



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

# Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Carrera de Trabajo Social

## Título:

Impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería del Centro de Salud B Cantón Célica, periodo actual

Trabajo de integración curricular,  
previo a la obtención del título de  
licenciada en Trabajo Social

## AUTORA:

Leiddy Priscila Bustamante Silva

## DIRECTORA:

Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgtr

LOJA – ECUADOR

2024



1859

**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Certificación del director

Loja, 16 de agosto de 2024

Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgtr

### **DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

#### **C E R T I F I C O:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD B CANTON CÉLICA, PERIODO ACTUAL**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** de autoría de la estudiante **Leiddy Priscila Bustamante Silva** con cédula de identidad número 1104135932. Una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgtr

### **DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



1859

**unl**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

### **Autoría**

Yo, **Leiddy Priscila Bustamante Silva**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 110413593-2

**Fecha:** 16-10-2024

**Correo electrónico:** [leiddy.bustamante@unl.edu.ec](mailto:leiddy.bustamante@unl.edu.ec)

**Teléfono o celular:** 0993004973



1859

**unl**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Carta de autorización del estudiante

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

Yo, **Leiddy Priscila Bustamante Silva**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: Impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería de

Centro de Salud B Cantón Célica, periodo actual, como requisito para optar el título de **Licenciada en Trabajo Social** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera 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 Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, quince de octubre del año dos mil veinte y cuatro

**Firma:**

**Autor:** Leiddy Priscila Bustamante Silva

**Cédula:** 1104135932

**Dirección:** Célica – calle Amazonas

**Correo electrónico:** [leiddy.bustamante@unl.edu.ec](mailto:leiddy.bustamante@unl.edu.ec)

**Celular:** 0993004973

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del Trabajo de Integración Curricular:** Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgtr



## Dedicatoria

Esta es optativa de titulación, hace referencia en primer lugar a Dios y la Virgen del Cisne por darme sabiduría, fuerza y por guiar mi camino para lograr conseguir esta meta tan anhelada; así mismo a mis hijos Kamila, Thiago y Samantha quienes han sido mi mayor motivación Ustedes el principal motivos para haber logrado este sueño tan anhelado para todos nosotros, son mi inspiración y les dedico este gran logro ya que Ustedes han sido mi energía para no rendirme en cada etapa de este hermoso proceso y así lo hemos conseguido.

Así mismo le dedico a mi esposo Terry Mora quien siempre ha estado apoyándome y a confiando en mi para lograr este maravilloso proceso.

A mi padre Alfredo Bustamante quien con sus buenos consejos siempre ha estado alentándome para conseguir este sueño tan anhelado y a mis queridas hermanas Claudia, Evelyn y Ma. Del Cisne que de una u otra manera siempre han sido mi apoyo

Esta meta alcanzada es por y para todos Ustedes con el mayor cariño, gracias por estar presente en cada etapa.

***Leiddy Priscila Bustamante Silva***



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Trabajo Social, a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a la Lcda. Cinthya Alexandra Torres Calderón, Mgtr, directora del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco a Lcda. Jenny del Cisne Jaramillo Rosario, Mgtr, por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Finalmente, expreso mis más sinceros agradecimientos al Centro de Salud tipo B Célica dirigida por el Dr. Renán Martínez Espinoza por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

*Leiddy Priscila Bustamante Silva*



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Índice de contenido

|   |            |
|---|------------|
| <b>Portada</b> .....  | <b>i</b>   |
| <b>Certificación del director</b> .....                               | <b>ii</b>  |
| <b>Autoría</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>Carta de autorización</b> .....                                    | <b>iv</b>  |
| <b>Dedicatoria</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>Agradecimiento</b> .....   | <b>vi</b>  |
| <b>Índice de contenidos</b> .....                                     | <b>vii</b> |
| Índice de Figuras.....  | viii       |
| Índice de Tablas.....   | viii       |
| Índice de Anexos.....   | ix         |
| <b>1. Título</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>2. Resumen</b> .....   | <b>2</b>   |
| Abstract.....   | 3          |
| <b>3. Introducción</b> .....  | <b>4</b>   |
| <b>4. Marco Teórico</b> .....   | <b>6</b>   |
| 4.1 Marco Conceptual.....   | 6          |
| 4.1.1 Paradigma de la investigación.....                              | 6          |
| 4.2 Antecedentes.....   | 7          |
| 4.3 Bases Teóricas.....   | 8          |
| 4.3.1. Teoría de Desarrollo Socioeconómico.....                       | 8          |
| 4.3.2. Modelo de Prevención del Impacto del Estrés Laboral.....       | 8          |
| 4.3.3. Enfoque Psicosocial.....                                       | 8          |
| 4.4 Bases Legales.....  | 9          |
| 4.4.1. Declaración Universal de Derechos Humanos.....                 | 9          |
| 4.4.2. Objetivo de Desarrollo Sostenible.....                         | 9          |
| 4.4.3. Constitución de la República del Ecuador.....                  | 9          |
| 4.4.2. Normativa Laboral Nacional.....                                | 10         |
| 4.4.3. Regulación Específica en el Ámbito de la Salud.....            | 10         |
| 4.4.4. Derechos Laborales y Sindicales.....                           | 10         |
| 4.4.5. Derecho a la Representación Sindical.....                      | 10         |
| 4.4.6. Ley de Salud Mental.....                                       | 10         |
| 4.4.7. Políticas Internas y Protocolos.....                           | 10         |
| 4.5 Variables de la investigación.....                                | 10         |
| 4.5.1 <i>Concepto del Estrés Laboral</i> .....                        | 10         |
| 4.5.2 <i>Tipos de estrés laboral o Estrés laboral episódico</i> ..... | 11         |
| 4.5.3 Estrés laboral crónico.....                                     | 12         |



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

|         |   |           |
|---------|---|-----------|
| 4.5.4   | Impacto del estrés laboral en la salud.....         | 12        |
| 4.5.5   | Factores Contribuyentes al Estrés Laboral.....      | 12        |
| 4.5.6   | Estrés Laboral en el Contexto de la Enfermería..... | 12        |
| 4.5.7   | Causas .....  | 13        |
| 4.5.8   | Tipos.....  | 13        |
| 4.6.11  | Estrategias de Afrontamiento .....                  | 16        |
| 5.      | <b>Metodología .....</b>                            | <b>18</b> |
| 5.1.    | <b>Área de Estudio .....</b>                        | <b>18</b> |
| 5.2.    | <b>Procedimiento.....</b>                           | <b>19</b> |
| 5.2.1   | <i>Enfoque Metodológico .....</i>                   | <i>19</i> |
| 5.2.2   | <i>Técnicas e Instrumentos .....</i>                | <i>20</i> |
| 5.2.3   | <i>Tipo de diseño utilizado.....</i>                | <i>22</i> |
| 5.2.4   | <i>Unidad de estudio .....</i>                      | <i>22</i> |
| 5.2.4.1 | <i>Población.....</i>                               | <i>22</i> |
| 5.2.4.2 | <i>Muestra y tamaño de la muestra .....</i>         | <i>22</i> |
| 5.2.5   | <i>Criterios de Inclusión .....</i>                 | <i>23</i> |
| 5.2.6   | <i>Criterios de Exclusión .....</i>                 | <i>23</i> |
| 5.2.7   | <i>Procesamiento de los datos Obtenidos.....</i>    | <i>23</i> |
| 6.      | <b>Resultados .....</b>                             | <b>24</b> |
| 7.      | <b>Discusión .....</b>                              | <b>29</b> |
| 8.      | <b>Conclusiones .....</b>                           | <b>33</b> |
| 9.      | <b>Recomendaciones .....</b>                        | <b>34</b> |
| 10.     | <b>Bibliografía .....</b>                           | <b>35</b> |
| 11.     | <b>Anexos .....</b>                                 | <b>36</b> |

### Índice de figuras

|                      |   |           |
|----------------------|---|-----------|
| <b>Figura N°. 1.</b> | <b>Ubicación del centro de Salud Célica Tipo B.  Fuente: Google Maps 2024 .....</b> | <b>18</b> |
|----------------------|---|-----------|

### Índice de tablas

|                 |  |           |
|-----------------|--|-----------|
| <b>Tabla 1.</b> | <b>Población y muestra .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>Tabla 2.</b> | <b>Rango de edades del personal encuestado.....</b>                        | <b>24</b> |
| <b>Tabla 3.</b> | <b>Percepción sobre el estrés laboral y el desempeño.....</b>              | <b>25</b> |
| <b>Tabla 4.</b> | <b>Percepción sobre Recursos y Capacitación Administrativa .....</b>       | <b>26</b> |
| <b>Tabla 5.</b> | <b>Percepción del Estrés y su Impacto en Desempeño y Satisfacción.....</b> | <b>27</b> |
| <b>Tabla 6.</b> | <b>Adecuación y Distribución de la Carga de Trabajo en Enfermería.....</b> | <b>28</b> |
| <b>Tabla 7.</b> | <b>Acuerdo sobre Programas para Mitigar el Estrés Laboral.....</b>         | <b>28</b> |





1859

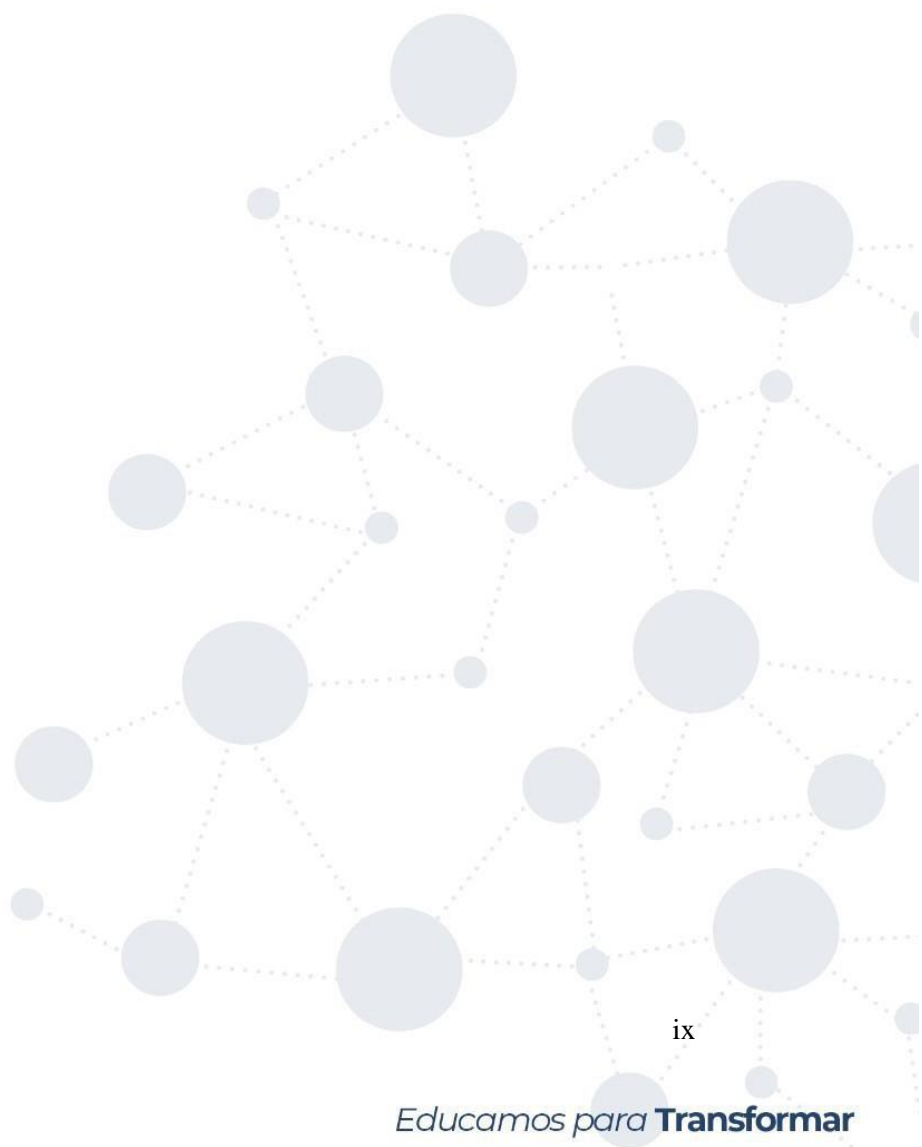
**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Índice de anexos

|   |    |
|---|----|
| <b>Anexo 1.</b> Oficio de autorización de la institución receptora..... | 36 |
| <b>Anexo 2.</b> Consentimiento informado .....                          | 37 |
| <b>Anexo 3.</b> Propuesta .....   | 39 |
| <b>Anexo 4.</b> Memoria Fotográfica .....                               | 48 |





