.
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Guía de actuación para la prevención y control de covid-19, durante la jornada presencial de trabajo*. Quito, ecuador: dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos.

- Ministerio del trabajo (2019). Resolución 0312. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf> Ministerio del trabajo (2020). Decreto 417. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30038962> 100
- Ministerio del trabajo (2020). Circular 29. [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+No.0029\\_compressed.pdf/c1776bac-eede-fa25-d1d1-ab53eac1051b?t=1585973572797](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+No.0029_compressed.pdf/c1776bac-eede-fa25-d1d1-ab53eac1051b?t=1585973572797) Ministerio de salud y protección social (2020). Resolución 741. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-741-de-2020.pdf>
- Ministerio del trabajo (2020). Decreto 1168. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039708>
- Ministerio del trabajo (2020). Circular 17. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0027.pdf/947401a7-109c-9f8b3d01-275e12dc9df7?t=1585516874523>
- Ministerio del Trabajo, E. (2022). PROYECTO DE GESTIÓN DEL SUBSISTEMA DE EMPLEO EN EL SERVICIO PÚBLICO. Quito. Obtenido de [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/4.\\_documento\\_proyecto\\_de\\_gestion\\_del\\_subsistema\\_08.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/09/4._documento_proyecto_de_gestion_del_subsistema_08.pdf)
- Mirhaghi, M. y Sarabian, S. (2018). Relación entre estrés percibido y rasgos de personalidad en personal médico de urgencias. *Revista de Fundamentos de la Salud Mental*, 18 (5), 265-271.
- Naranjo Piña, D. J., & Peralta, B. (2021). Identificar al estrés laboral como principal riesgo psicosocial emergente en el personal de enfermería de un centro de salud de primer nivel de atención (Doctoral dissertation, ESPOL. FIMCP).
- Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2018). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*, 27 (3), 172-178.
- OIT (2008) Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores. Recuperado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf).



- Organización Internacional del Trabajo, O. (2019). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra.
- OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Olivares, V., Árias, F., Peralta, J., Jélvez, C., Morales, J., & Riquelme, G. (4 de Marzo de 2019). El rol de la culpa en relación entre el burnout y la inclinación al absentismo laboral en trabajadores de administración y servicios industriales. *Interciencia*, 44(3), 147-153. Obtenido de [https://www.interciencia.net/pt/files/2019/06/147\\_6494\\_Com\\_Olivares\\_v44n3.pdf](https://www.interciencia.net/pt/files/2019/06/147_6494_Com_Olivares_v44n3.pdf)
- Oliveira, L. M. (2019). Los niveles de estrés y los factores de estrés aculturativo en los estudiantes universitarios brasileiros. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 2(4), 137-148.
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización de las naciones unidas ONU. (18 de abril 2019). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>.
- Organización Mundial de la Salud (2019). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Obtenido de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=F07015BC35409C8B56139CDA9698C1BC?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=F07015BC35409C8B56139CDA9698C1BC?sequence=1).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como pandemia. Obtenido de <https://www.who.int/es/directorgeneral/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020>.
- Organización Mundial de la Salud. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Estados Unidos. Obtenido de

- <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>  
<https://www.scielosp.org/article/spm/1998.v40n1/03-12/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/) Organización Panamericana para la Salud. (s.f.). OPS. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universalhealth&Itemid=1926&Lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universalhealth&Itemid=1926&Lang=es).
- Organización Mundial de Salud (2020b): Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keephealth-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Oria, Y. (2019). ESTRÉS EN ESTUDIANTES DE TERCERO A QUINTO GRADO DE PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LIMA. Lima-Perú.
- Ortiz Guzmán, A. (2029). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3).
- Palencia Gutiérrez, E. M., & Coronel, A. K. (2019). El estrés crónico coadyuvante de los problemas de salud sexual de los adolescentes en Ecuador. *Revista Científica UISRAEL*, 6(2), 53-63.
- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/576](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/576)
- Portero de la Cruz, S. (2019). ESTRÉS LABORAL, BURNOUT, SATISFACCIÓN, AFRONTAMIENTO Y SALUD GENERAL EN PERSONAL SANITARIO DE URGENCIAS 2019. España: UCOPress. Obtenido de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Portero S, Cebrino J, Vaquero M. Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel. *Metas Enferm* [Internet]. 2018; 19(3): 27-32. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80892/estres-laboral-enprofesionales-de-enfermeria-de-un-hospital-de-tercer-nivel/>.
- Quispe R y Marco A. Relación Entre El Estrés Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De Boticas Inkafarma Del Distrito El Agustino Turno Tarde, 2018. [Tesis para optar el

