

**Occupational stress and its relationship with job performance at the
“Hospital Especialidades” Portoviejo-Manabí**
**Estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral en el “Hospital
Especialidades” Portoviejo-Manabí**

Autores:

Moreira-Rodríguez, Carla Verónica
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Ingeniera en Administración de Empresas.
Maestrante en Administración de Empresas, Facultad de Posgrado,
Portoviejo-Ecuador



cmoreira9319@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0004-2397-9511>

Panchana-Cedeño, Roxana Jacqueline
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Máster en Dirección, doctor candidato en Ciencias
Docente tutor, Departamento de Economía
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Portoviejo- Ecuador



roxana.panchana@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0009-9864-6144>

Fechas de recepción: 30-ABR-2025 aceptación: 30-MAY-2025 publicación: 30-JUN-2025



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

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

El estrés ocupacional es una respuesta física, mental y emocional a demandas laborales excesivas o mal manejadas que afecta la salud y el desempeño del trabajador. Puede generar fatiga, ansiedad, baja motivación, reducción de productividad y aumentar el riesgo de enfermedades físicas y psicosociales. Este estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de estrés ocupacional en empleados del Hospital de Especialidades en Andrés de Vera, Portoviejo, y su influencia en el desempeño laboral diario. La metodología adoptó una filosofía positivista con enfoque cuantitativo, descriptivo y deductivo. Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura internacional para validar la relación entre estrés laboral y rendimiento. Se aplicó un cuestionario para captar experiencias y percepciones sobre estrés y su impacto. La investigación usó un diseño transversal y recogió datos en un periodo específico en el hospital. La muestra incluyó 301 encuestas, seleccionadas de una población de 1,396 colaboradores, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%.

Los resultados relevaron que un porcentaje de colaboradores perciben que el estrés afecta su calidad y productividad. Aunque algunos experimentan estrés ocasionalmente sin impacto estadísticamente significativo, muchos señalan que la carga laboral, falta de reconocimiento y escaso apoyo de supervisores aumentan su estrés significativamente, generando desmotivación y reduciendo su desempeño. El estrés ocupacional es un desafío importante que afecta la salud mental, emocional y el rendimiento laboral, ya que estos factores elevan el estrés y afectan negativamente la motivación y la productividad de los empleados ocasionando que algunas renuncien o se enfermen.

Palabras clave: Estrés ocupacional; Desempeño laboral; Hospital; Colaboradores



Abstract

Occupational stress is a physical, mental, and emotional response to excessive or poorly managed work demands that affects workers' health and performance. It can lead to fatigue, anxiety, low motivation, reduced productivity, and an increased risk of physical and psychosocial illnesses. This study aimed to analyze the level of occupational stress among employees at the Andrés de Vera Specialty Hospital in Portoviejo, and its influence on daily work performance. The methodology adopted a positivist philosophy with a quantitative, descriptive, and deductive approach. A comprehensive review of the international literature was conducted to validate the relationship between work stress and performance. A questionnaire was administered to capture experiences and perceptions about stress and its impact. The research used a cross-sectional design and collected data over a specific period at the hospital. The sample included 301 surveys, selected from a population of 1,396 employees, with a 95% confidence level and a 5% margin of error.

The results revealed that a percentage of employees perceive that stress affects their quality of life and productivity. Although some experience stress occasionally without a statistically significant impact, many report that workload, lack of recognition, and poor support from supervisors significantly increase their stress, leading to demotivation and reduced performance. Occupational stress is a significant challenge that affects mental and emotional health and job performance. These factors increase stress and negatively affect employee motivation and productivity, causing some to resign or become ill.

Keywords: Occupational stress; Job performance; Hospital; Employees



Introducción

En la actualidad, el estrés laboral en un contexto global que representa un impacto negativamente en las relaciones personales, la vida familiar y el desempeño en el trabajo. Anualmente, miles de individuos enfrentan este tipo de estrés debido a situaciones relacionadas con su empleo. El estrés ocupacional puede surgir de un sentimiento general de inseguridad respecto a la estabilidad del empleo, negociar un aumento salarial, lidiar con una carga laboral excesiva, o enfrentar conflictos de rol en el trabajo, entre otros factores.

El estrés laboral y su impacto en el desempeño laboral han sido temas de creciente interés en la comunidad científica, especialmente en los últimos cinco años, debido a la identificación de sus efectos en la salud mental y física de los trabajadores, así como en la productividad organizacional. Estudios recientes muestran que el estrés en el entorno laboral puede reducir significativamente la eficiencia y aumentar el ausentismo, afectando la calidad del trabajo y el clima laboral (Li, Wang, & Chen, 2021). Además, investigaciones demuestran que el estrés crónico puede derivar en problemas cardiovasculares, trastornos psicológicos y disminución del compromiso laboral (Zhang, Liu, & Zhang, 2022). La gestión adecuada del estrés laboral, por tanto, resulta fundamental para fortalecer el bienestar del empleado y mejorar su rendimiento, contribuyendo a una mayor satisfacción y rendimiento en la organización (Kim & Park, 2023).