1859

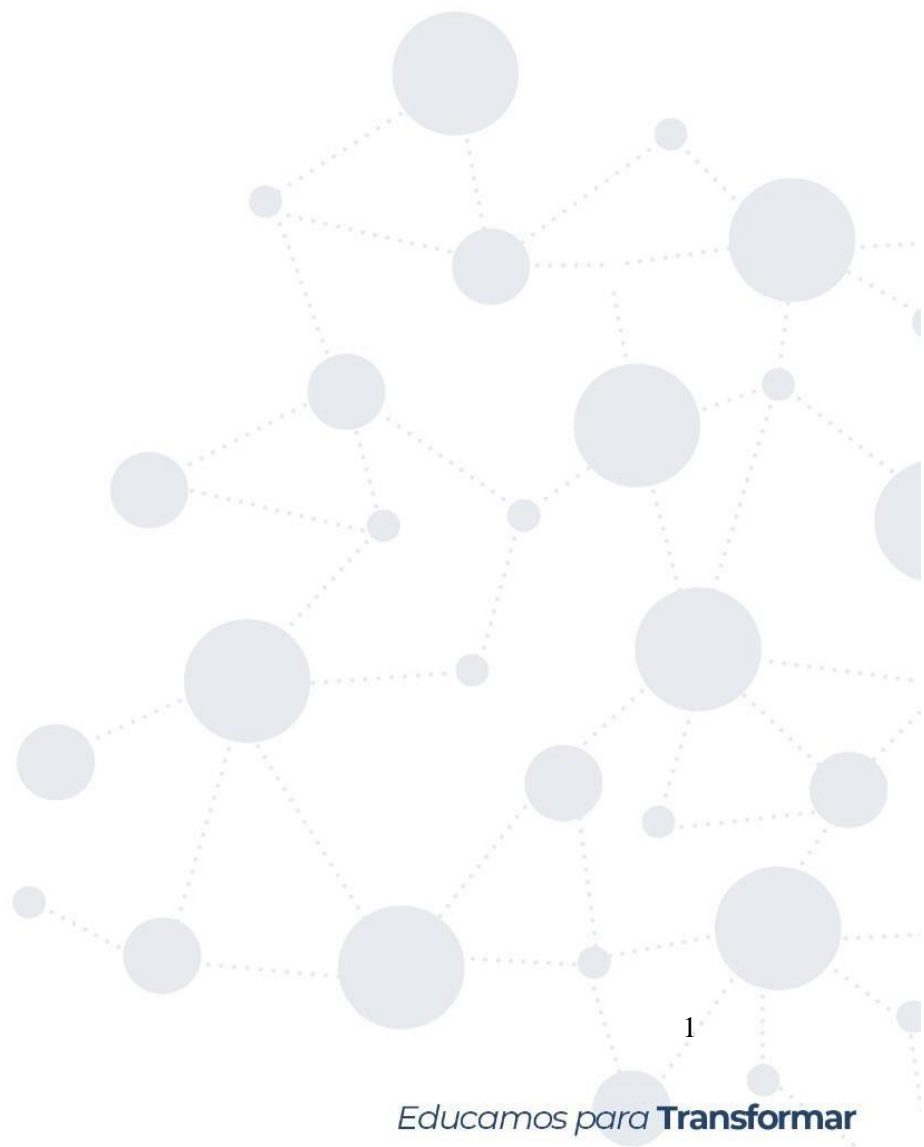
**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 1. Título

Impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería del Centro de Salud B Cantón Célica, periodo actual.





1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 2. Resumen

El estrés laboral es un factor crítico que negativamente repercute en la calidad de vida y el desempeño del personal de salud, especialmente en el área de enfermería, donde las demandas físicas y emocionales son constantes. El presente estudio investigativo aborda el impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería en el Centro de Salud B, cantón Céllica, durante el periodo actual. El primer objetivo específico que se planteó fue conocer el nivel de estrés laboral que experimenta el personal de enfermería. A partir del enfoque cuantitativo, se encuestaron (escala de Likert) a 41 profesionales del área de enfermería, lo que permitió medir los resultados más significativos de niveles de estrés. A partir de estos instrumentos se logró cumplir con el segundo objetivo específico que fue identificar los factores asociados que influyen en el desempeño del personal. De tal manera que se obtuvieron resultados relevantes sobre las causas del estrés, donde se identificaron factores clave como la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales y la insuficiencia de recursos. Solo un 75,00% del personal de enfermería experimentan un alto nivel de estrés con factores como la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales, y la insuficiencia de recursos como los más influyentes en su desempeño. Estos resultados significativos permitieron plantear estrategias de afrontamiento del estrés laboral; mismo que de los resultados obtenidos, se sugirieron varias medidas como la redistribución de las cargas de trabajo, la mejora del apoyo psicológico y el fortalecimiento de los recursos disponibles. La importancia de abordar este estudio investigativo radica en la necesidad de dotar al personal de enfermería pautas de afrontamiento del Estrés Laboral para su salud y bienestar, el mismo que se encuentra direccionado con los ODS, principalmente el 3 y el 8, que aborda Salud y Bienestar como Trabajo decente y crecimiento económico.

**Palabras claves:** Estrés laboral, enfermería, calidad de vida, factores asociados, estrategias de afrontamiento



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## Abstract

Work stress is a critical factor that negatively impacts the quality of life and performance of health personnel, especially in the nursing area, where physical and emotional demands are constant. The present research study addresses the impact of work stress on the quality of life of nursing staff at Health Center B, Cécica canton, during the current period. The first specific objective that was raised was to know the level of work stress experienced by nursing staff. Using the quantitative approach, 41 nursing professionals were surveyed (Likert scale), which made it possible to measure the most significant results of stress levels. Using these instruments, the second specific objective was met, which was to identify the associated factors that influence personnel performance. In such a way that relevant results were obtained on the causes of stress, where key factors such as work overload, long working hours and insufficient resources were identified. Only 75.00% of nursing staff experience a high level of stress with factors such as work overload, long work hours, and insufficient resources being the most influential in their performance. These significant results allowed us to propose strategies for coping with work stress; In addition to the results obtained, several measures were suggested such as the redistribution of workloads, the improvement of psychological support and the strengthening of available resources. The importance of addressing this research study lies in the need to provide nursing staff with guidelines for coping with Work Stress for their health and well-being, which is directed with the SDGs, mainly 3 and 8, which addresses Health and Wellbeing as decent work and economic growth.

**Keywords:** Work stress, nursing, quality of life, associated factors, coping strategies



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

### 3. Introducción

El estrés laboral se ha convertido en una preocupación predominante en el ámbito de la salud debido a sus implicaciones significativas en la salud y el bienestar del personal de enfermería, este fenómeno se manifiesta como una respuesta negativa a las demandas y presiones inherentes al trabajo, que, en el caso del personal de enfermería, incluye largas horas de trabajo, alta carga emocional, y el manejo constante de situaciones críticas relacionadas con la salud de los pacientes.

La presente investigación se enfocó en analizar el impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería del Centro de Salud B, situado en el Cantón Célica durante el periodo actual, con el objetivo de proporcionar una visión detallada de cómo estos factores afectan tanto a los profesionales como a la calidad del cuidado que ofrecen.

La importancia del tema radica en que el estrés laboral no solo afecta la salud física y mental de los enfermeros/as, sino que también puede repercutir en la calidad de los servicios de salud que se brindan. Los altos niveles de estrés están asociados con una mayor incidencia de problemas de salud como agotamiento, trastornos del sueño y problemas cardiovasculares, y pueden disminuir la efectividad en el desempeño laboral y afectar la satisfacción del paciente. De tal manera, comprender cómo el estrés laboral impacta la calidad de vida del personal de enfermería es crucial para implementar medidas que puedan mitigar estos efectos adversos y mejorar el ambiente de trabajo.

El planteamiento del problema se centra en la necesidad urgente de identificar y abordar los factores que contribuyen al estrés laboral en el entorno de la salud. Dado que el personal de enfermería juega un papel fundamental en la atención directa de los pacientes, el estrés no gestionado puede deteriorar su capacidad para proporcionar cuidados de alta calidad. Este estudio busca evaluar la magnitud del impacto del estrés en la calidad de vida del personal de enfermería, con el fin de desarrollar estrategias eficaces para mejorar su bienestar y, por ende, el servicio prestado. Este estudio ofrece beneficios significativos para el sector de la salud. Al proporcionar datos específicos sobre el impacto del estrés laboral, se facilita el diseño de intervenciones dirigidas a reducir el estrés entre el personal de enfermería. Estas intervenciones podrían incluir



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

programas de apoyo emocional, capacitación en manejo del estrés, y mejoras en la organización del trabajo. La implementación de estas medidas no solo contribuiría al bienestar del personal, sino que también mejoraría la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes, creando un ciclo positivo que beneficiaría a toda la institución.

La investigación se relaciona con estudios previos que han documentado los efectos del estrés laboral en diversos contextos de atención médica. Estos estudios han demostrado que el estrés puede influir negativamente en el desempeño laboral y la salud del personal de salud, pero este trabajo se distingue al centrarse en un contexto específico: el Centro de Salud B en el Cantón Célica. Este enfoque local permite una comprensión más matizada de los factores que afectan al personal en ese entorno particular, complementando y ampliando la literatura existente.

Los objetivos que guiaron esta investigación son: Conocer el nivel de estrés laboral del personal que labora en enfermería del Centro de Salud B, Cantón Célica, periodo actual. Además se identificó los factores asociados que influyen en el desempeño del personal de enfermería, mediante la aplicación del instrumento (Escala de Likert). Finalmente se diseñó una propuesta de intervención dirigida al personal de enfermería, con el fin de proponer recomendaciones basadas en los hallazgos para mitigar el impacto del estrés.

El alcance de este trabajo abarca una evaluación detallada del impacto del estrés laboral en un contexto específico, proporcionando una base para el desarrollo de estrategias de intervención adaptadas a las necesidades del personal del Centro de Salud B. Sin embargo, las limitaciones encontradas durante el desarrollo de este estudio incluyen el tamaño limitado de la muestra y la especificidad del entorno, lo que podría restringir la generalización de los resultados a otros contextos o regiones. A pesar de estas limitaciones, el estudio ofrece una perspectiva valiosa que puede informar futuras investigaciones y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida del personal de enfermería y la calidad del cuidado en el sector de la salud.



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 4. Marco Teórico

### 4.1 Marco Conceptual

#### 4.1.1 Paradigma de la investigación

La presente investigación se fundamenta en el paradigma psicosocial, que se centra en la comprensión de cómo las dimensiones psicológicas y sociales interactúan para afectar el bienestar de los individuos, específicamente en el contexto del estrés laboral y su impacto en la calidad de vida del personal de enfermería en el Centro de Salud B del Cantón Céllica. Este paradigma es particularmente adecuado para el estudio propuesto debido a su enfoque integral en la interrelación entre los factores psicológicos y el entorno social y laboral.