- grado de Químico Farmacéutico]. Lima; 2018: Universidad María Auxiliadora. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 5. Organización Internacional del Trabajo.
- Quispe Repuello, M., & Reyes Villar, T. G. (2019). " ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL OBSTETRA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO DE HUANCAVELICA, SETIEMBRE-DICIEMBRE DEL 2018.
- Ríos A. (2018). Grado de Satisfacción de los médicos, que son usuarios del Dpto. de Análisis Clínicos del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud (UNA) durante el año 2018. Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la salud.
- Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (2018). Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2018. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica.
- Rodríguez, J. A. S. (2021). *Evaluación y análisis de la eficacia de un programa de intervención en estrés policial*. Dykinson.
- Romero Herrera G, Flores Zamora E, Cárdenas Sánchez PA, Ostiguín Meléndez RM. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. *Enfermería Univ.* 2018; 4(1).
- Ruiz, J. (2018). Estrategias para reducir el estrés laboral: revisión documental en el periodo comprendido entre 1997 y 2013. Universidad Cooperativa de Colombia , Barrancabermeja. Recuperado el 17 de septiembre de 2021, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6496/1/2018\\_reducir\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6496/1/2018_reducir_estres_laboral.pdf)
- Santiago, M. (2018). Efectos del estrés crónico. Mindfulness como estrategia de control y prevención. México. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/32040>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
- Selye, H. (1963). Le stress de la vie. *Revue Philosophique de la France Et de l*, 153.
- Solis, S; Urgilés, F; Uyaguari, M. (2019). Estrés laboral y síndrome Burnout en personal médico de diferentes instituciones de salud de la provincia de Huaral-Lima, 2019.
- Teves Gutiérrez, P. S. (2021). Influencia del Estrés laboral en la actitud de los trabajadores de una universidad privada, 2020.

- Tinoco, M. (2018). Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma, presenta la tesis, Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre- diciembre 2015, Lima Perú 2016.
- Torres, D. (2020). Síndrome de Burnout en médicos del Hospital Regional de Moquegua Durante el primer cuatrimestre de la pandemia de Covid en el año 2020. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1663/1/Torres-Condori-Dulio.pdf>.
- Torres A. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Misrató Risaralda.
- Vallejo, R. C. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2018). NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA. Tulcán. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: Análisis y prevención. En V. Vidal Lacosta, El estrés laboral (págs. 1-176). España. doi:978-84-17633-94-3
- Vite, G. A. O. (2019). Propuesta de investigación para la implementación de un Programa de Activación Física para disminuir el Estrés Laboral en docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Vivanco, M. V., León, C. S., Rivera, R. M., & Ortega, E. E. (noviembre de 2018). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja-Ecuador. *Revista Boletín REDIPE*, 179-194. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/622/579>
- Vivas Espinosa, A. A. (2016). Relación de los niveles de cortisol y estrés en estudiantes de laboratorio clínico de la Universidad Central del Ecuador en el periodo octubre 2015– enero 2016.

- Vizcaino, A. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Zapopan, Jalisco, México.
- Wong, JG, McAlonan, GM, Cheung, V., Cheung, C., Sham, PC, & Chua, SE (2018). Estrés y angustia psicológica entre los sobrevivientes del SARS 1 año después del brote. *Revista Canadiense de Psiquiatría*, 52 (4), 233-240.
- Zambrano, M. (2018). EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CENTRO DE OPERACIONES DE CONTROL DE CNEL EP DE LA CIUDAD DE MANTA - MANABÍ 2018. Manta. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3129/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20MARIO%20ZAMBRANO%20LOOR.pdf>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Aprobación y Pertinencia del Tema



Loja, 30 de junio de 2022

Dra. Tania Cabrera Parra  
**Directora de la Carrera de Medicina - UNL**  
Ciudad.

Con un atento saludo me dirijo a usted y a la vez aprovecho la oportunidad para desear éxitos en sus funciones.