El estrés ocupacional puede tener un impacto profundo en el desempeño laboral. Cuando los empleados experimentan altos niveles de estrés, pueden presentar disminución en la concentración, reducción en la productividad y mayores errores en sus tareas (Ganster & Rosen, 2019). Además, el estrés puede afectar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, lo que a su vez puede disminuir la calidad del trabajo y aumentar la rotación de personal (Lee, Park, & Kim, 2021). Por otro lado, el estrés crónico también contribuye al agotamiento emocional y física, lo que reduce la capacidad de los empleados para afrontar las demandas laborales y puede derivar en ausentismo y síndrome de desgaste profesional (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Job burnout. Annual). Sin embargo, en niveles moderados, un cierto nivel de estrés puede motivar a los empleados a mejorar su rendimiento, pero si se mantiene a largo plazo, suele ser perjudicial para el desempeño y la salud.



En la literatura internacional, diversos estudios recientes han confirmado la relación negativa entre niveles elevados de estrés en el trabajo y el desempeño laboral. Un estudio realizado por (Kim, Lee, & Park, 2020) en Corea encontró que el estrés laboral impacta directamente en la disminución de la eficiencia y la calidad del trabajo, además de aumentar la rotación de empleados y el ausentismo. Por otro lado, (García, López, & Sánchez, 2021) en España evidenciaron que las organizaciones que implementan programas de gestión del estrés reportan mejoras significativas en la motivación, satisfacción laboral y productividad de sus empleados.

Asimismo, en países como Australia y Estados Unidos, se ha documentado que el manejo efectivo del estrés en el trabajo contribuye a mejorar los indicadores de salud mental y rendimiento (Johnson, Stack, & Williams, 2019). La evidencia acumulada en estos ámbitos demuestra que la carga de trabajo, las exigencias emocionales y las condiciones laborales adversas están relacionadas con bajos niveles de desempeño y alta fatiga laboral, que llevan a una disminución en la productividad global (Lee, Campbell, & Stevens, 2022)

La investigación en Ecuador sobre estrés laboral y rendimiento aún es emergente, algunos estudios recientes abordan esta relación en distintos sectores. (Vásquez, Paredes, & Morales, 2021) realizaron un estudio en el sector educativo en Quito, evidenciando que altos niveles de estrés académico y laboral afectan negativamente el desempeño de los docentes, incrementando los niveles de agotamiento y reduciendo la satisfacción laboral.

Por otro lado, en el sector de la salud, (Cárdenas, Gómez, & Bravo, 2022) investigaron el impacto del estrés en personal de hospitales públicos en Guayaquil, concluyendo que el estrés laboral incrementa los riesgos de burnout, disminuyendo la calidad del servicio y el rendimiento laboral. Además, en estudios relacionados con el sector público, se ha evidenciado que las condiciones laborales adversas y la carga excesiva generan altos niveles de estrés, afectando el desempeño y la motivación de los empleados (Flores & Sánchez, 2020).

En Portoviejo, como en muchas otras áreas de Ecuador, la investigación sobre estrés laboral todavía se encuentra en fases iniciales en comparación con centros urbanos más grandes. Sin embargo, algunos estudios han abordado problemáticas similares en regiones del país. (García & Ramírez, 2020) estudiaron el impacto del estrés laboral en empleados del



sector público en Manabí, la provincia donde se ubica Portoviejo, concluyendo que las condiciones laborales adversas y la inseguridad económica exacerbaban los niveles de estrés, afectando la productividad y satisfacción laboral.

.El estrés ocupacional se define como la respuesta física, emocional y cognitiva que enfrentan los empleados cuando las demandas laborales exceden sus recursos y capacidades para manejarlas, generando un estado de tensión que puede afectar tanto su salud como su rendimiento laboral (Li, Zhang, & Wang, 2020). Este fenómeno resulta de la interacción entre las necesidades del trabajo y las habilidades del trabajador, en condiciones que provocan sentimientos de insuficiencia y agotamiento (Zhou, Liu, & Chen, 2021).

Además, se considera que el estrés ocupacional no solo afecta la salud mental y física del trabajador, sino que también influye en la productividad y satisfacción laboral, pudiendo derivar en burnout o ausentismo (Kumar, Singh, & Patel, 2022).

El estrés ocupacional, especialmente el agotamiento o burnout, se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental debido a las demandas del trabajo. Este fenómeno se asocia con altos niveles de estrés, pérdida de motivación y una disminución en la productividad (Maslach, Schaufeli, & Leiter, Burnout: 35 years of research and practice. , 2019). Así mismo para (Fernández, Díaz, Tejeda, & Cumpa, 2021) el estrés, es un padecimiento que cada vez cobra mayor importancia; por una parte, vemos que puede causar alteraciones en nuestra salud ya que pasan por modificar nuestros hábitos saludables y modificar los tipos de respuestas fisiológicas que se manifiestan en el cuerpo convertidas en reacciones conversivas afectando seriamente las emociones, la salud y el desenvolvimiento.

“Hospital Especialidades”, de la Parroquia Andrés de Vera de la Ciudad de Portoviejo.