El enfoque psicosocial permite examinar el estrés laboral desde una perspectiva que abarca tanto las experiencias individuales de los trabajadores como las condiciones organizacionales y sociales que influyen en estas experiencias. En el contexto del personal de enfermería, el estrés laboral puede manifestarse a través de síntomas psicológicos como ansiedad, agotamiento emocional y depresión, que a su vez afectan negativamente la calidad de vida de los profesionales. Este paradigma facilita la identificación y análisis de estos síntomas en relación con factores estresores específicos del entorno de trabajo, como la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo institucional y las dinámicas interpersonales en el equipo de salud.

Además, el enfoque psicosocial considera el impacto de factores sociales más amplios, como la cultura organizacional y las políticas de gestión del estrés, en la percepción y manejo del estrés laboral. Este paradigma permite explorar cómo las prácticas y el entorno organizacional pueden contribuir al estrés y cómo estas interacciones afectan la salud mental y emocional del personal de enfermería. De esta manera, el estudio busca no solo identificar las fuentes de estrés, sino también entender cómo las condiciones laborales y el contexto social influyen en la calidad de vida de los empleados.

El paradigma psicosocial también ofrece una base para el desarrollo de intervenciones y estrategias de prevención que consideren tanto las necesidades individuales como las condiciones del entorno laboral. Al abordar el estrés laboral desde



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

esta perspectiva, la investigación podrá proponer soluciones que no solo apunten a reducir el estrés, sino que también mejoren el ambiente de trabajo y fomenten un soporte más efectivo para el personal de enfermería.

#### 4.2 Antecedentes

Dichos antecedentes del presente estudio investigativo sobre el impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería, dentro del quehacer profesional del trabajador social en el área de salud, han sido ampliamente investigados a nivel internacional, nacional y local. Por tal razón este enfoque resalta la importancia de una intervención directa e integral que aborde aspectos psicosociales desde lo personal, familiar y comunitario.

A nivel internacional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se caracteriza como una serie de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales frente a demandas laborales que exceden las capacidades y habilidades del trabajador para rendir de manera óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas (Instituto Nacional de Salud Pública, 2020).

A nivel nacional, como consecuencia directa de estas causas, los efectos sobre la calidad de vida del personal son notables. La fatiga y el agotamiento resultantes de la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo emocional impactan directamente en el bienestar general. La salud mental y emocional se ve afectada, disminuyendo la capacidad del personal para mantener un equilibrio adecuado entre vida laboral y personal. Además, la percepción de falta de reconocimiento y las condiciones laborales adversas contribuyen a una disminución en la satisfacción laboral, afectando aún más la calidad de vida de estos profesionales comprometidos. (Flores-Meza, 2021)

El Estrés Laboral es una patología provocada por un salario insuficiente, la presión por parte de los jefes o por realizar actividades de gran responsabilidad, una carga excesiva de trabajo, la presión que genera cumplir objetivos no reales o realizar jornadas laborales maratonianas. Según el INEC, un 40% de trabajadores sufre estrés. Algo que también afecta a la cifra de accidentes laborales. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**





1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

Y de manera local, la presente investigación propuesta busca identificar el nivel de estrés laboral, además de explorar el impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería del Centro de Salud B Cantón Célica, a través de la identificación de los principales factores asociados que influyen en el desempeño laboral e identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas. Con este estudio se espera obtener información relevante que contribuya al apoyo del personal de enfermería y los pacientes que acuden al centro de Salud B Cantón Célica.

### **4.3 Bases Teóricas**

Las Bases teóricas que sustentan la investigación, se fundamenta en las diversas corrientes y enfoques que exploran tanto el impacto del estrés laboral como los aspectos específicos de esta etapa laboral.

#### ***4.3.1. Teoría de Desarrollo Socioeconómico***

La teoría del desarrollo económico ofrece un marco valioso para lograr comprender y abordar el estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud B Cantón Célica. Mejorar las condiciones laborales, invertir en el capital humano y proporcionar apoyo psicológico y emocional son estrategias clave para reducir el estrés y mejorar la calidad de vida del personal de enfermería. Esta investigación busca aportar información relevante que contribuya al bienestar de los trabajadores y a la mejora del servicio de salud en el centro de salud.

#### ***4.3.2. Modelo de Prevención del Impacto del Estrés Laboral***

El modelo de prevención del impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de enfermería del Centro de Salud Tipo B Cantón Célica es integral y multifacético. Al abordar tanto las condiciones laborales como el apoyo individual, este modelo busca crear un entorno de trabajo saludable y sostenible, mejorando así el bienestar y la eficiencia del personal de enfermería. La implementación de este modelo requiere el compromiso de la administración y la participación activa del personal para asegurar su éxito y sostenibilidad.

#### ***4.3.3. Enfoque Psicosocial***

El enfoque psicosocial ha demostrado que el estrés laboral puede tener consecuencias significativas en la calidad de vida del personal de enfermería. Estos



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

impactos pueden manifestarse en problemas de salud mental, agotamiento, insatisfacción laboral y disminución del bienestar general. (Guajardo, 2023)

#### 4.4 Bases Legales

##### 4.4.1. *Declaración Universal de Derechos Humanos*

Este estudio pone especial atención en considerar la salud mental como un derecho, conforme a lo establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. En el artículo 25 de dicha declaración se establece que "Todo ser humano y su familia tienen derecho a disfrutar de salud y bienestar, lo cual abarca la salud mental" **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

##### 4.4.2. *Objetivo de Desarrollo Sostenible*

De acuerdo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3, que se centra en Salud y Bienestar, la meta 3.4 plantea la necesidad de reducir en un tercio la mortalidad prematura causada por enfermedades no transmisibles para el año 2030. Esto se busca lograr mediante acciones preventivas y tratamientos, al mismo tiempo que se promueve la salud mental y el bienestar. Las enfermedades autoinmunes forman parte del grupo de enfermedades no transmisibles y con este estudio se busca promover la salud mental y el bienestar del paciente a través del apoyo familiar en el afrontamiento de la enfermedad. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

##### 4.4.3. *Constitución de la República del Ecuador*

La sección séptima, Art. 50 de la Constitución de la República del Ecuador se expresa que "El Estado garantizará a toda persona que sufra de enfermedades catastróficas o de alta complejidad el derecho a la atención especializada y gratuita en todos los niveles, de manera oportuna y preferente. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

En el contexto del estrés laboral experimentado por el personal de enfermería en el Centro de Salud B, Cantón Célida, es esencial considerar el marco legal que regula las condiciones laborales y protege la salud y seguridad de los trabajadores.

#### **4.4.2. Normativa Laboral Nacional**

Ley Orgánica del Trabajo, Servicio Público y Seguridad Social (LOSET): Esta ley establece los derechos y deberes de los trabajadores en Ecuador, incluyendo aspectos relacionados con la jornada laboral, remuneración y condiciones de trabajo. Garantizar el cumplimiento de estas disposiciones es fundamental para proteger los derechos del personal de enfermería. (Quiliano Navarro, 2020)

#### **4.4.3. Regulación Específica en el Ámbito de la Salud**

Normas Técnicas de Salud para el Trabajo de Enfermería: Existen normativas específicas que regulan las condiciones laborales y la salud ocupacional en el sector de la salud. Estas normas deben ser consideradas para garantizar entornos de trabajo, seguros y saludables para el personal de enfermería. (De La Guardia Gutiérrez, 2020)

#### **4.4.4. Derechos Laborales y Sindicales**

Derecho a la Salud y Seguridad en el Trabajo: Los trabajadores tienen el derecho fundamental a laborar en condiciones seguras y saludables. Esto implica que el Centro de Salud B debe implementar medidas preventivas y correctivas para minimizar los riesgos asociados al estrés laboral. (Foust Rodríguez, 2022)

#### **4.4.5. Derecho a la Representación Sindical**

El personal de enfermería tiene el derecho a la libre asociación sindical. Los sindicatos pueden desempeñar un papel crucial en la defensa de los derechos laborales y en la negociación colectiva para mejorar las condiciones de trabajo.

#### **4.4.6. Ley de Salud Mental**

Ley Orgánica de Salud: Esta ley reconoce la importancia de la salud mental y establece disposiciones para la promoción de ambientes laborales saludables. El Centro de Salud B debe considerar estas disposiciones al abordar el impacto del estrés laboral en la salud mental de su personal. (Ñaca Ramírez, 2020)

#### **4.4.7. Políticas Internas y Protocolos**

Políticas Institucionales para la Prevención del Estrés Laboral: El Centro de Salud B debe contar con políticas internas específicas que aborden la prevención y gestión del estrés laboral. Estas políticas pueden incluir programas de apoyo psicológico, capacitación en gestión del estrés y mecanismos de reporte y seguimiento.

### **4.5 Variables de la investigación**

#### **4.5.1 Concepto del Estrés Laboral**

Es una patología provocada por un salario insuficiente, la presión por parte de los jefes o por realizar actividades de gran responsabilidad, una carga excesiva de trabajo, la presión que genera cumplir objetivos no reales o realizar jornadas laborales maratónicas. Según el INEC, un 40% de trabajadores sufre estrés. Algo que también afecta a la cifra de accidentes laborales.

El estrés laboral es una enfermedad peligrosa que altera el estado psicológico de la persona, porque genera reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo. Se considera una problemática de tipo social y económica asociada con factores de riesgo psicosocial y con desencadenantes. Por ello, es fundamental su detección precoz, para evitar sus secuelas y para emplear estilos de afrontamiento. Objetivo: Analizar los referentes teóricos del estrés laboral, teniendo en cuenta sus principales causas, consecuencias y estrategias de prevención en el ámbito laboral. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

De tal manera que el estrés laboral es un problema cada vez más frecuente, sin embargo, a pesar de que existen programas para tratarlo y prevenirlo pues no ha disminuido, según las estadísticas.

Dicho término se utiliza para designar la situación que desencadena una experiencia o vivencia. Se destaca la influencia de los estímulos ambientales y las características del entorno como los principales generadores de las respuestas de tensión manifestadas por el individuo. En segundo lugar, la investigación sobre el estrés se centra en el enfoque de la atención de la persona, considerando que este término se refiere a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que la persona experimenta en situaciones específicas que provocan tensión. En tercer lugar, emerge un nuevo enfoque que propone un análisis diferenciado en la aparición de la experiencia de estrés. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Se refiere al conjunto de definiciones que se centran en la percepción del individuo, concebida como la variable a través de la cual la persona interpreta y modula el carácter estresante o no de una determinada situación.

#### ***4.5.2 Tipos de estrés laboral o Estrés laboral episódico.***

Es el estrés que aparece de manera puntual con una causa clara. Por ejemplo, una fecha entrega de un trabajo, los efectos de este estrés laboral son moderados y suelen desaparecer cuando desaparece el estrés.

#### ***4.5.3 Estrés laboral crónico***

Es el agotamiento emocional, que aumenta el riesgo del absentismo. Puede presentarse especialmente en profesiones que mantienen una relación directa con personas como el personal sanitario. (Soliz Baldomar, 2022) 5.2.3.