El presente tiene como objetivo dar respuesta al memorándum Oficio Nro. 1053-D-CMH-FSH-UNL en el cual me solicita emitir la pertinencia del proyecto de investigación **“Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de pandemia de Covid-19 en el Distrito 11D05 del cantón Espíndola”**, autoría de la Srta. **Vicenta Maribel Álvarez Merino**, estudiante de la Carrera de Medicina;

**Una vez revisado detallo las siguientes observaciones:**

- Debo mencionar que el tema sugerido queda de la siguiente manera:  
**“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza”**

**Se ha hecho correcciones en todo el documento durante todo este periodo, manifiesto que no se ha podido dar una respuesta dentro de plazo establecido, ya que la estudiante se ausentó de las tutorías y es hasta el día de ayer que se finalizó la revisión y correcciones necesarias para el desarrollo de la investigación.**

**Adjunto proyecto de investigación.**

Dadas las correcciones, el trabajo cumple con los requisitos y es pertinente su desarrollo con el tema propuesto.

Con sentimientos de consideración.

Atentamente:



Md. Sandra Katherine Mejía Michay  
Docente de la carrera de Medicina.

## Anexo 2. Designación de Director del Trabajo de Titulación



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE  
MEDICINA HUMANA

---

Oficio Nro. 1383-D-CMH-FSH-UNL  
Loja, 05 de Julio de 2022

Md. Mgs. Sandra Mejía  
**DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA**  
Ciudad.

De mi consideración:

A través de un cordial y respetuoso saludo me dirijo a usted, a la vez me permito comunicarle que ha sido designado/a como Director/a de tesis del tema: "**Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza**", autoría de la **Srta. Vicenta Maribel Alvarez Merino**.

Con los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
**TANIA VERONICA  
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Cabrera  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA**  
C.c.- Archivo, Estudiante.  
TVCP/NOT

---

### Anexo 3. Autorización para Recolección de Datos



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

## UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA CARRERA DE MEDICINA HUMANA

Oficio Nro. 1425-D-CMH-FSH-UNL  
Loja, 13 de julio del 2022

Dra. Leticia de los Ángeles Bustamante  
**DIRECTORA DEL HOSPITAL BÁSICO DE AMALUZA DEL CANTÓN  
ESPÍNDOLA**  
Ciudad. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me dirijo a usted con la finalidad de expresarle un cordial y respetuoso saludo, deseándole éxito en el desarrollo de sus delicadas funciones.

Aprovecho la oportunidad para solicitar de la manera más respetuosa se digne conceder su autorización a la Srta. **Vicenta Maribel Álvarez Merino** portador de la cédula de ciudadanía número **1900846476**, estudiante de la Carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, para realizar las encuestas correspondientes al personal de salud y usuarios del hospital bajo su dirección, información que servirá para cumplir con el trabajo de investigación denominado **"Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza"**; trabajo que lo realizará bajo la supervisión del **Dr. Sandra Katherine Mejía**, catedrática de nuestra carrera.

Agradeciendo de antemano su valioso apoyo y su comprensión, aprovechamos la oportunidad de reiterarle el testimonio de nuestra más alta consideración.

Atentamente,



Estado acreditado por:  
**TANIA VERÓNICA  
CABRERA PARRA**

Dra. Tania Verónica Cabrera Parra  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA**

Contacto del estudiante: celular: 0939699643, correo: vicenta.alvarez@unl.edu.ec

C.c.- Archivo, Secretaría, Srta. Vicenta Maribel Alvarez Merino

Elaborado por:

ANA CRISTINA  
LOJÁN  
GUZMÁN

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán  
Secretaría de la Carrera de Medicina



*Recibido  
14 Julio 2022  
Autorización para recolección de datos  
en el Hospital Básico de Amaluza  
Jenny B...*



#### Anexo 4. Consentimiento informado



**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad de la Salud Humana**  
**Carrera de Medicina Humana**

El presente trabajo de investigación que lleva como título **“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza”**. Desarrollada por Álvarez Merino Vicenta Maribel estudiante de la carrera de Medicina de la Universidad Nacional de Loja.

Señor.....se le solicita el permiso para la participación en este estudio, lo cual es completamente voluntaria y confidencial. La información que obtengamos será manejada confidencialmente, pues solo la investigadora tendrá acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos y consiste en una ficha de registro y una encuesta estructurada, la misma que será validada y aplicada al personal de salud que laboran continuamente en las diferentes áreas Hospital Básico de Amaluza, cuyo objetivo es **Determinar la presencia de estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza**, si tiene alguna pregunta o desea información sobre este trabajo de investigación por favor comuníquese con Vicenta Maribel Alvarez Merino: 0939699643.