Mediante Acuerdo Ministerial 0069-2017 del 16 de mayo del 2017 se estableció el Hospital de Especialidades Portoviejo en Ecuador, como un centro de salud de tercer nivel que posee un área de construcción de 57.204,32 m² y capacidad para 527 camas. Ubicado en Portoviejo, Manabí, este hospital representa una inversión de \$151.378.822,78 USD y beneficia a una población de 2.078.361 habitantes en Manabí y Santo Domingo, según el INEC 2019. La primera fase del hospital fue inaugurada el 03 de mayo de 2018, ofreciendo consultas externas en 20 especialidades médicas y con un equipo inicial de 35 especialistas, en horario de 08h00 a 17h00. Posteriormente, el 02 de julio de 2018, se habilitaron áreas de farmacia e



imagenología. El 15 de octubre de 2018, se inició el servicio de hospitalización en medicina interna y pediatría. Sin embargo, el plan de apertura enfrentó retrasos debido a la pandemia y un incendio el 05 de julio de 2021, que dejó inoperativa a la institución. Desde entonces, se ha reanudado la operatividad por fases. El hospital se consolida como un centro de referencia a nivel nacional.

Actualmente ofrece una amplia gama de servicios de salud, con 430 camas habilitadas (257 censables y 173 no censables). Dispone de un laboratorio LAC3 con bioquímica, hematología, inmunología, microbiología y biología molecular. Su sistema de historia clínica electrónica (SYS-HEP) mejora la atención al paciente. El hospital cuenta con un centro quirúrgico operando 6 quirófanos y terapia intensiva para adultos (30 camas) y pediátrica (10 camas). Además, ofrece servicio de neonatología con 12 camas, diálisis para 75 pacientes y un área de imagenología disponible 24 horas. Las consultas externas y el servicio de emergencia funcionan también de manera continua. Con la visita del SCAN, el hospital obtuvo licencia MEER el 22 de febrero de 2024, consolidándose como un referente en la atención médica en la región.

El objetivo principal de este estudio fue analizar el estrés ocupacional y su relación con el desempeño laboral en el “Hospital Especialidades”, de la Parroquia Andrés de Vera de la Ciudad de Portoviejo en el periodo 2025

Los factores que influyen en el desempeño laboral según Martínez et al. (2023), un alto nivel de motivación conduce a una mayor productividad, ya que los empleados sienten un compromiso con sus tareas y objetivos organizacionales. Las condiciones laborales según Pérez et al. (2022) afirman que un entorno laboral saludable promueve el bienestar de los empleados, lo que se traduce en un mayor rendimiento laboral y menores índices de ausentismo. El liderazgo transformacional, caracterizado por la capacidad de inspirar y motivar a los empleados, ha mostrado tener un impacto positivo en la productividad y la satisfacción laboral (González & López, 2022). Las habilidades y competencias de acuerdo con un estudio realizado por (García, López, & Pérez, 2023), los empleados con un mayor nivel de competencias técnicas y habilidades blandas tienden a tener un desempeño superior en sus tareas diarias. Un clima organizacional positivo, caracterizado por la colaboración y la comunicación abierta, favorece un desempeño elevado, mientras que un clima tóxico



puede generar desconfianza, estrés y disminuir la productividad (Serrano, Martín, & Vega, 2023). El estrés prolongado reduce la concentración y la capacidad para realizar tareas, aumentando la probabilidad de errores y afectando la calidad del trabajo (Ramírez & García, 2023).

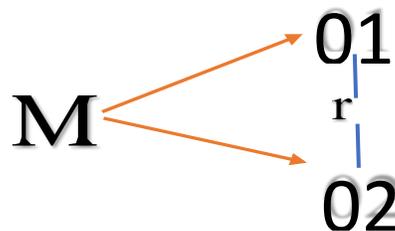
Relación entre Estrés Ocupacional y Desempeño laboral

El estrés ocupacional ha demostrado tener un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados, afectando tanto su productividad como la calidad de su trabajo. Varios estudios han destacado que el estrés prolongado reduce la capacidad cognitiva, la concentración y la toma de decisiones, lo cual se traduce en una disminución en el rendimiento general (Sánchez & Ruiz, 2022). Además, (Pérez, Martínez, & Gómez, 2021) señalan que los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés son más propensos a presentar síntomas de agotamiento emocional y burnout, lo que afecta directamente su motivación y eficiencia en el trabajo. En este contexto, el estrés laboral también está relacionado con el aumento del ausentismo, ya que los empleados estresados tienen mayores probabilidades de faltar al trabajo debido a problemas de salud (Díaz & Fernández, 2023).

Material y métodos

El diseño que se utilizó es no experimental, porque se caracteriza por observar los fenómenos en su contexto natural, sin necesidad de manipularlos, La metodología adoptó una filosofía positivista con enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y deductivo. Los métodos que se utilizaron fueron cuantitativos con un diseño transversal, se recopiló datos en el Hospital de Especialidades de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. La investigación tiene conocimientos válidos y confiables que fueron aplicados mediante una encuesta como instrumento, como lo tiene publicado (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014). El cuestionario se utilizó para evaluar ambas variables además se realizó una amplia revisión bibliográfica a nivel mundial.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M= Muestra

01= Variable 1

02= Variable 2

Población y muestra

Población

El estudio de la presente investigación estuvo conformado por un total de 1,396 colaboradores de todos los departamentos del Hospital Especialidades.