#### ***4.5.4 Impacto del estrés laboral en la salud***

- **Físico**

El estrés laboral crónico puede contribuir al desarrollo de problemas de salud física, como trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y compromisos en el sistema inmunológico. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

- **Mental**

Se asocia con el aumento del riesgo de trastornos mentales, como la ansiedad y la depresión, así como con el agotamiento emocional y la disminución del bienestar psicológico. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

#### ***4.5.5 Factores Contribuyentes al Estrés Laboral***

- **Carga de Trabajo:** Exceso de responsabilidades o plazos ajustados que superan la capacidad del individuo para manejarlos eficientemente.
- **Ambiente Laboral:** Condiciones físicas y psicosociales del entorno laboral, incluyendo la relación con compañeros y superiores, la seguridad en el trabajo y el equilibrio entre vida laboral y personal.
- **Inseguridad Laboral:** La percepción de inestabilidad en el empleo puede generar ansiedad y aumentar los niveles de estrés. (Soliz Baldomar, 2022)

#### ***4.5.6 Estrés Laboral en el Contexto de la Enfermería***

La enfermería es una profesión que implica una carga emocional y física intensiva. Las largas horas de trabajo, la presión constante, la toma de decisiones críticas y la exposición a situaciones emocionalmente desafiantes contribuyen al estrés laboral. Estudios previos indican que el personal de enfermería es especialmente susceptible a este fenómeno, con consecuencias negativas para la salud mental y física. (Soliz Baldomar, 2022)

#### 4.5.7 Causas

- **Carga Emocional y Toma de Decisiones:** La enfermería implica el manejo de situaciones emocionalmente intensas, como la atención a pacientes en condiciones críticas o terminales. La toma de decisiones rápida y precisa, combinada con la responsabilidad de salvaguardar la vida y el bienestar de los pacientes, añade una dimensión única al estrés laboral en este campo.
- **Larga Jornada Laboral y Turnos Irregulares:** La naturaleza 24/7 de la atención médica conduce a horarios irregulares y largas jornadas laborales para el personal de enfermería. La fatiga resultante puede afectar negativamente la calidad de vida y contribuir al agotamiento físico y emocional.
- **Exposición a Traumas y Pérdidas:** El personal de enfermería a menudo se encuentra en la línea del frente, enfrentando situaciones traumáticas y pérdidas de pacientes. Esta exposición constante a experiencias emocionales intensas puede tener un impacto acumulativo en la salud mental y emocional.
- **Escasez de Personal y Sobrecarga de Trabajo:** La escasez de personal es común en entornos de atención médica, llevando a una mayor carga de trabajo para los enfermeros. La sobrecarga de tareas puede generar estrés crónico, afectando la capacidad de brindar una atención de calidad y contribuyendo a la insatisfacción laboral.
- **Falta de Reconocimiento:** La falta de reconocimiento y aprecio por el arduo trabajo de los profesionales de enfermería puede tener un impacto negativo en la motivación y la moral, contribuyendo al estrés laboral. (Basurto Avilés, 2020)

#### 4.5.8 Tipos

- **Bienestar Físico:** Esta dimensión incluye la salud física y la capacidad funcional. La calidad de vida se ve influenciada por factores como la fatiga, la salud cardiovascular, la resistencia física y la capacidad para hacer frente a las demandas físicas del trabajo.
- **Bienestar Psicológico:** La salud mental y emocional es esencial para la calidad de vida. El estrés laboral puede afectar la estabilidad emocional, la satisfacción personal y la capacidad para enfrentar desafíos psicológicos, como la ansiedad o la depresión.

- **Relaciones Sociales:** La calidad de vida está vinculada a la calidad de las relaciones interpersonales. Las conexiones sociales saludables, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, contribuyen significativamente a la percepción de bienestar y satisfacción.
- **Entorno Laboral y Personal:** El ambiente en el lugar de trabajo y las condiciones del entorno personal influyen en la calidad de vida. Factores como la satisfacción laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida, y la seguridad laboral contribuyen a esta dimensión.
- **Desarrollo Personal:** La posibilidad de crecimiento y desarrollo personal es crucial para la calidad de vida. La capacidad de establecer metas personales y profesionales, así como el acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo, son aspectos clave.
- **Participación en la Comunidad:** La calidad de vida se ve enriquecida por la participación activa en la comunidad. Contribuir a actividades sociales y comunitarias puede tener un impacto positivo en la percepción de bienestar y propósito. (Rojas-Solís, 2021)

#### 4.5.9 *Calidad de Vida: Definición y Dimensiones*

La calidad de vida es un concepto multidimensional que abarca diversos aspectos relacionados con el bienestar y la satisfacción de un individuo en su vida global. En el contexto del personal de enfermería del Centro de Salud B, Cantón Célica, comprender la calidad de vida es fundamental para evaluar el impacto del estrés laboral en su bienestar integral. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Entender estas dimensiones de la calidad de vida proporciona un marco integral para evaluar el impacto del estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud B Cantón Célica. Las intervenciones efectivas deben abordar no solo los desafíos laborales específicos, sino también promover un entorno que respalde la calidad de vida en todas sus dimensiones.



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

#### 4.6.10 Factores Específicos en el Centro de Salud B Cantón Célica

Es fundamental identificar los factores específicos que contribuyen al estrés laboral en el Centro de Salud B. Entre estos pueden incluirse la carga de trabajo, la falta de recursos, la falta de reconocimiento, la comunicación deficiente y la presión derivada de la pandemia u otras circunstancias específicas.

- **Carga Asistencial:** La demanda de pacientes y la complejidad de los casos atendidos pueden generar una carga asistencial significativa para el personal de enfermería. La disponibilidad de recursos adecuados y la distribución eficiente de tareas son elementos clave para abordar este factor.
- **Recursos y Equipamiento:** La disponibilidad de equipos y recursos adecuados puede afectar directamente la eficiencia en la prestación de servicios de salud. La falta de acceso a tecnología moderna o suministros esenciales puede contribuir al estrés laboral.
- **Clima Organizacional:** La cultura y el ambiente laboral en el Centro de Salud B desempeñan un papel crucial en la experiencia de estrés. La comunicación efectiva, el apoyo entre colegas y el reconocimiento por parte de la administración son aspectos que impactan directamente en la calidad de vida del personal.
- **Capacitación y Desarrollo Profesional:** La disponibilidad de oportunidades de formación y desarrollo profesional puede influir en la percepción de crecimiento y satisfacción laboral. La falta de acceso a programas de capacitación puede generar insatisfacción y estancamiento profesional.
- **Sistema de Turnos:** El diseño de los turnos y la asignación de horarios de trabajo pueden afectar la calidad de vida del personal de enfermería. La implementación de un sistema de turnos equitativo y la consideración de las necesidades individuales pueden mitigar el impacto del estrés laboral.
- **Reconocimiento y Compensación:** La falta de reconocimiento y una compensación adecuada pueden ser fuentes significativas de insatisfacción laboral. Evaluar la equidad salarial y reconocer de manera adecuada los logros del personal son elementos cruciales para mejorar la calidad de vida.



- **Apoyo Psicológico:** La disponibilidad de servicios de apoyo psicológico es esencial para abordar el impacto emocional del trabajo en el personal de enfermería. La implementación de programas de salud mental puede contribuir positivamente a la calidad de vida. (Llorente Pérez, 2020)

#### 4.6.11 Estrategias de Afrontamiento

La implementación de estrategias de afrontamiento efectivas es esencial para mitigar el impacto del estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud B, Cantón Célica. Estas estrategias buscan fortalecer la resiliencia individual y promover un entorno de trabajo que favorezca la salud mental y el bienestar general. Algunas estrategias relevantes incluyen:

- **Programas de Resiliencia:** Desarrollar e implementar programas específicos que fortalezcan la resiliencia del personal de enfermería. Estos programas pueden incluir técnicas de manejo del estrés, desarrollo de habilidades emocionales y herramientas para afrontar situaciones desafiantes.
- **Apoyo Psicológico:** Facilitar el acceso a servicios de apoyo psicológico, como asesoramiento individual o grupal. Establecer una cultura que fomente la búsqueda de ayuda y destigmatice la atención psicológica puede ser fundamental.
- **Entrenamiento en Habilidades de Comunicación:** Proporcionar entrenamiento en habilidades de comunicación efectiva, tanto entre colegas como en la interacción con pacientes y sus familias. La comunicación clara y compasiva puede reducir la carga emocional y mejorar la calidad de las relaciones laborales.
- **Programas de Bienestar:** Implementar programas de bienestar que promuevan un estilo de vida saludable. Incentivar la actividad física, la nutrición equilibrada y el descanso adecuado puede contribuir a la resistencia física y emocional.
- **Gestión de Turnos:** Revisar y ajustar el sistema de turnos para asegurar una distribución equitativa y considerar las preferencias individuales del personal. Un diseño de turnos adecuado puede ayudar a reducir la fatiga y mejorar la calidad del tiempo fuera del trabajo.
- **Reconocimiento y Recompensas:** Implementar programas formales de reconocimiento y recompensas para destacar los logros y contribuciones del

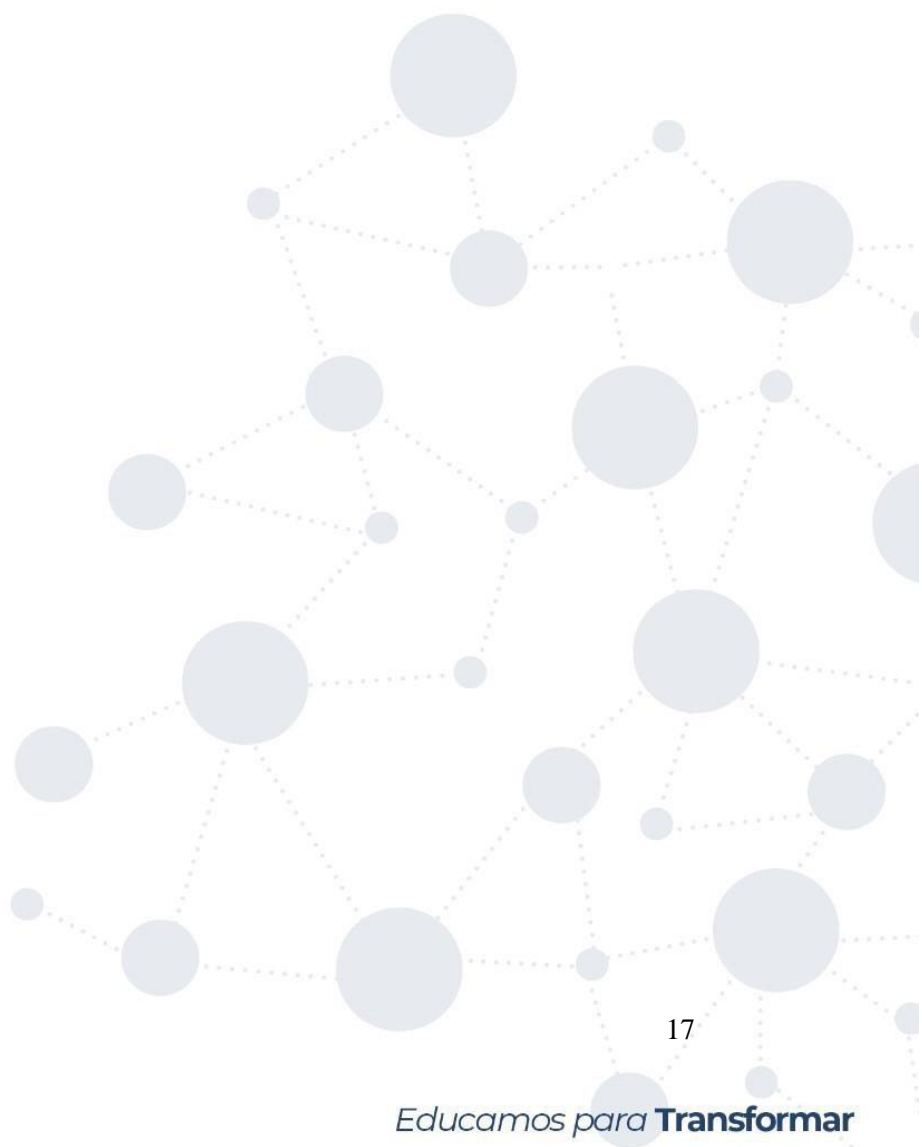


1859

**unl**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

personal. Sentirse valorado y reconocido puede tener un impacto positivo en la motivación y satisfacción laboral.