**Declaración:**

Yo, ...Declaro que he sido informado de manera clara y oportuna sobre este proyecto de investigación. Entiendo que la información que proporcione en el transcurso de este estudio es estrictamente confidencial, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera del proyecto investigativo denominado **“Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza”**. Mi participación es totalmente VOLUNTARIA. Pudiendo decidir no participar, o retirarme de la encuesta en cualquier momento. Consiento voluntariamente mi participación en este estudio.

-----  
Cédula y firma

## Anexo 5. Cuestionario CARE-Q para medir el nivel de satisfacción en los usuarios



**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad de la Salud Humana**  
**Carrera de Medicina Humana**

Basándose en su experiencia con los servicios de esta unidad operativa, señale si la calidad de la atención que ha recibido lo ha dejado SATISFECHO O INSATISFECHO. Por favor marque con X el numeral que mejor represente la atención brindada por el personal de salud.

<b>SIGNIFICAD O DE RESPUESTA</b>	Personal de salud ha realizado correctamente las siguientes actividades:			
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4

Nivel de satisfacción Hospital General Amaluza	1	2	3	4
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
1. El personal de salud se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2. El personal de salud le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. El personal de salud lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. El personal de salud responde rápidamente a su llamado.				
5. El personal de salud le pide que la llame si usted se siente mal				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
6. El personal de salud le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. El personal de salud le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8. El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9. El personal de salud le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. El personal de salud es honesto con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>				

11. El personal de salud se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. El personal de salud es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. El personal de salud es alegre.				
15. El personal de salud se sienta con usted para entablar una conversación.				
16. El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. El personal de salud lo escucha con atención.				
18. El personal de salud habla con usted amablemente.				
19. El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>				
20. El personal de salud le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21. El personal de salud busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad El personal de salud acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. El personal de salud está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. El personal de salud comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando el personal de salud está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. El personal de salud continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. El personal de salud le ayuda a establecer metas razonables.				
28. El personal de salud busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. El personal de salud concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>				
30. El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación con su situación.				
31. El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. El personal de salud lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.				

33. El personal de salud lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34. El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. El personal de salud lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
39. El uniforme y carné que porta El personal de salud la caracteriza como tal.				
40. El personal de salud se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. El personal de salud es organizada en la realización de su trabajo.				
42. El personal de salud realiza los procedimientos con seguridad.				
43. El personal de salud es calmada.				
44. El personal de salud le proporciona buen cuidado físico.				
45. El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. El personal de salud identifica cuándo es necesario pedir ayuda.				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 6. Cuestionario OIT-OMS



**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad de la Salud Humana**  
**Carrera de Medicina Humana**

A continuación, se presentan una serie de ítems relacionados con el estrés laboral de la persona que se está evaluando. Por favor lea atentamente cada pregunta, valore sus sentimientos y marque con una X la opción de respuesta que mejor describa a su persona y no deje ninguna afirmación sin contestar. Para ello, utilice los siguientes criterios:

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

N°	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
<b>Dimensión: Clima organizacional</b>								
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
4	La organización carece de dirección y objetivo.							
<b>Dimensión: Estructura organizacional</b>								
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
8	La cadena de mando no se respeta.							
<b>Dimensión: Territorio organizacional</b>								

9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
<b>Dimensión: Tecnología</b>									
12	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								
<b>Dimensión: Influencia de líder</b>									
15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.								
16	Mi supervisor no me respeta								
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
<b>Dimensión: Falta de cohesión</b>									
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
22	Mi equipo me presiona demasiado.								
<b>Dimensión: Respaldo de grupo</b>									
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.								
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 7. Base de datos

### Instrumento OIT-OMS

Numero	Edad	Sexo	DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL				DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				DIMENSIÓN: TERRITORIO ORGANIZACIONAL			DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA
			La gente no entiende la misión y metas de la organización.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	La organización carece de dirección y objetivo.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	La estructura formal tiene demasiada o papeleo.	La cadena de mando no se respeta.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
1	27	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	29	F	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
3	23	M	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4
4	42	M	2	2	5	2	1	1	2	1	2	1	2	2
5	29	F	5	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	25	M	3	3	3	3	3	4	6	3	1	2	1	3
7	28	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	23	F	4	4	3	2	4	3	6	3	4	4	4	5
9	25	F	5	5	4	2	5	2	4	2	2	3	4	4
10	24	F	6	3	3	6	3	3	6	3	3	3	1	3
11	26	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	34	M	3	4	5	4	2	1	5	5	1	1	1	6
13	27	F	5	5	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3
14	27	F	2	2	2	4	3	2	6	4	2	5	1	3
15	46	F	4	3	4	1	5	2	7	2	3	1	1	4
16	27	F	4	5	6	5	4	3	4	3	2	2	1	3
17	25	M	2	2	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7
18	28	F	4	4	4	3	3	4	7	2	2	2	3	3
19	26	F	2	2	3	3	2	2	7	2	2	3	2	5