Muestra

$$n = z^2 \frac{N \times p \times q}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Valor expresado en desviaciones típicas y que está en función de un nivel de Confianza dado. (Z=95%=1,96)

p= Probabilidad de ocurrencia (éxito) (0,5)

q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso) (0,5)

e = Error de estimación (E=5%=0,05)

Cálculo:

$$n = 1,96^2 \frac{1.396 \times 0,50 \times 0,50}{0,05^2(1.396 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 3,8416 \frac{349}{3,4875 + 0,9604}$$

$$n = 3,8416 \frac{349}{4,4479}$$

n= 301 colaboradores para la muestra



La muestra que se utilizará en la presente investigación es de 301 colaboradores del Hospital Especialidades de los diferentes departamentos.

Enfoque

Para el estudio de esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo ya que su medición es numérica para su análisis estadístico, además buscó cuantificar los fenómenos, asignando números a las variables mediante la escala de Likert.

Material

Encuesta

Una encuesta es un método de recopilación de datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a una muestra representativa de una población, con el fin de obtener información sobre sus opiniones, comportamientos, características o experiencias, permitiendo analizar patrones y realizar inferencias sobre el universo estudiado (Wright, 2019).

Instrumento

Cuestionario estructurado

Un cuestionario estructurado consiste en un conjunto de preguntas prediseñadas y ordenadas de forma sistemática, diseñadas para recopilar información específica de los participantes, permitiendo la cuantificación y análisis estadístico de las respuestas (Spector, 2020).

Métodos

Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica es un proceso sistemático de búsqueda, evaluación y síntesis de la literatura existente sobre un tema específico, con el objetivo de contextualizar el estudio, identificar vacíos en el conocimiento y fundamentar la investigación actual (García, López, & Pérez, 2021).

Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital Especialidades. Para ello, se elaboraron tablas específicas para cada pregunta, incluyendo sus respectivos porcentajes, lo que permitió extraer información valiosa y comprensible. Durante este proceso, se realizó un exhaustivo examen de cada una de las tablas, facilitando una interpretación detallada de los datos. La



recopilación de las encuestas se llevó a cabo mediante el envío de un enlace digital a los miembros de la institución, utilizando un formulario de Google como herramienta principal para la captura de la información. Las preguntas fueron estructuradas en formato cerrado, con respuestas en una escala de Likert que abarcaba: 1 (nunca), 2 (muy pocas veces), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

Tabla 1: Rango de edades de los colaboradores del hospital especialidades Portoviejo

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
26 a 35	72	23.9%
36 a 45	94	31.2%
46 a 55	81	26.9%
56 a 65	54	17.9%
Total	301	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 1 se muestran las edades de los colaboradores del Hospital Especialidades: de 26 a 35 años, 72 personas, con un porcentaje del 23,9 %; de 36 a 45 años, 94 personas, con un porcentaje de 31,2 %; de 46 a 55 años, 81 personas, con un porcentaje del 26,9 %; y de 56 a 65 años, 54 personas, con un porcentaje del 17,9 %, dando una totalidad de 301 encuestados, como lo indica la muestra, con un total del 100 %.

Dentro de la encuesta, se pudo evidenciar que las personas con edades entre 36 a 45 años y de 56 a 65 años son las que padecen más estrés ocupacional.

Tabla 2. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	176	58,5	58,5	58,5
	Mujeres	125	41,5	41,5	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 2 se presenta el sexo de cada uno de los colaboradores encuestados del Hospital Especialidades. El 58,5 % son de sexo masculino y el 41,5 % son femeninas, con una suma del porcentaje del 100 %. Además, se evidenció que la mayoría de las mujeres son las que padecen más estrés.

Tabla 3. ¿Se siente abrumado (a) por la carga de trabajo en su puesto laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,3	1,3	1,3
	Muy pocas veces	131	43,5	43,5	44,9
	Algunas veces	126	41,9	41,9	86,7
	Casi siempre	28	9,3	9,3	96,0
	Siempre	12	4,0	4,0	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 3, según los datos obtenidos en la encuesta, el 43,5 % respondió que, muy pocas veces, se sienten abrumados por la carga de trabajo en su puesto laboral; el 41,9 %, algunas veces; el 9,3 %, casi siempre; y el 1,3 %, nunca. Analizando las escalas de siempre, casi siempre y algunas veces, la suma de personas que se sienten más abrumadas es de 166, con un porcentaje del 55,20 %.

Tabla 4: ¿La falta de recursos en el hospital, contribuye a su estrés laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,0	1,0	1,0
	Muy pocas veces	168	55,8	55,8	56,8
	Algunas veces	104	34,6	34,6	91,4
	Casi siempre	21	7,0	7,0	98,3



Siempre	5	1,7	1,7	100,0
Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 4, los datos obtenidos de la encuesta demostraron que el 55,8 % de los colaboradores expresaron que, muy pocas veces, la falta de recursos en el hospital contribuye a su estrés laboral; el 34,6 %, algunas veces; el 7,0 %, casi siempre; el 1,7 %, siempre; y el 1,0 %, nunca. La suma de las escalas de siempre, casi siempre y algunas veces es de 130 personas, con un porcentaje de 43,3 %, que se sienten estresados por la falta de recursos.

