

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Influencia del estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería.

AUTORA:

Chilán Campoverde Jacqueline Alexandra

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería, Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Yanina Bajaña V. Ph.D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 20 días del mes de mayo del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde

DECLARO QUE:

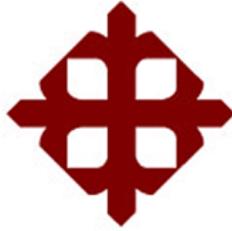
El documento **Influencia del estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 20 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

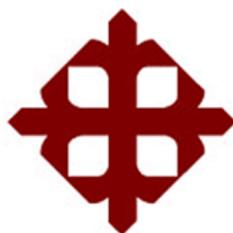
Yo, **Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Influencia del estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA

Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde

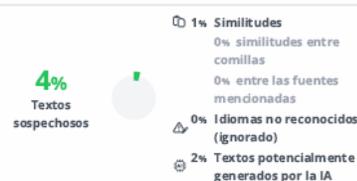


**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

JacquelineChilan_CorrecciónPlagio_V
ersión3 (1)



Nombre del documento: JacquelineChilan_CorrecciónPlagio_Versión3 (1).docx
ID del documento: b21d9eb60413b61ae6315bd074a35cb6b253d32
Tamaño del documento original: 937,98 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 5/5/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 5/5/2025

Número de palabras: 5673
Número de caracteres: 36,458

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 ENSAYO KATHERINE ROMERO ORTEGA 25sep.docx ENSAYO KATHERL... #961324 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 p. palabras)
2	 ciencialatina.org https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/articleView/4252	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 p. palabras)
3	 Documento de otro usuario #436042 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 p. palabras)
4	 scielo.org.co Enfermedad crónica y sufrimiento: revisión de literatura http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000200005	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 p. palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme brindado la sabiduría, fortaleza y perseverancia necesarias para culminar con éxito este proceso académico, iluminando cada paso del camino con fe y esperanza.

A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante durante toda esta etapa. Gracias por ser mi inspiración diaria y mi principal fuente de motivación.

A los docentes de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, por compartir sus conocimientos con compromiso y vocación, y por guiarme con excelencia académica en mi formación profesional.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por brindarme la oportunidad de desarrollarme en un entorno de calidad y valores, que contribuye significativamente a mi crecimiento personal y profesional.

Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, con profundo cariño y gratitud, a Dios, por ser mi guía y refugio en cada momento de este camino académico.

A mi familia, por su amor, paciencia y apoyo incondicional. Cada logro alcanzado es también suyo, porque han estado presentes en los momentos más difíciles y en los más felices.

A mis docentes, por su ejemplo, compromiso y entrega, que han dejado huella en mi formación profesional.

Y a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron con su ánimo, palabras y enseñanzas a la realización de este proyecto.

Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es considerando una problemática que constantemente se evidencia en los profesionales de salud a nivel mundial, es notorio los efectos que genera en el bienestar del personal como en la parte física como emocional como en la calidad de la atención que ofrecen. De manera particular el personal de enfermería, este problema presenta relevancia considerando el rol esencial sobre el cuidado de manera directa en los pacientes, que según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), citados por Cortez et al. (2022), cerca del 30% de los trabajadores de salud son evidenciados con síntomas de estrés crónico, generados por las diversas condiciones en las que se encuentran durante el desarrollo de sus jornadas laborales, sobrecarga de trabajo y la exposición constante a situaciones emocionalmente exigentes.

En América Latina, las cifras cada vez son alarmantes según datos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) mencionada en el estudio de Brown (2022), ha que la sobrecarga laborar en los hospitales afectan en un 40% al personal de enfermería, sumando también el agotamiento que muestran en la parte emocional y la disminución de la capacidad en la respuesta de manera efectiva en los pacientes. Es entendible que este problema no solo afecta a los trabajadores de salud, también incide en la seguridad de los pacientes en su

cuidado a evitar que pasen errores clínicos y cumplir con la atención de manera satisfactoria.

En el Ecuador, la situación es preocupante Rodríguez y Ulloa (2019), una investigación efectuada en los hospitales públicos ecuatorianos revela que más del 50% del personal de enfermería muestra o evidencia altos niveles de estrés laboral. Los factores principales la insuficiencia de recursos humanos, escases de insumos médicos y sumado a la alta demanda de trabajo influyen significativamente a este problema. Esto genera la reducción notable dentro de la calidad de atención que se brinda al personal de salud a los pacientes que visitan por atención prioritaria en su salud.

El ensayo tiene como objetivo estudiar las causas y efectos del estrés laboral que afecta el rendimiento del personal de enfermería generando consecuencias claras como en la calidad del servicio que brindan en el ámbito de la atención de salud. Se considera el análisis de los elementos teóricos y los resultados de las investigaciones sobre la problemática en estudio. Un estudio que se destaca es de da Silva et al. (2021), donde muestran que los efectos son principalmente el agotamiento emocional durante el desarrollo de las actividades de enfermería. En análisis los resultados reflejan las extensas jornadas de trabajo y las condiciones laborales generados por el deterioro considerable que limitan la capacidad de respuesta del personal de salud al ofrecer la atención prioritaria a

los pacientes. Se concluye que el estrés constante no solo repercute en la parte física y psicológica del personal, sino incrementa los riesgos dentro de la atención clínica prioritaria en el cuidado de los pacientes pudiendo ocasionar frecuencia en la toma de decisiones y errores en el cuidado de salud.