- **Capacitación Continua:** Ofrecer oportunidades continuas de capacitación y desarrollo profesional. La mejora de habilidades y conocimientos puede aumentar la confianza y la sensación de logro, contribuyendo a la satisfacción laboral. (Ruidiaz Gómez, Peinado Valencia, & Osorio Contreras, 2020)
- **Fomentar la Cultura de Apoyo:** Promover una cultura organizacional que valore el apoyo entre colegas y la comunicación abierta. Establecer canales para expresar preocupaciones y brindar recursos para apoyarse mutuamente puede fortalecer el sentido de comunidad en el lugar de trabajo





## 5.2. Procedimiento

### 5.2.1 Enfoque Metodológico

La metodología de la presente investigación se ha enmarcado en la estructura del **método deductivo**. Esto implica la recopilación de datos cuantificables susceptibles de análisis estadístico dentro de una población específica. Este enfoque implicó la formulación de preguntas cerradas, lo que restringe las oportunidades para obtener información detallada y exclusiva. (Talavera, 2020)

La investigación adoptó un **enfoque cuantitativo**. Este enfoque implicará la recopilación de datos con el propósito de poner a prueba hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y validar teorías. Comienza con una idea que se va acotando, y una vez definida, se estableció objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica (Dolores Ruiz, 2023). Este método permitió, en la práctica, obtener una comprensión profunda y detallada de los fenómenos observados, identificar temas recurrentes y patrones de comportamiento, así como captar las emociones y vivencias personales del personal de enfermería.

Dicho trabajo investigativo adoptó un enfoque **descriptivo y correlacional**. En el caso de la investigación descriptiva, su objetivo principal fue proporcionar una narración detallada de los fenómenos, utilizando técnicas descriptivas como la observación. Por otro lado, en la investigación correlacional, su propósito fue entender la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Los estudios correlacionales buscan responder a preguntas de investigación (Talavera, 2020)

Para lograr el cumplimiento del primer objetivo específico, que consistía en conocer el nivel de estrés laboral del personal que labora en enfermería del Centro de Salud B, cantón Célica, se utilizó el **método analítico**. Lo cual indica que dicho método para Juan Diego Lopera (2010) refiere que el método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer. Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales

y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Así, mismo para lograr el segundo objetivo específico, que buscó identificar los factores asociados que influyen en el desempeño del personal de enfermería del Centro de Salud B, cantón Céllica, se utilizó el método descriptivo. Este método según se menciona, trabaja sobre las realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

La investigación descriptiva, según se menciona, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación Método analítico – sintético. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Por ello, en dicha investigación este método permitirá recoger la información requerida sobre los factores asociados que influyen en el desempeño del personal de enfermería del Centro de Salud B, del cantón Céllica, referente al estrés laboral; todo aquello será mediante la técnica selecciona ( escala de Likert); que se detallada más adelante.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, que consistió en plantear una propuesta de intervención basada en estrategias de afrontamiento del estrés laboral al personal de enfermería del Centro de Salud B, cantón Céllica, se empleó un método de sistematización. Dicho método permitió sistematizar información, datos y experiencias relevantes para la investigación dentro del área de enfermería del centro de Salud B, del cantón Céllica, dicha recopilación y análisis de información presente estuvo representada mediante una base de datos. Dicho análisis facilitó revisar y analizar varios documentos para obtener información real basada en estrategias de afrontamiento del estrés laboral al personal de enfermería del Centro de Salud B, del cantón Céllica.

### **5.2.2 Técnicas e Instrumentos**

Para el cumplimiento de los objetivos en la investigación realizada se utilizaron las siguientes técnicas que se detallan a continuación:



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

En el objetivo específico 1 se utilizó la técnica del análisis documental que permitió en la presente investigación recopilar la información importante sobre el problema de estudio, mediante un sistema de registro o base de datos legal y veraz sobre dicho tema. Esta técnica permitió revisar y analizar varios documentos para obtener la información más importante y relevante; como instrumento se utilizó una base de datos dicha base de datos permitieron recoger toda la información relevante, así mismo permitió registrar y ordenar la información de manera sistemática y ordenada.

En lo que respecta al segundo objetivo específico se aplicó las técnicas de observación directa la misma que permitió al investigador tener el contacto directo con la realidad o los sujetos a estudiar, de tal manera que se obtuvo información necesaria y clave para la presente investigación.

La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la presente investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto (Luna, 2007). Dicha escala se utilizó para aplicar un cuestionario de preguntas a la muestra poblacional, misma que permitió recoger información sobre los factores asociados que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud B, del cantón Céllica; como instrumentos se utilizó el cuestionario mediante este instrumento físico o digital (google forms) se formuló una serie de preguntas que se aplicaron al grupo identificado.

Finalmente, el tercer objetivo específico se consideró trabajar con la recopilación y análisis de información presente estará representada mediante una base de datos. Dicho análisis permitió revisar y analizar varios documentos para obtener información real basada en estrategias de afrontamiento del estrés laboral al personal de enfermería del Centro de Salud B, del cantón Céllica. Como instrumento de esta técnica se utilizó la propuesta de intervención mediante la cual permitió adquirir la información que se ha identificado y analizado de la situación actual del área de estudio, misma que se plantearon objetivos como actividades de intervención en beneficio del personal del centro de Salud B, del cantón Céllica.

### 5.2.3 Tipo de diseño utilizado

La investigación adoptó un enfoque descriptivo y correlacional. En el caso de la investigación descriptiva, el objetivo principal fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal del área de enfermería utilizando técnicas descriptivas como la observación. Por otro lado, en la investigación correlacional, el propósito fue entender la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Los estudios correlacionales buscan responder a preguntas de investigación **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

### 5.2.4 Unidad de estudio

#### 5.2.4.1 Población

La población objetivo constó de 42 personas según informe verbal del director del Centro de Salud B del Cantón Céllica del área de enfermería.

#### 5.2.4.2 Muestra y tamaño de la muestra

La muestra es fundamentalmente una porción de la población, siendo un subgrupo conformado por elementos específicos que pertenecen al conjunto definido por sus características, al que denominamos población.

En este caso, la población no es extensa, por lo que no fue posible aplicar un muestreo probabilístico, sino que se delimitó la investigación con una muestra no probabilística, es decir un muestreo por criterio, el cual se escogió los sujetos de estudio a base del conocimiento, criterio y juicio del investigador en función a las necesidades de la investigación.

A continuación, se explicó la muestra escogida que se llevará a cabo en la presente investigación, se aplicará la encuesta a todas las 42 personas del área de enfermería del Centro de Salud B, cantón Céllica.

**Tabla 1.** Población y muestra

| Descripción | Población | Muestra |
|-------------|-----------|---------|
|-------------|-----------|---------|

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| Personal del área de Enfermería | 42 | 42 |
| Total                           |    | 42 |

Fuente. *Datos obtenidos por la Dirección del Centro de Salud.*

### 5.2.5 Criterios de Inclusión

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- Todo el personal de enfermería se encuentra en la base de datos del Centro de Salud tipo B Céliaca.
- Firmaron la carta del conocimiento informado.
- Estuvieron de acuerdo en responder la encuesta para la investigación

### 5.2.6 Criterios de Exclusión

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- El personal de enfermería no se encontraba en la base de datos del Centro de Salud tipo B Céliaca.
- Se negaron a firmar el conocimiento informado.
- No estar dispuestos a participar en la respuesta de la entrevista para la investigación

### 5.2.7 Procesamiento de los datos Obtenidos

Se realizó la recolección de datos cuantitativos, mediante la aplicación de cuestionario, el mismo que estuvo constituido por 6 preguntas dirigidas a 42 personas que laboran en el departamento de enfermería del Centro de Salud tipo B Céliaca, dividido en dos secciones la primera que sirvió para recoger datos generales como edad, y la segunda sección con preguntas relacionadas al impacto del estrés laboral en la calidad de vida. Los datos obtenidos a través de la encuesta fueron tabulados, organizados y analizados mediante Google Forms mediante el cual se procedió a calcular la cantidad y porcentajes de las respuestas obtenidas en la encuesta, para la



visualización de los mismos se procedió a elaborar tablas y finalmente se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

## 6. Resultados

Las encuestas fueron aplicadas a 42 enfermeros/as del Centro de Salud tipo B, Cantón Célica de la provincia de Loja para la encuesta se consideró cálculo mediante muestreo aleatorio simple, la encuesta fue diseñada con 5 preguntas aplicando el cuestionario QOLIE-10 y de muy fácil entendimiento en la plataforma Google Forms, obteniendo de tal manera los siguientes resultados:

En la tabla 2, que muestra a distribución de edades en una población muestra, se puede evidenciar que, en primer lugar. Se destaca que el grupo de edad de 28-40 años es el más numeroso, con un total de 24 personas, lo que constituye aproximadamente el 57,14% del total. Este grupo se posesiona como la categoría predominante en términos de cantidad de individuos.

El segundo grupo de edad más grande es el de 41-50 años, con un total de 15 personas, equivalente al 35,72% del conjunto, indicando que una parte considerable de la población se encuentra en el rango de edad menos predominante.

Y finalmente y, en tercer lugar, el grupo de edad de 51-60 años es el menos numeroso de todos, con un total de 3 personas, representando un modesto 7,14% del total, sugiriendo que en la población o muestra en consideración, hay una proporción relativamente baja de individuos de edad intermedia

**Tabla 2.** Rango de edades del personal encuestado

| Características | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|----------|------------|
| 28 a 40 años    | 24       | 57,14%     |
| 41 a 50 años    | 15       | 35,72%     |
| 51 a 60 años    | 3        | 7,14%      |
| 60 años a más   | 0        | 0,00%      |

|       |    |         |
|-------|----|---------|
| Total | 42 | 100,00% |
|-------|----|---------|

Elaboración: Propia del Autor

Tabla 3, se relacionan con la percepción de un grupo de personas sobre el estrés laboral y el desempeño del personal. Dicha percepción se califica en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “Totalmente en desacuerdo” y 5 significa “Totalmente de acuerdo”. Esto indica que la mayoría de los participantes tienen una percepción muy positiva del tema en cuestión.

En general, los resultados indican que la mayoría de los encuestados, es decir, un porcentaje del 38,10% y otro del 38,10 % del total, 16 personas y 16 personas, están “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” (puntuación 4 y 5) con que el estrés laboral es un impedimento en su desempeño laboral. Esto indica que una gran proporción de participantes experimentan un alto índice de estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería.

Seguidamente, existe un grupo de personas, el 16,66% del total (7 personas), están en “Totalmente en desacuerdo”, en un nivel de percepción 1, con el estrés laboral y el desempeño. Esto indica que existe un grupo minoritario que no experimenta el estrés laboral. Además, la categoría “Neutro” cuenta con 3 personas, lo que equivale al 7,14% del total; indicando que un grupo moderado de participantes no tiene una percepción claramente positiva ni negativa del tema, sino que se mantiene en una posición neutral.

**Tabla 3.** Percepción sobre el estrés laboral y el desempeño

| Características          | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|----------|------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | 7        | 16,66%     |
| 2. En desacuerdo         | 0        | 0,00%      |
| 3. Neutral               | 3        | 7,14%      |
| 4. De acuerdo            | 16       | 38,10%     |
| 5. Totalmente de acuerdo | 16       | 38,10      |
| Total                    | 42       | 100,00%    |

Elaboración: Propia del Autor

En la Tabla 4, se valoró la percepción de los encuestados en relación a que si la administración proporciona recursos y capacitación, revelando que el 31,00% del total, que equivalen a 13 personas, manifiestan estar “De acuerdo”. Esto indica que una gran proporción de participantes están de acuerdo con que la administración proporcione recursos y capacitaciones para abordar el estrés laboral. Seguidamente, la categoría “Neutro” cuenta con 10 personas, lo que equivale al 24,00% del total; indicando que un grupo moderado de participantes no tiene una percepción claramente positiva ni negativa del tema, sino que se mantiene en una posición neutral. Un 21,00% del total (9 personas), están “En desacuerdo”, mientras que el 19,00% (8 personas) están “Totalmente en desacuerdo” con que la administración proporcione recursos y capacitaciones para abordar y gestionar el estrés laboral. Y finalmente un 5,00 % (2 personas), están “Totalmente de acuerdo”.

Indicando así que un grupo minoritario de encuestados concuerdan con que la administración proporciona recursos y capacitaciones para abordar y gestionar el estrés laboral.