Tabla 5: ¿Siente que no tiene suficiente apoyo de los supervisores para manejar situaciones difíciles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	1,0	1,0	1,0
Muy pocas veces	126	41,9	41,9	42,9
Algunas veces	136	45,2	45,2	88,0
Casi siempre	31	10,3	10,3	98,3
Siempre	5	1,7	1,7	100,0
Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 5, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 45,2 % de los colaboradores, algunas veces, sienten que no tienen suficiente apoyo de los supervisores para manejar situaciones difíciles; el 41,9 % respondió que muy pocas veces; el 10,3 % respondió que casi siempre; el 1,7 %, que siempre; y el 1,0 %, que nunca. En el análisis de las escalas de algunas veces, muy pocas veces y nunca, la suma de personas es de 265, con el porcentaje de 88,10 %, que sienten que no tienen apoyo de los supervisores para manejar situaciones difíciles.

Tabla 6: ¿Sus horas de trabajo suelen ser largas y esto impacta su bienestar emocional



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Muy pocas veces	93	30,9	30,9	31,2
	Algunas veces	147	48,8	48,8	80,1
	Casi siempre	57	18,9	18,9	99,0
	Siempre	3	1,0	1,0	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6, según los datos de la encuesta, los colaboradores respondieron que el 48,8% algunas veces sienten que no tienen suficiente apoyo de los supervisores para manejar situaciones difíciles; el 30,9% respondió que muy pocas veces; el 18,9% casi siempre; el 1,0% siempre; y el 0,3% nunca. La suma de las escalas de siempre, casi siempre y algunas veces es de 207 personas, con un porcentaje del 62,2%, quienes consideran que sus horas de trabajo suelen ser largas y que esto impacta su bienestar emocional.

Tabla 7: ¿Las relaciones interpersonales con sus colegas le afectan su nivel de estrés laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,0	1,0	1,0
	Muy pocas veces	94	31,2	31,2	32,2
	Algunas veces	146	48,5	48,5	80,7
	Casi siempre	47	15,6	15,6	96,3
	Siempre	11	3,7	3,7	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia



En la tabla 7, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 48,5% de los colaboradores, algunas veces, expresaron que las relaciones interpersonales con sus colegas afectan su nivel de estrés laboral; el 31,2% respondió que muy pocas veces; el 15,6% casi siempre; el 3,7% siempre; y el 1,0% nunca. Para un análisis más descriptivo, se evidenció que, en las categorías de siempre, casi siempre y algunas veces, 204 personas, con un porcentaje del 67,8%, consideran que las relaciones interpersonales con sus colegas afectan su nivel de estrés.

Tabla 8: ¿Siente que sus habilidades están siendo utilizadas de manera efectiva en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	2,0	2,0	2,0
Muy pocas veces	25	8,3	8,3	10,3
Algunas veces	52	17,3	17,3	27,6
Casi siempre	167	55,5	55,5	83,1
Siempre	51	16,9	16,9	100,0
Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 55,5% de los colaboradores, casi siempre, sienten que sus habilidades están siendo utilizadas de manera efectiva en su trabajo; el 17,3% respondió que algunas veces; el 16,9% siempre; el 8,3% muy pocas veces; y el 2,0% nunca. La suma de las escalas de nunca, muy pocas veces y algunas veces, de 83 personas, con un porcentaje del 27,6%, siente que sus habilidades están siendo utilizadas de manera efectiva en su trabajo.

Tabla 9: ¿Se siente motivado (a) para realizar sus tareas diarias en el hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Muy pocas veces	19	6,3	6,3	6,6
	Algunas veces	53	17,6	17,6	24,3
	Casi siempre	129	42,9	42,9	67,1
	Siempre	99	32,9	32,9	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 9, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 42,9% de los colaboradores, casi siempre, se sienten motivados para realizar sus tareas diarias en el hospital; el 32,9% respondió que siempre; el 17,6% algunas veces; el 6,3% muy pocas veces; y el 0,3% nunca. En un análisis más detallado, en las escalas de nunca, muy pocas veces y algunas veces, 73 personas, con un porcentaje del 24,2%, respondieron que no se sienten motivados para realizar sus tareas diarias en el hospital.

Tabla 10: ¿Cree que sus esfuerzos en el trabajo son reconocidos adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	4,0	4,0	4,0
	Muy pocas veces	18	6,0	6,0	10,0
	Algunas veces	86	28,6	28,6	38,5
	Casi siempre	132	43,9	43,9	82,4
	Siempre	53	17,6	17,6	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 43,9% de los colaboradores, casi siempre, creen que sus esfuerzos en el trabajo son reconocidos



adecuadamente; el 28,6% respondió que algunas veces; el 17,6% siempre; el 6,0% muy pocas veces; y el 4,0% nunca. Analizando las escalas de nunca, muy pocas veces y algunas veces, 116 personas, lo que representa el 38,6%, respondieron que creen que sus esfuerzos en el trabajo son reconocidos adecuadamente.

Tabla 11: ¿Siente que puede manejar sus responsabilidades laborales de manera efectiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,3	1,3	1,3
	Muy pocas veces	55	18,3	18,3	19,6
	Algunas veces	136	45,2	45,2	64,8
	Casi siempre	87	28,9	28,9	93,7
	Siempre	19	6,3	6,3	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 45,2% de los colaboradores, algunas veces, se sienten que pueden manejar sus responsabilidades laborales de manera efectiva; el 28,9% respondió que casi siempre; el 18,3% muy pocas veces; el 6,3% siempre; y el 1,3% nunca. Los datos de las escalas de nunca, muy pocas veces y algunas veces, de 195 personas, con un porcentaje del 64,8%, indican que los colaboradores se sienten capaces de manejar sus responsabilidades laborales de manera efectiva.