20	29	F	5	3	4	4	4	2	5	3	2	3	2	2
21	42	F	3	7	2	7	1	3	2	1	1	3	1	1
22	24	F	2	2	3	4	2	2	4	1	1	1	2	2
23	26	F	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
24	26	F	3	4	4	4	5	6	7	7	5	6	5	5
25	24	F	3	4	4	3	2	4	5	5	2	2	2	3
26	24	M	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	2	6
27	28	F	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2
28	30	F	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3
29	24	M	3	3	4	6	5	3	7	6	2	2	2	6
30	26	F	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2
31	24	F	6	5	4	6	2	2	6	5	3	6	1	4
32	24	F	4	3	2	5	7	2	6	2	2	2	2	3
33	24	F	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2
34	30	M	3	3	3	3	5	4	6	4	4	4	3	6
35	25	M	4	7	4	4	4	4	6	4	4	4	4	7
36	23	F	6	6	6	6	2	1	4	4	2	4	2	2
37	24	F	6	2	2	2	4	2	3	3	4	6	2	4
38	27	M	5	2	6	4	7	5	7	7	4	7	3	7
39	22	F	3	6	6	5	6	3	6	3	2	3	1	3
40	27	F	4	4	5	5	7	3	7	6	3	6	2	7
41	25	F	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
42	29	F	6	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	27	F	4	4	4	4	4	4	6	2	2	1	1	5
44	24	M	4	3	3	4	2	2	3	4	2	5	4	5
45	45	F	4	3	5	4	3	2	5	4	1	2	4	2
46	26	M	5	5	4	5	7	7	5	7	5	4	4	1
47	25	F	4	5	2	4	4	1	2	1	1	5	1	2
48	25	F	3	3	2	2	3	2	5	5	1	1	3	5
49	25	F	4	4	4	4	2	4	6	2	2	4	2	2



50	28	M	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
51	25	M	3	1	6	4	7	2	7	5	2	4	2	7
52	25	F	4	3	4	5	6	2	2	3	1	2	3	2
53	26	M	3	4	5	5	5	2	4	5	2	6	3	4
54	25	M	2	6	4	2	2	1	6	2	2	2	2	2
55	24	F	3	3	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2
56	28	F	5	5	5	5	2	4	7	3	5	1	1	2
57	24	M	4	5	5	3	4	3	7	5	2	4	2	4
58	25	M	3	2	3	4	3	4	4	5	5	3	3	5
59	22	F	4	5	4	4	5	6	7	5	4	7	3	7
60	33	F	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1	1
61	44	F	4	4	4	5	5	3	5	3	2	2	2	2
62	38	F	2	2	4	5	4	4	7	5	5	7	5	2
63	22	F	4	1	4	1	6	4	7	7	1	1	4	7
64	41	M	4	4	2	2	2	2	5	2	3	2	2	4
65	23	F	4	2	4	4	2	2	7	3	2	4	1	3
66	22	F	6	4	4	4	5	5	5	5	4	6	7	6
67	30	M	3	4	4	3	1	2	1	3	2	1	1	2
68	30	F	2	7	2	7	1	1	7	1	1	1	1	7
69	24	M	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
70	48	F	2	2	3	4	4	1	2	3	4	3	1	1

## Instrumento CARE-Q

Número	Sexo	Edad	1. El personal de salud se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos .	2. El personal de salud le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	3. El personal de salud lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	4. El personal de salud responde rápidamente a su llamado.	5. El personal de salud le pide que la llame si usted se siente mal	6. El personal de salud le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	7. El personal de salud le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	8. El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	9. El personal de salud le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	10. El personal de salud es honesto con usted en cuanto a su condición médica.	11. El personal de salud se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente .	12. El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.
1	FEMENINO	25	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
2	MASCULINO	19	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca
3	MASCULINO	23	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
4	FEMENINO	18	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces
5	FEMENINO	40	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
6	MASCULINO	25	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
7	MASCULINO	24	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
8	FEMENINO	20	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
9	MASCULINO	27	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
10	MASCULINO	21	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre
11	FEMENINO	24	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	FEMENINO	18	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	FEMENINO	26	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre
14	FEMENINO	43	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
15	FEMENINO	22	A veces	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
16	FEMENINO	19	A veces	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
17	MASCULINO	28	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
18	MASCULINO	22	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre
19	MASCULINO	27	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
20	FEMENINO	25	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre

21	MASCULINO	28	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces
22	FEMENINO	24	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
23	MASCULINO	59	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
24	FEMENINO	49	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
25	FEMENINO	23	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre
26	MASCULINO	28	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
27	FEMENINO	22	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
28	MASCULINO	27	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
29	FEMENINO	20	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
30	MASCULINO	18	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
31	FEMENINO	28	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
32	MASCULINO	42	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces
33	MASCULINO	25	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
34	FEMENINO	18	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
35	MASCULINO	24	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
36	FEMENINO	19	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre
37	FEMENINO	24	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
38	FEMENINO	27	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
39	MASCULINO	25	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
40	MASCULINO	28	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces
41	MASCULINO	21	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces
42	MASCULINO	22	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre
43	MASCULINO	21	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
44	MASCULINO	21	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre
45	MASCULINO	22	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
46	MASCULINO	19	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre
47	FEMENINO	18	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

48	MASCULINO	22	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
49	MASCULINO	30	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces
50	FEMENINO	20	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
51	FEMENINO	20	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
52	FEMENINO	23	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca
53	FEMENINO	24	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
54	MASCULINO	25	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
55	MASCULINO	27	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces
56	MASCULINO	46	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
57	MASCULINO	24	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
58	MASCULINO	24	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
59	FEMENINO	22	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
60	MASCULINO	18	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
61	MASCULINO	36	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
62	MASCULINO	18	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
63	FEMENINO	24	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
64	MASCULINO	20	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
65	FEMENINO	25	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
66	MASCULINO	35	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
67	MASCULINO	28	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
68	FEMENINO	19	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
69	MASCULINO	35	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre
70	MASCULINO	33	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
71	FEMENINO	32	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
72	FEMENINO	23	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
73	MASCULINO	56	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
74	FEMENINO	39	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
75	FEMENINO	22	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
76	FEMENINO	70	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces

77	FEMENINO	27	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
78	MASCULINO	60	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
79	FEMENINO	56	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
80	MASCULINO	24	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
81	MASCULINO	21	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
82	FEMENINO	45	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
83	MASCULINO	27	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
84	FEMENINO	46	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
85	FEMENINO	58	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
86	MASCULINO	32	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
87	MASCULINO	27	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
88	FEMENINO	48	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
89	FEMENINO	26	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
90	MASCULINO	52	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
91	FEMENINO	46	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
92	MASCULINO	66	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
93	FEMENINO	28	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
94	FEMENINO	26	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
95	FEMENINO	26	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
96	FEMENINO	29	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
97	MASCULINO	68	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
98	MASCULINO	67	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
99	FEMENINO	22	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
100	FEMENINO	78	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
101	MASCULINO	67	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
102	MASCULINO	48	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
103	MASCULINO	32	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces

104	FEMENINO	40	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
105	FEMENINO	30	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
106	MASCULINO	57	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
107	FEMENINO	52	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
108	MASCULINO	22	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
109	MASCULINO	56	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
110	MASCULINO	38	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
111	FEMENINO	29	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
112	FEMENINO	72	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
113	MASCULINO	43	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces
114	MASCULINO	55	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
115	FEMENINO	77	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca
116	MASCULINO	57	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces
117	FEMENINO	76	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca
118	FEMENINO	48	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
119	MASCULINO	30	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
120	FEMENINO	29	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
121	FEMENINO	44	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
122	FEMENINO	62	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces
123	FEMENINO	36	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
124	FEMENINO	64	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
125	MASCULINO	28	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre
126	FEMENINO	19	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca
127	MASCULINO	35	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
128	FEMENINO	28	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
129	MASCULINO	47	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
130	FEMENINO	66	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
131	FEMENINO	46	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca
132	FEMENINO	24	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
133	MASCULINO	52	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces
134	MASCULINO	69	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces
135	FEMENINO	29	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca
136	FEMENINO	74	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca
137	FEMENINO	48	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca

138	FEMENINO	45	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca
139	MASCULINO	42	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
140	MASCULINO	19	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca
141	FEMENINO	41	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces
142	MASCULINO	46	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca
143	MASCULINO	39	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca
144	FEMENINO	54	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
145	FEMENINO	66	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca
146	FEMENINO	67	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
147	MASCULINO	68	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca
148	FEMENINO	75	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca
149	FEMENINO	80	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
150	FEMENINO	56	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
151	FEMENINO	23	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
152	MASCULINO	35	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
153	FEMENINO	32	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
154	MASCULINO	46	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
155	FEMENINO	45	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
156	FEMENINO	60	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces
157	FEMENINO	26	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
158	MASCULINO	35	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
159	FEMENINO	32	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
160	MASCULINO	41	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
161	FEMENINO	47	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
162	MASCULINO	55	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
163	MASCULINO	36	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
164	FEMENINO	36	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
165	FEMENINO	33	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
166	FEMENINO	22	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca
167	MASCULINO	68	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre

168	MASCULINO	69	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
169	FEMENINO	27	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
170	FEMENINO	50	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces
171	MASCULINO	58	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces
172	FEMENINO	28	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
173	FEMENINO	28	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces
174	MASCULINO	24	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
175	FEMENINO	63	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
176	FEMENINO	66	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces
177	MASCULINO	43	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
178	FEMENINO	26	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
179	FEMENINO	29	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
180	FEMENINO	38	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
181	FEMENINO	63	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
182	MASCULINO	55	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces
183	MASCULINO	27	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
184	FEMENINO	23	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre
185	MASCULINO	30	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
186	FEMENINO	29	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
187	FEMENINO	57	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
188	FEMENINO	30	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
189	MASCULINO	32	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
190	FEMENINO	25	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
191	FEMENINO	57	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces
192	MASCULINO	57	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
193	MASCULINO	27	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
194	FEMENINO	37	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces
195	MASCULINO	40	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces



196	MASCULINO	42	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
197	FEMENINO	47	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
198	MASCULINO	21	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
199	MASCULINO	50	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
200	FEMENINO	43	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
201	FEMENINO	41	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
202	MASCULINO	27	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
203	MASCULINO	36	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
204	FEMENINO	38	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
205	MASCULINO	40	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
206	FEMENINO	56	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
207	MASCULINO	22	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
208	MASCULINO	54	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
209	FEMENINO	48	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
210	FEMENINO	30	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
211	MASCULINO	48	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
212	FEMENINO	43	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
213	FEMENINO	64	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
214	FEMENINO	31	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
215	FEMENINO	29	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
216	MASCULINO	46	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
217	MASCULINO	61	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
218	MASCULINO	22	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
219	FEMENINO	59	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
220	MASCULINO	33	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
221	FEMENINO	22	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces

## Anexo 8. Tablas complementarias

**Tabla 5. Distribución del personal de salud que labora en el Hospital Básico de Amaluza Enero-  
Noviembre 2022, según el sexo**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	24	34,29
Femenino	46	65,71
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

**Tabla 6. Distribución del personal de salud que labora en el Hospital Básico de Amaluza Enero-  
Noviembre 2022, de acuerdo con grupos de edad y sexo**

	GRUPOS DE EDAD									
	22-28		29-35		36-42		43-49		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Masculino</b>	20	28,57	3	4,29	0	0,00	1	1,43	24	34,29
<b>Femenino</b>	33	47,14	7	10,00	4	5,71	2	2,86	46	65,71
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>75,71</b>	<b>10</b>	<b>14,29</b>	<b>4</b>	<b>5,71</b>	<b>3</b>	<b>4,29</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

**Tabla 7. Nivel de estrés laboral del personal de salud que labora en el Hospital Básico de Amaluza  
Enero-  
Noviembre 2022, según grupos de edad y sexo**

ESTRÉS LABORAL	SEXO Y GRUPOS DE EDAD																TOTAL GLOBAL					
	FEMENINO								MASCULINO													
	22-28		29-35		36-42		43-49		TOTAL		22-28		29-35		36-42		43-49		TOTAL		f	%
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Bajo	22	31,43	6	8,57	4	5,71	2	2,86	34	48,57	16	22,86	1	1,43	0	0	1	1,43	18	25,72	52	74,29
Intermedio	7	10	0	0	0	0	0	0	7	10,00	4	5,714	1	1,43	0	0	0	0	5	7,144	12	17,14
Alto	4	5,71	1	1,43	0	0	0	0	5	7,14	0	0	1	1,43	0	0	0	0	1	1,43	6	8,57
TOTAL	33	47,14	7	10	4	5,71	2	2,86	46	65,71	20	28,57	3	4,29	0	0	1	1,43	24	34,29	70	100