**Tabla 4.** Percepción sobre Recursos y Capacitación Administrativa

| Características             | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|----------|------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 8        | 19,00%     |
| 2. En desacuerdo            | 9        | 21,00%     |
| 3. Neutral                  | 10       | 24,00%     |
| 4. De acuerdo               | 13       | 31,00%     |
| 5. Totalmente de acuerdo    | 2        | 5,00%      |
| Total                       | 42       | 100,00%    |

Elaboración: Propia del Autor

En la Tabla 5, se toma en cuenta la percepción del personal encuestado con relación al estrés y su afectación en el desempeño y satisfacción laboral. Dichos resultados muestran que el 38,00% del total (16 personas), están “De acuerdo”, mientras que un el 31,00% del total, (13 personas), están “Totalmente de acuerdo” con que el estrés laboral afecta al desempeño y satisfacción en el trabajo como enfermero/a. Esto indica que una

gran proporción de participantes experimentan un alto índice de estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería.

Posteriormente, existe un grupo de personas, el 17,00% del total (7 personas), están en “Totalmente en desacuerdo”, con que el estrés laboral afecta al desempeño y satisfacción en el trabajo como enfermero/a. Esto indica que existe un grupo intermedio que se encuentra en “Totalmente en desacuerdo”. A su vez en la categoría “Neutral” cuenta con 4 personas, lo que equivale al 10,00% del total; indicando que un grupo moderado de participantes le afecta el estrés laboral en el desempeño y satisfacción en el trabajo como enfermero/a tiene una percepción claramente positiva ni negativa del tema, sino que se mantiene en una posición neutral.

Finalmente, la categoría “En desacuerdo” cuenta con 2 personas, lo que equivale el 5,00% del total, indicando que un grupo mínimo de participantes están en desacuerdo con que el estrés laboral afecta en el desempeño del personal de enfermería.

**Tabla 5.** Percepción del Estrés y su Impacto en Desempeño y Satisfacción

| Características             | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|----------|------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 7        | 17,00%     |
| 2. En desacuerdo            | 2        | 5,00%      |
| 3. Neutral                  | 4        | 10,00%     |
| 4. De acuerdo               | 16       | 38,00%     |
| 5. Totalmente de acuerdo    | 13       | 31,00%     |
| Total                       | 42       | 100,00%    |

Elaboración: Propia del Autor

En la Tabla 6, se encuestó si el personal está de acuerdo en que la carga de trabajo en el área de enfermería es adecuada y está bien distribuida. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados, 31,00% del total (13 personas), están “De acuerdo” referente a que la carga laboral en el área de enfermería. Lo que indica que el mayor porcentaje de participantes experimentan un alto índice de estrés laboral debido a la carga de trabajo. Un 26,00% del total (11 personas) están dentro de la categoría “Neutral”, indicando que un grupo moderado de participantes le afecta el estrés, debido a la carga laboral en el área de enfermería, lo que tiene es una percepción claramente positiva ni negativa del tema sino que se mantiene en una posición neutral.

Un 19,00% del total (8 personas), refiere estar “En desacuerdo”, mientras que el 14,00% del total (6 personas) manifestaron estar “Totalmente en desacuerdo”, en que la carga de trabajo en el área de enfermería es adecuada y está bien distribuida o sienten que existe algún tipo de desequilibrio que contribuya al estrés. Finalmente existe un grupo minoritario del 10,00% del total (4 personas), están en “Totalmente de acuerdo”, con que la carga laboral provoca estrés en el personal del área de enfermería. Esto indica que existe un grupo pequeño que se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 6.** Adecuación y Distribución de la Carga de Trabajo en Enfermería

| Características             | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|----------|------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 6        | 14,00%     |
| 2. En desacuerdo            | 8        | 19,00%     |
| 3. Neutral                  | 11       | 26,00%     |
| 4. De acuerdo               | 13       | 31,00%     |
| 5. Totalmente de acuerdo    | 4        | 10,00%     |
| Total                       | 42       | 100,00%    |

Elaboración: Propia del Autor

Tabla 7, en la tabla se muestra la percepción del personal encuestado con relación si se debe incentivar a implementar un programa o iniciativa en el centro de salud, dirigido a mitigar el estrés laboral. Los resultados indican que el 43,00% del total (18 personas) refieren estar “Totalmente de acuerdo”, mientras que el 40,00% del total (17 personas) refieren estar “De acuerdo”, un 12,00% del total (5 personas) manifiestan estar “Totalmente de acuerdo” y finalmente con un 5,00 % del total (2 personas) están “En desacuerdo”. Esto indica que una gran proporción de participantes experimentan un alto índice de estrés laboral debido a la falta de implementación de un programa o iniciativa que mitigue el estrés laboral.

**Tabla 7.** Acuerdo sobre Programas para Mitigar el Estrés Laboral

| Características             | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------|----------|------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 5        | 12,00%     |
| 2. En desacuerdo            | 2        | 5,00%      |

|                          |    |         |
|--------------------------|----|---------|
| 3. Neutral               | 0  | 0,00%   |
| 4. De acuerdo            | 17 | 40,00%  |
| 5. Totalmente de acuerdo | 18 | 43,00%  |
| Total                    | 42 | 100,00% |

Elaboración: Propia del Autor

## 7. Discusión

Los resultados del estudio indican que un 75,00% del personal de enfermería en el Centro de Salud B experimenta niveles elevados de estrés laboral. Este hallazgo subraya una preocupación significativa dentro del sector salud, ya que el estrés laboral en la enfermería es un problema extendido y bien documentado. Los niveles elevados de estrés en este centro destacan una crisis que va más allá de la experiencia general del personal de salud y se manifiesta en una presión constante y una sobrecarga de trabajo que parece ser particularmente intensa en este contexto.

Comparando con otros estudios, los niveles de estrés en el Centro de Salud B son notablemente más altos. En centros con una infraestructura más robusta y recursos adecuados, los niveles de estrés tienden a ser menores, indicando que el entorno de trabajo puede tener un impacto directo en el bienestar del personal. La falta de recursos y la sobrecarga laboral en el Centro de Salud B parecen ser factores determinantes en el incremento del estrés, lo que sugiere que estos factores específicos podrían estar contribuyendo significativamente a los altos niveles de estrés observados.

Además, la insuficiencia de recursos no solo afecta la carga de trabajo, sino que también puede influir en la moral y la satisfacción del personal. Un entorno de trabajo con recursos limitados y una alta demanda puede llevar a una sensación de falta de control y apoyo, exacerbando el estrés. La escasez de personal puede generar una presión adicional sobre los trabajadores restantes, quienes deben asumir responsabilidades adicionales sin el apoyo adecuado. Esta combinación de factores puede crear un círculo vicioso en el que el estrés laboral se amplifica debido a la falta de recursos y el aumento en las demandas.

El método de investigación empleado en el estudio fue adecuado para alcanzar los objetivos propuestos. Se utilizó un cuestionario estandarizado para medir el estrés laboral y la calidad de vida del personal de enfermería, lo cual permitió obtener datos cuantificables y facilitó la comparación con estudios previos. La validez del



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

cuestionario, respaldada por su uso en investigaciones anteriores, aseguró que se capturaron de manera precisa las dimensiones del estrés laboral.

No obstante, el estudio presentó algunas limitaciones. El tamaño de la muestra, aunque representativo del personal del Centro de Salud B, podría no haber sido generalizable a otros centros con diferentes características. La falta de generalización se debió a las particularidades del entorno del Centro de Salud B, lo que limitó la aplicabilidad de los hallazgos a otros contextos.

En el contexto del Centro de Salud B, los factores principales que contribuyen al estrés laboral incluyen la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales y la insuficiencia de recursos. Estos elementos han sido consistentemente identificados en diversas investigaciones como causas significativas de estrés en el ámbito de la salud. El personal de enfermería enfrenta una alta carga de trabajo debido a la demanda constante de atención médica y la cantidad de pacientes que deben atender. Esta sobrecarga puede resultar en un agotamiento físico y mental, incrementando la sensación de estrés y afectando la calidad de la atención proporcionada. En el Centro de Salud B, esta sobrecarga se ve exacerbada por la escasez de personal, lo que implica que los trabajadores deben asumir más tareas de las que idealmente deberían manejar. Las extensas jornadas laborales también son un factor significativo. Las horas prolongadas de trabajo sin períodos adecuados de descanso pueden llevar a una fatiga acumulativa, que no solo afecta la salud física del personal, sino también su bienestar emocional. La fatiga prolongada puede reducir la capacidad para enfrentar el estrés de manera efectiva, llevando a un ciclo de agotamiento continuo.

La falta de recursos, tanto materiales como humanos, es otro factor crítico. En el Centro de Salud B, la carencia de equipos adecuados y de personal suficiente contribuye a un entorno de trabajo estresante. La insuficiencia de recursos puede aumentar la presión sobre los empleados, quienes deben hacer frente a condiciones menos que óptimas para brindar atención de calidad. Esto no solo afecta la eficiencia del trabajo, sino también la moral y el bienestar del personal. La combinación de estos factores refleja una situación en la que las condiciones laborales son particularmente desafiantes. La necesidad de una revisión exhaustiva de los recursos y la gestión del trabajo en el Centro de Salud B es evidente. Mejorar la dotación de personal y los recursos



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

disponibles podría ayudar a mitigar el estrés laboral, mejorando así tanto la calidad de vida del personal como la calidad de la atención brindada a los pacientes. La reducción del 60% en la satisfacción laboral observada en el estudio destaca cómo el estrés afecta negativamente la percepción que los empleados tienen de su trabajo. Cuando los profesionales de enfermería enfrentan niveles elevados de estrés, es probable que experimenten una disminución en su motivación y compromiso con sus responsabilidades. Esta insatisfacción puede manifestarse en un menor rendimiento, una mayor tasa de rotación laboral y una disminución en la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. El estrés prolongado puede llevar a problemas de salud mental y física, incluyendo ansiedad, depresión, y agotamiento físico. Estos efectos adversos no solo impactan la calidad de vida del personal de enfermería, sino que también pueden afectar su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva. El bienestar emocional deteriorado puede resultar en un mayor ausentismo y en una menor eficacia en la atención al paciente.

El estrés laboral también puede influir negativamente en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. Un ambiente estresante puede llevar a conflictos entre compañeros de trabajo, deteriorando la cohesión del equipo y afectando la colaboración y el apoyo mutuo que son fundamentales para un entorno de trabajo saludable. La dificultad para manejar el estrés en el trabajo puede afectar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Los profesionales de enfermería que experimentan altos niveles de estrés pueden encontrar difícil desconectarse del trabajo, lo que puede interferir con su tiempo personal y familiar, exacerbando aún más el estrés y la insatisfacción general. La redistribución equitativa de las tareas y responsabilidades es una estrategia clave para mitigar el estrés laboral. Al revisar y ajustar la asignación de trabajo, se puede asegurar que el personal no esté abrumado por una carga excesiva. Esto podría incluir la implementación de sistemas de rotación de tareas, la asignación de personal adicional en turnos críticos, y la simplificación de procesos administrativos. La redistribución también puede permitir que el personal se concentre en tareas que mejor se ajusten a sus habilidades y competencias, reduciendo la sensación de sobrecarga y aumentando la eficiencia.





1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

El fortalecimiento del apoyo psicológico es fundamental para abordar el estrés en el lugar de trabajo. Esto podría incluir la provisión de acceso a servicios de asesoramiento profesional, la implementación de sesiones regulares de apoyo psicológico y la promoción de una cultura de bienestar mental. Crear espacios seguros para que el personal comparta sus experiencias y preocupaciones puede ayudar a reducir el estrés y mejorar la salud mental. Además, ofrecer capacitaciones en manejo del estrés y habilidades de resiliencia puede empoderar al personal para manejar mejor los desafíos diarios. La introducción de programas de bienestar integral puede tener un impacto positivo en la reducción del estrés laboral. Estos programas pueden incluir actividades como ejercicios físicos, talleres de mindfulness, y técnicas de relajación. Fomentar un estilo de vida saludable y equilibrado, tanto dentro como fuera del trabajo, puede ayudar a reducir los niveles de estrés y mejorar el bienestar general. Además, ofrecer programas de desarrollo profesional y capacitación continua puede aumentar la satisfacción laboral al proporcionar al personal las herramientas necesarias para manejar de manera más efectiva las demandas del trabajo.