Tabla 12: ¿La calidad de su trabajo se ha visto afectada por el estrés que ha experimentado en algún momento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	16,9	16,9	16,9

Muy pocas veces	74	24,6	24,6	41,5
Algunas veces	104	34,6	34,6	76,1
Casi siempre	49	16,3	16,3	92,4
Siempre	23	7,6	7,6	100,0
Total	301	100,0	100,0	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12, según los datos obtenidos de la encuesta, se evidenció que el 34,6% de los colaboradores sienten que la calidad de su trabajo se ha visto afectada por el estrés que han experimentado en algún momento; el 24,6% respondió que muy pocas veces; el 16,9% nunca; el 16,3% casi siempre; y el 7,6% siempre. El análisis de las siguientes escalas — siempre, casi siempre y algunas veces — muestra que, en conjunto, 229 personas, con un porcentaje del 76,10%, respondieron que la calidad de su trabajo se ha visto afectada por el estrés que han experimentado en algún momento.

Análisis de los Resultados

Discusión

El presente estudio se centró en analizar el nivel de estrés laboral y las condiciones que enfrentan los colaboradores del Hospital Especialidades, utilizando una metodología cuantitativa basada en encuestas estructuradas mediante un formulario digital. La información recopilada permite una visión integral del perfil demográfico, las percepciones sobre el entorno laboral y los principales factores que contribuyen al estrés. Los datos muestran que la mayoría de los colaboradores se encuentran en edades intermedias y mayores, siendo los grupos de 36 a 45 años (31,2 %) y de 26 a 35 años (23,9 %) los más representados. La presencia de trabajadores en rangos de edad mayores (de 46 a 55 años, 26,9 %, y 56 a 65 años, 17,9 %) sugiere una fuerza laboral con experiencia diversa, pero también plantea la posibilidad de que el estrés afecte en mayor medida a estos grupos, quienes enfrentan mayores responsabilidades y presiones en sus roles, además de posibles factores fisiológicos vinculados al envejecimiento laboral. La relación entre edad y estrés laboral merece mayor profundización en futuras investigaciones para comprender mejor sus causas



específicas y diseñar estrategias de intervención efectivas. En cuanto al género, los resultados revelan que el 58,5 % de los encuestados son hombres, mientras que el 41,5 % son mujeres, lo que refleja la estructura de la fuerza laboral del hospital. Sin embargo, un hallazgo importante es que las mujeres reportan experimentar niveles de estrés mayores, en concordancia con diversos estudios que señalan una mayor propensión en ellas a reportar y experimentar estrés en el trabajo. Esto puede atribuirse a múltiples factores, como las expectativas sociales, cargas adicionales derivadas de responsabilidades familiares y diferencias en la percepción y expresión emocional del estrés. La percepción de sentirse abrumado por la carga de trabajo también resulta significativa, pues aproximadamente el 55,20 % de los empleados reporta sentirse más estresado en momentos específicos del día, categorizados como “algunas veces”, “casi siempre” o “siempre”. Esta alta incidencia de carga emocional puede impactar en su desempeño laboral, bienestar psicológico y en la calidad del servicio que ofrecen a los pacientes. Factores como la percepción de insuficiencia de recursos, el apoyo recibido del supervisor y las relaciones interpersonales parecen influir en estos niveles de percepción de estrés; por ejemplo, más del 43,3 % de los colaboradores sienten que la falta de recursos contribuye a su estrés, lo que indica una necesidad urgente de gestionar mejor los bienes y recursos físicos y humanos del hospital para aliviar la carga del personal. La insuficiencia de recursos, en un entorno hospitalario, genera mayores cargas de trabajo, tensión y menor eficiencia en la atención, aspectos que a largo plazo afectan tanto la salud mental del empleado como la calidad del cuidado brindado. La percepción del apoyo de los supervisores revela que un 88,10 % de los colaboradores siente que en algún grado no recibe suficiente respaldo para manejar situaciones difíciles en su trabajo. La falta de apoyo puede intensificar sentimientos de inseguridad, impotencia y agotamiento emocional, que incrementan el nivel de estrés y afectan la satisfacción laboral. La gestión efectiva del liderazgo y la provisión de apoyo emocional son vitales para reducir estos efectos. En relación a las relaciones interpersonales, más del 67,8 % de los empleados consideran que impactan en su nivel de estrés, destacando la importancia del clima laboral y la calidad de las interacciones con colegas y supervisores. La creación de un ambiente de trabajo positivo, de apoyo mutuo, comunicación efectiva y reconocimiento puede disminuir significativamente el estrés y aumentar la satisfacción. Otro aspecto relevante es la percepción sobre si sus