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

**Tabla 8. Distribución de las personas atendidas por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza Enero-Noviembre 2022, de acuerdo con el sexo**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	103	46,61
Femenino	118	53,39
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

**Tabla 9. Descripción de las variables sociodemográficas de las personas atendidas por el personal de salud del Hospital Básico de Amaluza Enero-Noviembre 2022, según grupos de edad y sexo**

Nivel de atención	Sexo y grupos de edad													
	Femenino													
	18-28		29-39		40-50		51-61		62-72		73-80		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Bajo	3	2,54	4	3,39	4	3,39	1	0,85	2	1,69	3	2,54	17	14,41
Medio	4	3,39	0	0,00	3	2,54	1	0,85	4	3,39	2	1,69	14	11,86
Alto	40	33,90	18	15,25	15	12,71	8	6,78	5	4,24	1	0,84	87	73,73
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39,83</b>	<b>22</b>	<b>18,64</b>	<b>22</b>	<b>18,64</b>	<b>10</b>	<b>8,47</b>	<b>11</b>	<b>9,32</b>	<b>6</b>	<b>5,085</b>	<b>118</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

Nivel de atención	Sexo y grupos de edad													
	Masculino													
	18-28		29-39		40-50		51-61		62-72		73-80		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Bajo	2	1,94	3	2,91	2	1,94	3	2,91	1	0,97	0	0,00	11	10,68
Medio	3	2,91	3	2,91	4	3,88	2	1,94	1	0,97	0	0,00	13	12,62
Alto	41	39,81	12	11,65	10	9,71	10	9,71	6	5,83	0	0,00	79	76,70
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>44,66</b>	<b>18</b>	<b>17,48</b>	<b>16</b>	<b>15,53</b>	<b>15</b>	<b>14,56</b>	<b>8</b>	<b>7,77</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>103</b>	<b>100,00</b>

**Elaboración:** Vicenta Maribel Álvarez Merino

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos (Cuestionario de calidad del servicio aplicado a los pacientes atendidos en el Hospital Básico de Amaluza)

**Anexo 9. Archivo fotográfico**



## Anexo 10. Certificación del Tribunal de Grado



Loja, 28 de noviembre de 2023

### CERTIFICACIÓN

Los miembros del tribunal del Trabajo de Titulación de la postulante **Vicenta Maribel Alvarez Merino**, con cédula de identidad **1900846476** y autora del trabajo denominado: **Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza**, bajo la dirección de la Md. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc., **CERTIFICAMOS** que la postulante antes mencionada cumplió con las correcciones sugeridas durante su sesión privada, para lo cual autorizamos la publicación del trabajo de Titulación en el Repositorio Digital del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja.

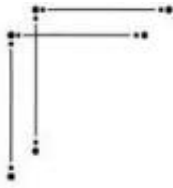
Atentamente:

Dra. María Esther Reyes Rodriguez  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

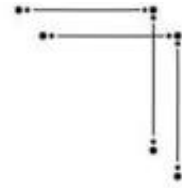
Dra. Flor Bernardita Reyes Paladines  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Dra. Sthefany Catherine Alverca Castillo  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## Anexo 11. Certificación de Traducción



**UNL** | Universidad  
Nacional  
de Loja



Loja, 28 de noviembre de 2023

Lic. Marlon Armijos Ramírez Mgs.  
**DOCENTE DE PEDAGOGIA DE LOS IDIOMAS  
NACIONALES Y EXTRANJEROS – UNL**

### CERTIFICA:

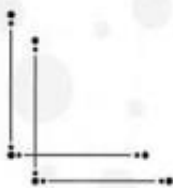
Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Titulación: **Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el Hospital Básico de Amaluza**, autoría de **Alvarez Merino Vicenta Maribel** con CI: 1900846476 de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo a la parte interesada hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Atentamente,



**MARLON ARMIJOS RAMÍREZ**  
DOCENTE DE LA CARRERA PINE-UNL  
1031-12-1131340  
1031-2017-1905329



*Educamos para Transformar*