Invertir en recursos adecuados y en la mejora de las condiciones laborales también es crucial. Esto puede implicar la actualización de equipos y tecnología, la optimización del espacio de trabajo, y la provisión de suministros adecuados para reducir las barreras que contribuyen al estrés. Asegurar que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva puede reducir significativamente la presión y mejorar el ambiente laboral. Establecer una cultura organizacional que valore el bienestar del personal y promueva el apoyo mutuo puede ser beneficioso. Esto incluye la implementación de políticas que favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y personal, el reconocimiento de los logros del personal, y la promoción de una comunicación abierta y efectiva. Un entorno de trabajo que apoya y valora a sus empleados contribuye a reducir el estrés y a aumentar la satisfacción general.



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 8. Conclusiones

- La investigación permitió identificar que el personal de enfermería del Centro de Salud B experimenta niveles elevados de estrés laboral. Los datos obtenidos a través de encuestas revelaron que factores como la carga excesiva de trabajo y las largas horas laborales son las principales causas del estrés. Estos hallazgos cumplen con el objetivo de conocer el nivel de estrés laboral, confirmando que el personal enfrenta una situación estresante que impacta negativamente su bienestar general.
- Se identificaron varios factores asociados que afectan el desempeño del personal de enfermería, incluyendo la falta de recursos, el apoyo administrativo insuficiente y condiciones laborales inadecuadas. Estos factores contribuyen significativamente al estrés experimentado por el personal y afectan su capacidad para desempeñar eficientemente sus funciones. La investigación cumple con el objetivo de identificar estos factores, proporcionando una visión clara de los elementos que influyen en el desempeño del personal.
- Con base en los hallazgos, se propusieron varias estrategias para el manejo del estrés laboral, tales como la implementación de programas de apoyo psicológico, la reorganización de las cargas de trabajo y la mejora de las condiciones laborales. Estas estrategias están diseñadas para abordar directamente los factores estresantes identificados y mejorar la calidad de vida del personal. La propuesta de intervención cumple con el objetivo de plantear estrategias efectivas para afrontar el estrés laboral, basadas en la comprensión detallada de los problemas y necesidades del personal.



## 9. Recomendaciones

- Dado que el personal de enfermería enfrenta altos niveles de estrés laboral, se recomienda implementar programas de apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés. Estos programas deben incluir sesiones de asesoramiento profesional, técnicas de relajación y estrategias para afrontar el estrés. La capacitación en habilidades de manejo del estrés proporcionará herramientas prácticas para que el personal pueda gestionar sus emociones y mejorar su bienestar emocional.
- Con el objetivo de reducir la sobrecarga y mejorar el desempeño del personal, es esencial reorganizar la carga de trabajo y mejorar las condiciones laborales. Esto incluye revisar la distribución de tareas, ajustar horarios y turnos para evitar la sobrecarga, y proporcionar recursos adecuados. Además, se debe mejorar el entorno laboral, asegurando que el personal cuente con los recursos y el apoyo necesario para desempeñar sus funciones de manera eficiente.
- Para abordar los factores asociados que afectan el desempeño y bienestar del personal, se debe fomentar una comunicación abierta entre el personal de enfermería y la administración. Establecer canales efectivos para la retroalimentación y el diálogo permitirá identificar y resolver problemas de manera oportuna. Además, crear un entorno de apoyo organizacional, con políticas de reconocimiento y apoyo continuo, contribuirá a mejorar la moral y reducir el estrés laboral.



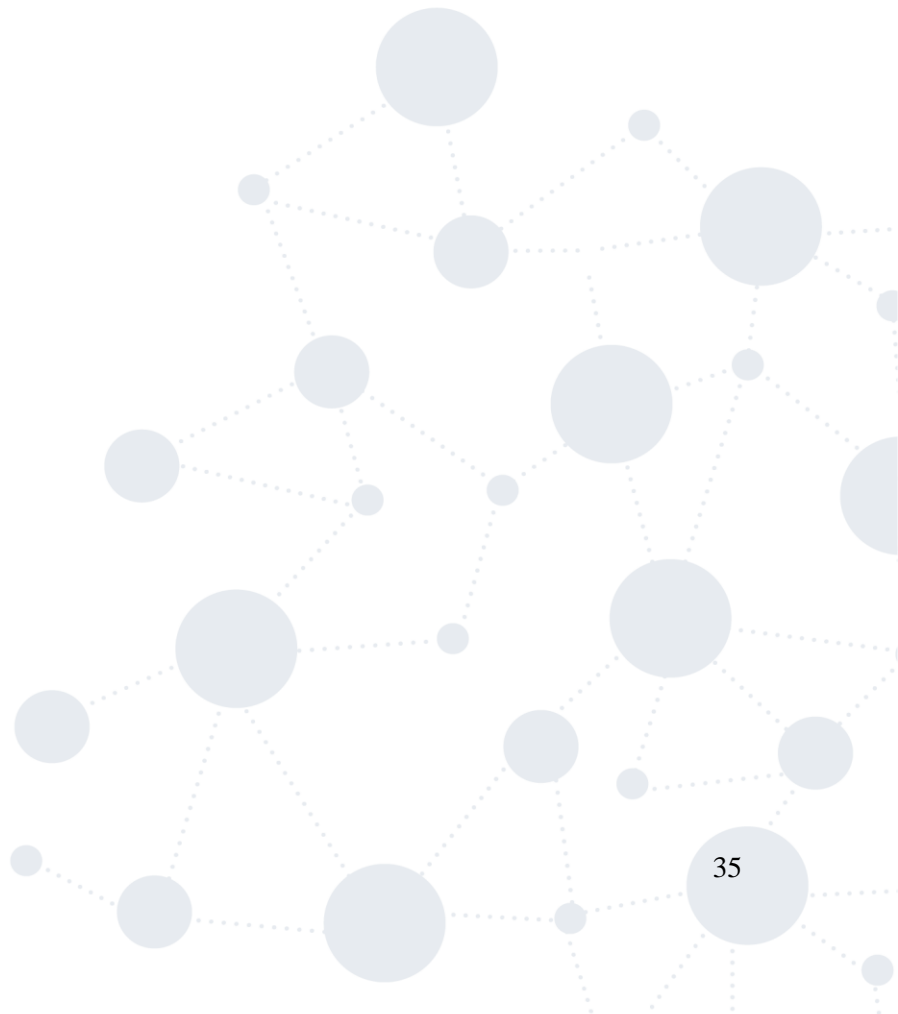
**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 10. Bibliografía

¡Error! No se le ha dado un nombre al marcador.





**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

## 11. Anexos

### *Anexo 1. Oficio de autorización de la institución*



**Oficio Nro. IESS-CSB-CE-2024-0004-O**

**Celica, 27 de febrero de 2024**

**Asunto:** RESPUESTA A oficio: UNL-UEDL-CTS-2024-0085 (Leiddy Priscila Bustamante Silva)

Licenciada  
Cinthy Alexandra Torres Calderon  
En su Despacho

De mi consideración:

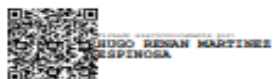
El presente es portador de un cálido y afectuoso saludo deseándole éxitos en sus funciones diarias.

En atención al oficio: UNL-UEDL-CTS-2024-0085, de fecha 20 de febrero 2024, remitido por Lcda. Cinthy Alexandra Torres Calderón. Mgtr. DOCENTE ACADEMICA DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA Y EN LINEA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, en el cual solicita que se permita a la estudiante del CICLO VII paralelo "A" Leiddy Priscila Bustamante Silva realizar su trabajo de tesis en las etapas I y II, durante los periodos académicos OCTUBRE 2023-MARZO 2024 y ABRIL 2024 - AGOSTO 2024, SE AUTORIZA, para que la funcionaria antes mencionada realice su trabajo de TESIS en esta casa de salud.

Es todo cuanto podemos informar en honor a la verdad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Dr. Hugo Renán Martínez Espinoza  
**DIRECTOR MÉDICO CENTRO DE SALUD B - CELICA**

mb



*Anexo 2. Consentimiento informado*

**Consentimiento Informado para la participación en el estudio:**

Impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal del área de enfermería del Centro de Salud B, Cantón Célica, en la actualidad.

**Investigadora Responsable:** Leiddy Priscila Bustamante Silva.

**Institución:** Universidad Nacional de Loja

**Fecha:** Célica, 20 de febrero 2024

Estimado/a [Personal médico del Centro de Salud B célica],

Le invitamos a participar en un estudio de investigación sobre Impacto del estrés laboral en la calidad de vida del personal del área de enfermería del Centro de Salud B, Cantón Célica, en la actualidad. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda los detalles del estudio y sus implicaciones. A continuación, se le proporciona la información necesaria para tomar una decisión informada.

**Objetivo del estudio:** El objetivo principal de esta investigación es:

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal del área de enfermería del Centro de Salud B, cantón Célica en la actualidad.

1. **Procedimiento de participación:** Si decide participar, se le solicitará que complete un cuestionario que incluirá preguntas sobre la influencia del estrés laboral y el apoyo del personal como director del Centro de Salud Tipo B , y alguna estrategia que utiliza para asumirlo. El cuestionario será confidencial y sólo se utilizará con fines de investigación.
2. **Confidencialidad:** Toda la información recopilada durante el estudio se mantendrá estrictamente confidencial. Los datos serán analizados y



reportados de forma agregada, sin revelar la identidad de los participantes de manera individual.

3. **Voluntariedad de la participación:** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas para usted. Su decisión de participar o no participar no afectará sus labores diarias en el Centro de Salud tipo B cética.
4. **Contacto e información adicional:** Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador responsable, Leiddy Priscila Bustamante Silva, Teléfono 0993004973.

Al firmar a continuación, indico que he leído y comprendido la información proporcionada en este formulario de consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis dudas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias negativas.

FIRMA DEL REPRESENTANTE



## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOCIAL**

### ***Título:***

### ***Propuesta de Estrategias de Afrontamiento del Estrés Laboral para el Personal de Enfermería***

#### **1. ANTECEDENTES**

El estrés laboral en el ámbito de la enfermería es un problema significativo que afecta la salud y el desempeño del personal en el Centro de Salud B del cantón Céllica. Este estrés se origina principalmente por factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, el apoyo administrativo insuficiente y condiciones laborales inadecuadas. El impacto del estrés crónico incluye una disminución en la calidad de vida de los empleados, aumento del ausentismo, rotación de personal y errores en la atención. Dado que el estrés laboral deteriora tanto el bienestar del personal como la calidad del servicio brindado, es crucial desarrollar e implementar estrategias de afrontamiento que aborden estos problemas de manera integral y efectiva (Teixeira, Gherardi, Pereira & Reisdorfer, 2016).

#### **2. JUSTIFICACIÓN**

La alta incidencia de estrés laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud B del cantón Céllica subraya la necesidad urgente de implementar estrategias de afrontamiento efectivas. El estrés laboral no solo afecta negativamente la salud física y emocional de los empleados, sino que también repercute en la calidad de la atención brindada a los





pacientes. Dado que la enfermería es una profesión demandante y vital para el funcionamiento adecuado de cualquier centro de salud, es esencial abordar los factores estresantes para mejorar tanto el bienestar del personal como la eficiencia del servicio. La justificación de esta propuesta radica en la necesidad de crear un entorno de trabajo más saludable y sostenible, reducir la rotación de personal y minimizar errores en la atención, lo que, a su vez, contribuye a una atención de mayor calidad para los pacientes y a una mayor satisfacción y retención del personal. Implementar estrategias basadas en el entendimiento profundo de las causas del estrés permitirá desarrollar soluciones adaptadas a las necesidades específicas del centro, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y productivo. (Piñeiro, 2013).