habilidades son utilizadas de manera efectiva. Más del 62 % consideran que esto sucede en cierta medida, pero un 27,6 % siente que sus capacidades no son aprovechadas adecuadamente, lo cual puede generar desmotivación, menor compromiso y mayor estrés laboral. La utilización correcta de habilidades y el reconocimiento adecuado fomentan un entorno de trabajo motivador, que mejora la salud mental y la eficiencia. En materia de motivación y reconocimiento, más del 73 % de los encuestados siente que es motivado y valorado en su tarea diaria, aunque cerca del 24,2 % expresa sentirse poco motivado, lo que señala que, si bien en general la percepción es positiva, todavía hay áreas donde implementar acciones que fortalezcan el compromiso y la satisfacción laboral. La percepción de que el estrés afecta la calidad del trabajo también resulta alarmante, pues aproximadamente el 76,10 % de los colaboradores indica que en algún momento su producción se ve afectada por esta condición, lo cual no solo compromete su bienestar, sino también la seguridad y eficiencia en la atención al paciente. La relación directa entre estrés y disminución de la calidad del servicio indica que la salud emocional del personal influye en los resultados clínicos y en la reputación de la institución. En conclusión, los datos revelan que el estrés laboral en el Hospital Especialidades es producto de múltiples factores, entre los que destacan la carga de trabajo, la insuficiencia de recursos, la falta de apoyo institucional, las relaciones interpersonales y el reconocimiento del esfuerzo. La evidencia sugiere que las condiciones laborales, en ciertos momentos, no favorecen el bienestar de los empleados, lo que puede derivar en altos niveles de estrés, afectando tanto su salud mental como la calidad del servicio ofrecido. Es fundamental que la institución implemente estrategias integrales para mejorar estas condiciones, promoviendo un ambiente laboral saludable, reduciendo la carga emocional y aumentando el apoyo, reconocimiento y desarrollo de habilidades. Solo con un entorno de trabajo más equilibrado y con recursos adecuados, se podrá disminuir significativamente el estrés, elevar la satisfacción y seguir garantizando atención de calidad a los pacientes. En resumen, la mayoría de los colaboradores experimenta niveles variables de estrés, siendo un problema real que requiere atención urgente para mejorar la salud mental y la eficiencia en el hospital.

“El estrés ocupacional y el desempeño laboral están profundamente ligados y reflejan la interacción entre la salud mental del trabajador y su capacidad para cumplir con sus tareas eficientemente. Es una respuesta física, mental y emocional a las demandas laborales excesivas o mal manejadas. Cuando se experimenta en exceso, puede afectar la motivación, reducir la productividad y generar sentimientos de ansiedad o agotamiento”

Para mejorar el estrés y lograr un desempeño productivo, es fundamental fomentar un equilibrio entre el bienestar emocional y las responsabilidades laborales. Esto implica gestionar adecuadamente el tiempo, establecer prioridades claras y practicar técnicas de relajación. Además, crear un ambiente laboral positivo y contar con apoyo social contribuyen a reducir la ansiedad.

Conclusiones

El estudio revela que los colaboradores del Hospital de Especialidades experimentan niveles significativos de estrés laboral, asociados principalmente a factores como la carga de trabajo, la falta de recursos y las relaciones interpersonales. Aunque la mayoría de los encuestados reportan sentir estrés en menor medida, una proporción considerable indica que estas dificultades afectan su bienestar emocional y su desempeño. Se observa también que diferentes grupos, en particular las mujeres y los adultos en ciertas edades, presentan mayores niveles de estrés, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias específicas de gestión del estrés y apoyo emocional personalizados. La percepción de apoyo por parte de supervisores, junto con la utilización efectiva de habilidades y el reconocimiento laboral, son áreas que muestran posibilidades de mejora para reducir el impacto del estrés en el personal. La atención a estas variables puede mejorar no solo la salud mental de los colaboradores, sino también la calidad del servicio ofrecido y la dinámica laboral del hospital. Es fundamental que las instituciones implementen programas de intervención que aborden estas causas, promoviendo un ambiente laboral más saludable y resiliente.

El análisis evidencia que el estrés, derivado en gran parte de condiciones laborales adversas y la percepción de falta de apoyo, afecta la calidad del trabajo y la motivación del personal en el Hospital de Especialidades. La afectación en la percepción del reconocimiento, la gestión de responsabilidades y las relaciones con colegas refleja una necesidad urgente de fortalecer la comunicación interna, mejorar las condiciones laborales y ofrecer



capacitaciones en habilidades de manejo del estrés. Además, el hecho de que un alto porcentaje de colaboradores sienten que su trabajo ha sido impactado por el estrés evidencia la influencia de estos factores en la productividad y calidad del servicio. La implementación de políticas dirigidas a mejorar el apoyo institucional, optimizar recursos y promover el bienestar emocional puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral y en la eficacia del equipo de salud. La toma de acciones en estos ámbitos es crucial para transformar la cultura organizacional y garantizar un entorno laboral más motivador, saludable y eficiente. Este hallazgo sugiere que, aunque algunos colaboradores experimentan niveles ocasionales de estrés, estos no afectan de manera significativa su rendimiento en el trabajo, o bien otros factores no evaluados puedan estar influyendo en el desempeño. La mayoría de los empleados percibieron que el estrés derivado de cargas laborales, apoyo de supervisores, relaciones interpersonales y reconocimiento, en general, no alcanzan niveles que impacten negativamente en su productividad de forma estadísticamente detectable en esta muestra. Las implicaciones de estos resultados resaltan la importancia de realizar investigaciones complementarias que consideren otros factores que puedan influir en el bienestar y el rendimiento del personal hospitalario. Además, sugieren que las intervenciones para reducir el estrés, aunque beneficiosas para la salud mental y el clima laboral, no necesariamente tendrán un efecto inmediato o directo sobre el rendimiento en el contexto específico del hospital estudiado. Finalmente, las futuras investigaciones podrían explorar variables adicionales, emplear muestras diferentes o dimensiones cualitativas para entender mejor la interacción entre el estrés y el desempeño laboral, contribuyendo a diseñar estrategias más efectivas para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Referencias bibliográficas

- Cárdenas, R., Gómez, P., & Bravo, A. (2022). Estrés laboral y burnout en el personal de salud en hospitales públicos de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Salud Pública*, 15(4), 234-242.
- Díaz, P., & Fernández, L. (2023). Impacto del estrés laboral sobre el desempeño y la productividad: Un estudio de caso. *Journal of Occupational Health Psychology*, 29(1), 56-70.