### 3. MARCO INSTITUCIONAL

El Centro de Salud B del cantón Cécica es una institución comprometida con la prestación de atención médica de calidad a la comunidad. Como entidad de salud pública, el centro se enfrenta a numerosos desafíos relacionados con la gestión del personal y la optimización de los recursos disponibles. En este contexto, la salud y el bienestar del personal de enfermería son fundamentales para garantizar la eficacia de los servicios de atención médica. El centro ha reconocido la importancia de abordar los factores que contribuyen al estrés laboral, que afecta el desempeño y la calidad del trabajo del personal de enfermería.

El Centro de Salud B cuenta con una estructura organizativa que incluye un equipo de liderazgo comprometido con la mejora continua y el desarrollo profesional de su personal. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, el personal de enfermería sigue enfrentando retos

significativos relacionados con la carga de trabajo, los recursos limitados y las condiciones laborales. El marco institucional del centro debe ser revisado y ajustado para incorporar estrategias de afrontamiento del estrés laboral, que puedan ser implementadas de manera efectiva dentro de la estructura organizativa existente. La propuesta de estrategias de afrontamiento busca alinear las prácticas institucionales con las necesidades del personal, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y eficiente, lo que contribuirá a la mejora de la atención al paciente y a la satisfacción general del equipo de salud (Castillo Torres, Ahumada, Cárdenas & Licona (2014).

#### 4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

##### **Objetivo General. -**

Implementar estrategias efectivas para el afrontamiento del estrés laboral del personal de enfermería en el Centro de Salud B del cantón Céllica, con el fin de mejorar su bienestar emocional, desempeño profesional y la calidad de atención brindada a los pacientes.

##### **Objetivos Específicos. -**

- Identificar y analizar los principales factores estresantes que afectan al personal de enfermería en el Centro de Salud B, para diseñar intervenciones adaptadas a sus necesidades y condiciones específicas.
- Implementar programas de capacitación y talleres sobre técnicas de manejo del estrés y bienestar emocional, y evaluar su impacto en la reducción de los niveles de estrés y la mejora de la calidad de vida laboral del personal.
- Optimizar la redistribución de tareas y recursos dentro del centro de salud,

asegurando que las cargas de trabajo sean equilibradas y que se proporcionen los recursos necesarios para apoyar a los empleados, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés asociado con la sobrecarga de trabajo.

## 5. AREA DE INTERVENCIÓN

Las áreas de intervención pueden ser:

| Condiciones Socioculturales |                             |                       |                    |                     |                    |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| Dinámica familiar           | Situación económica/laboral | Situación de vivienda | Situación de salud | Situación Educativa | Rutinas familiares |
|                             | X                           |                       | X                  | X                   |                    |

## 6. BENEFICIARIOS

| Directos  | Indirectos   |
|---|--|
| Personal de enfermería del Centro de Salud B del Cantón Célica. | Estudiante tesista de la CTS – UNL                       |
|   | Pacientes del Centro de Salud B                          |
|   | Equipo Administrativo y de Gestión del Centro de Salud B |
|   | Familias del Personal de Enfermería                      |

## 7.- PLAN DE ACCION | ACTIVIDADES

**Tema:** *Identificación y Análisis de Factores Estresantes en el Personal de Enfermería*

|  |   |
|--|---|
| <b>Objetivos de la actividad</b><br>1. | Identificar y analizar los principales factores estresantes que afectan al personal de enfermería en el Centro de Salud B, para diseñar intervenciones adaptadas a sus necesidades y condiciones específicas. |
| Actividad N° 1                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Apoyo Psicológico.</li> </ul>  |



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

|   |  |
|---|--|
| <b>Tareas</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y distribuir una encuesta sobre factores estresantes laborales.</li> <li>• Recopilar y analizar los datos obtenidos.</li> <li>• Elaborar un informe detallado con los resultados y recomendaciones.</li> </ul>  |
| <b>Indicador de medición</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de encuestas completadas.</li> <li>• Identificación de factores estresantes predominantes.</li> <li>• Informe con recomendaciones basadas en los datos.</li> </ul>   |
| <b>Descripción y metodología de la actividad.</b> | Se llevará a cabo una encuesta estructurada entre el personal de enfermería para identificar factores estresantes específicos. La encuesta será diseñada para capturar información detallada sobre las causas del estrés, las condiciones laborales y el apoyo recibido. Los datos serán analizados para desarrollar un informe que servirá como base para las intervenciones. |
| <b>Recursos logísticos:</b>                       | Se llevará a cabo una encuesta estructurada entre el personal de enfermería para identificar factores estresantes específicos. La encuesta será diseñada para capturar información detallada sobre las causas del estrés, las condiciones laborales y el apoyo recibido. Los datos serán analizados para desarrollar un informe que servirá como base para las intervenciones. |
| <b>Recursos Humanos:</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal encargado de diseñar y administrar la encuesta.</li> <li>• Analistas de datos.</li> </ul>  |
| <b>Tiempo de la actividad:</b>                    | 1 mes.   |
| <b>Resultados Esperados:</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación clara de los factores estresantes más significativos.</li> <li>• Informe con recomendaciones para el diseño de intervenciones efectivas.</li> </ul>  |
| <b>Costo de la actividad:</b>                     | \$100.00   |

**Tema:** *Capacitación y Talleres sobre Manejo del Estrés y Bienestar Emocional*

|   |   |
|---|---|
| <b>Objetivos de la actividad</b><br>2.            | Implementar programas de capacitación y talleres sobre técnicas de manejo del estrés y bienestar emocional, y evaluar su impacto en la reducción de los niveles de estrés y la mejora de la calidad de vida laboral del personal.   |
| Actividad N° 2                                    | Talleres de Capacitación sobre Técnicas de Manejo del Estrés  |
| <b>Tareas</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el contenido del taller sobre técnicas de manejo del estrés.</li> <li>• Organizar y llevar a cabo sesiones de capacitación.</li> <li>• Evaluar la efectividad de los talleres mediante encuestas y seguimiento.</li> </ul>                           |
| <b>Indicador de medición</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de talleres realizados.</li> <li>• Asistencia y participación en los talleres.</li> <li>• Resultados de encuestas pre y post-taller.</li> </ul>   |
| <b>Descripción y metodología de la actividad.</b> | Se organizarán talleres mensuales dirigidos por profesionales en manejo del estrés. Los talleres incluirán técnicas prácticas y ejercicios de relajación. La efectividad se medirá a través de encuestas antes y después de cada taller para evaluar cambios en los niveles de estrés y satisfacción. |
| <b>Recursos logísticos:</b>                       | Espacio físico adecuado.<br>Material didáctico y equipo audiovisual.  |
| <b>Recursos Humanos:</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadores especializados en manejo del estrés.</li> <li>• Personal de apoyo para logística.</li> </ul>   |
| <b>Tiempo de la actividad:</b>                    | 3 meses, 2 talleres por mes   |
| <b>Resultados Esperados:</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de los niveles de estrés.</li> <li>• Mejora en la calidad de vida laboral del personal.</li> </ul>   |
| <b>Costo de la actividad:</b>                     | \$100.00  |

**Tema:** *Optimización de la Redistribución de Tareas y Recursos*

|   |  |
|---|--|
| <b>Objetivos de la actividad</b><br>3.            | Optimizar la redistribución de tareas y recursos dentro del centro de salud, asegurando que las cargas de trabajo sean equilibradas y que se proporcionen los recursos necesarios para apoyar a los empleados, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés asociado con la sobrecarga de trabajo. |
| Actividad N° 3                                    | Revisión y Rediseño de la Distribución de Cargas de Trabajo  |
| <b>Tareas</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis de la carga de trabajo actual y de los recursos disponibles.</li> <li>• Rediseñar la distribución de tareas y la asignación de recursos.</li> <li>• Implementar cambios y monitorear su efectividad.</li> </ul>  |
| <b>Indicador de medición</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la carga de trabajo antes y después de la intervención.</li> <li>• Nivel de satisfacción del personal con la nueva distribución.</li> <li>• Impacto en los indicadores de estrés y desempeño.</li> </ul>  |
| <b>Descripción y metodología de la actividad.</b> | Se llevará a cabo una revisión exhaustiva de las tareas y recursos actuales para identificar áreas de mejora. Se propondrá un nuevo modelo de distribución que será implementado y monitoreado para evaluar su impacto en la reducción del estrés laboral y la mejora en la eficiencia operativa..                             |
| <b>Recursos logísticos:</b>                       | Herramientas para análisis de carga de trabajo.<br>Recursos para implementación de nuevas estrategias.   |
| <b>Recursos Humanos:</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de gestión de recursos.</li> <li>• Consultores en optimización de procesos</li> </ul>  |
| <b>Tiempo de la actividad:</b>                    | 2 meses.   |



1859

**UNL**Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Resultados Esperados:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución más equitativa de tareas y recursos.</li> <li>• Reducción de la sobrecarga de trabajo y mejora en el bienestar del personal.</li> </ul> |
| <b>Costo de la actividad:</b> | \$150.00  |

## 7. CRONOGRAMA GENERAL

| <b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>                            |  |                          |                        |                              |
|---|--|--------------------------|------------------------|------------------------------|
| <b>Actividad</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>       | <b>Fecha de Inicio</b> | <b>Fecha de Finalización</b> |
| <b>1. Identificación y Análisis de Factores Estresantes</b> | <b>Diseño y Distribución de Encuesta</b>   | Equipo de Investigación  | 1/9/2024               | 7/9/2024                     |
|   | Aplicación de una encuesta para identificar factores estresantes.                  |                          |                        |                              |
|   | <b>Recopilación y Análisis de Datos</b>  | Equipo de Investigación  | 8/9/2024               | 15/9/2024                    |
|   | Recolección y análisis de los datos obtenidos de la encuesta.                      |                          |                        |                              |
|   | <b>Elaboración de Informe</b>  | Equipo de Investigación  | 16/9/2024              | 22/9/2024                    |
|   | Redacción del informe con los resultados y recomendaciones basadas en el análisis. |                          |                        |                              |
| <b>2. Capacitación y Talleres sobre Manejo del Estrés</b>   | <b>Diseño del Contenido del Taller</b>   | Especialistas en Salud   | 1/10/2024              | 5/10/2024                    |
|   | Creación del contenido para los talleres sobre manejo del estrés.                  |                          |                        |                              |
|   | <b>Organización y Ejecución de Talleres</b>  | Coordinador de Programas | 10/10/2024             | 20/12/2024                   |
|   | Realización de talleres mensuales  |                          |                        |                              |



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

|  |  |                          |            |            |
|--|--|--------------------------|------------|------------|
|  | sobre manejo del estrés.   |                          |            |            |
|  | <b>Evaluación de la Efectividad</b>  | Equipo de Evaluación     | 21/12/2024 | 31/12/2024 |
|  | Evaluación de la efectividad de los talleres mediante encuestas y seguimiento. |                          |            |            |
| <b>3. Optimización de la Redistribución de Tareas y Recursos</b> | <b>Análisis de Carga de Trabajo y Recursos</b>                                 | Administrador del Centro | 2/11/2024  | 10/11/2024 |
|  | Revisión de la carga de trabajo actual y recursos disponibles.                 |                          |            |            |
|  | <b>Rediseño de Distribución de Tareas</b>                                      | Administrador del Centro | 11/11/2024 | 20/11/2024 |
|  | Rediseño y ajuste de la distribución de tareas y recursos.                     |                          |            |            |
|  | <b>Implementación y Monitoreo</b>  | Administrador del Centro | 21/11/2024 | 30/11/2024 |
|  | Implementación de cambios y monitoreo de su efectividad.                       |                          |            |            |
| <b>4. Informe Final</b>  | <b>Preparación del Informe Final</b>   | Equipo de Investigación  | 1/12/2024  | 7/12/2024  |
|  | Elaboración y presentación del informe final con resultados y recomendaciones. |                          |            |            |

## 8. BIBLIOGRAFÍA

La base bibliográfica se irá adjuntando de acuerdo a los contenidos que se vaya consultando.



Anexo 4. Memoria Fotográfica