- Fernández, M. F., Díaz, E. L., Tejeda, N. I., & Cumpa, M. I. (2021). Gestión del estrés antes-durante el confinamiento COVID 19 para mejorar desempeño docente en educación básica regular. . *Hacedor*, 5(2), 107-118.c.
- Flores, J., & Sánchez, M. (2020). Condiciones laborales y estrés en empleados públicos en Ecuador: Implicaciones en el rendimiento. *Ecuadorian Journal of Management*, 8(3), 88-103.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2019). Work stress and employee health: A multi-level analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(1), 1-15.
- García, A., & Ramírez, P. (2020). Estrés laboral en empleados públicos en la provincia de Manabí, Ecuador: impacto en la productividad. *Revista Ecuatoriana de Psicología y Trabajo*, 11(2), 45-58.
- García, J., López, M., & Pérez, S. (2023). Competencias y desempeño laboral: Un análisis en el entorno organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo*, 15(2), 45-60.
- García, M., López, J., & Pérez, A. (2021). Systematic reviews in health sciences: Strategies and methodological considerations. *Journal of Clinical Epidemiology*, 134, 113-124.
- García, P., López, M., & Sánchez, R. (2021). Workplace stress and job performance in Spanish organizations: Effects of intervention programs. *International Journal of Stress Management*, 28(3), 230-245.
- González, R., & López, S. (2022). El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral en empresas de servicios. *Revista de Psicología Social y Organizacional*, 34(4), 285-300.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (M. Hill, Ed.) México.
- Johnson, S., Stack, S., & Williams, R. (2019). Stress management interventions and their effects on employee productivity: A systematic review. *International Journal of Workplace Health Management*, 12(1), 49-66.
- Kim, H., & Park, S. (2023). Impact of stress management programs on employee well-being and productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 20(4), 2571.



- Kim, S., Lee, J., & Park, S. (2020). The impact of occupational stress on job performance: Moderating effects of emotional intelligence. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 93(2), 312-330.
- Kumar, S., Singh, S., & Patel, N. (2022). Occupational stress and its impact on work performance: A review. *European Journal of Business and Management*, 14(4), 77-85.
- Lee, A., Campbell, J., & Stevens, M. (2022). Occupational stress and productivity: Evidence from US workforce data. *Journal of Occupational Health*, 64(1), 12271.
- Lee, S. M., Park, S., & Kim, H. (2021). Occupational stress and job performance: Exploring the Mediating role of work engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7985.
- Li, X., Zhang, Y., & Wang, H. (2020). Occupational stress and employee health: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 239-251.
- Li, Y., Wang, J., & Chen, W. (2021). Workplace stress, burnout, and job performance: The role of resilience. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 155-166.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2019). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 24(3), 298-318.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (s.f.). Job burnout. Annual *Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Pérez, R., Martínez, J., & Gómez, E. (2021). *Revista Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 41(1), 68-83.
- Pérez, R., Martínez, S., & Gómez, E. (2021). Estrés laboral y su relación con el rendimiento de los empleados en sectores de alta demanda. *Latinoamericana de Psicología*, 53(2), 11-130.
- Ramírez, P., & García, J. (2023). Estrés laboral y calidad del trabajo: Factores moderadores y consecuencias. *Revista Internacional de Psicología Laboral*, 22(3), 112-128.
- Sánchez, J., & Ruiz, P. (2022). Estrés ocupacional y ausentismo laboral: Un análisis de su relación en el sector salud. *Revista Internacional de Psicología Laboral*, 27(4), 302-318.



- Serrano, J., Martín, P., & Vega, A. (2023). El agotamiento emocional en trabajadores del sector sanitario: Estrés y burnout. *Revista de Salud Ocupacional y Psicología Clínica*, 41(4), 130-145.
- Spector, P. E. (2020). The top 10 reasons for survey research: Benefits and challenges. *Journal of Business and Psychology*, 35(3), 311-319.
- Vásquez, M., Paredes, L., & Morales, J. (2021). Estrés laboral y rendimiento académico en docentes de instituciones educativas de Quito. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 9(2), 45-59.
- Wright, K. B. (2019). Researching Internet-based populations: Advantages and challenges of online survey research. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16(10), 769-781.
- Zhang, L., Liu, Y., & Zhang, J. (2022). Chronic occupational stress and cardiovascular disease: A systematic review. *Journal of Occupational Health*, 64(1), 12270.
- Zhou, Q., Liu, Y., & Chen, S. (2021). Understanding occupational stress: A review of recent advances. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3440.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