El impacto evidente sobre la problemática como la limitada mano de obra de personal de enfermería en los hospitales en Latinoamérica muestran el principal factor que genera estrés en los enfermeros /as según lo manifestado por Orozco et al. (2019), que las largas jornadas laborales de los profesionales de salud, además de la escases de apoyo gubernamental e institucionales con políticas que ayuden a eliminar las causas que generan estrés y fatiga profesional. Este estudio identifica la necesidad de plantear políticas de bienestar laboral y programas sociales que sirvan de apoyo psicológico para disminuir los efectos negativos de la problemática.

Collana y Cárdenas (2024), ofrece una orientación aplicada sobre cómo los profesionales de enfermería pueden presentar el estrés laboral luego de largas jornadas de trabajo y otros factores psicológicos y emocionales. En su análisis de los resultados indican que la necesidad de promover entornos laborales saludables donde se encuentren respaldados por la formación continua, también de la disponibilidad adecuada de recursos de salud en las diversas áreas y una distribución equitativa de responsabilidades, se establece para mejorar los servicios de atención en la salud de los pacientes.

El presente estudio detalla relevantes interrogantes acorde a la problemática como: ¿qué factores generan el estrés en el entorno de trabajo del personal de salud?, también se establece la pregunta ¿cómo repercute esta situación en la calidad del servicio de salud?, por último ¿qué medidas pueden adoptarse para reducir sus efectos negativos dentro de la atención de salud del personal de enfermería? Es fundamental analizar los indicadores dentro de la atención de salud su estado físico y emocional dentro de sus actividades que desarrollan diariamente en el área de enfermería. Considerando que el estrés laboral, al no poder controlar puede ser un problema significativo para lograr resultados óptimos en los pacientes. Numerosos estudios coinciden en que los altos niveles de estrés se relacionan con un bajo rendimiento profesional, errores clínicos, menor satisfacción del paciente y un entorno laboral deteriorado. Debido a su contacto constante con los pacientes y a las responsabilidades asumidas en su atención, el personal de enfermería está sometido a una gran carga emocional que, si no se gestiona adecuadamente, pone en peligro tanto su salud como la calidad de la atención que presta.

Este ensayo se divide en varias secciones que permiten un análisis exhaustivo del estrés laboral en el ámbito de la enfermería. Este fenómeno se define como una reacción física y emocional negativa que se produce cuando las exigencias profesionales superan la capacidad del profesional para satisfacerlas. Las principales causas incluyen el exceso de trabajo, las largas jornadas, el

sufrimiento humano prolongado y la presión constante para alcanzar altos estándares de calidad. El personal de enfermería, se sigue resaltando el impacto en la salud física y emocional, además del rendimiento laboral que es la consecuencia directa que impacta en la atención de los pacientes. Se considera que el concepto de estrés laboral, su relevancia en el sector hospitalario y se examinan sus principales causas, manifestaciones y fundamentos teóricos que brindaran un análisis del problema en el sector de salud.

Además, el análisis de los resultados de diversos estudios recientes y la recopilación de datos estadísticos que respaldan la problemática entre el desempeño de los profesionales de salud exclusivamente en el área de enfermería y los factores que generan el estrés laboral. Esta revisión ofrece una perspectiva comparativa del fenómeno, presentando información pertinente desde una perspectiva de manera global, regional y nacional por ello, se discuten las implicaciones prácticas con base en recomendaciones extraídas de las referencias bibliográficas. El estudio concluye con la aplicación de estrategias específicas para mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería con la finalidad de promover su bienestar y garantizar una atención médica de alta calidad.

Este ensayo ofrece una visión general del estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de los servicios de salud que brindan a los pacientes. El

objetivo principal radica en esclarecer las causas de esta situación, de la misma forma analizar los efectos en el entorno hospitalario. El estudio se considerará plantear una sólida base teórica y recomendaciones prácticas en la atención de salud, destacando la necesidad de mejorar las condiciones laborales como paso crucial para el mejoramiento de la salud de los empleados y garantizar una atención al paciente eficaz con calidad y calidez.

Estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería

El estrés laboral como ámbito laboral del personal de enfermería sigue siendo evidencia y motivo de numerosos estudios que reflejen resultados estadísticos de las diversas problemáticas, el impacto del personal de salud física y mental por ende en el impacto en la atención de los pacientes. Esto es evidente generado por la carga de trabajo, el agotamiento emocional, también a las constantes exposiciones de las situaciones críticas y mantener una calidad en la atención de salud (León, 2020).

Para comprender de manera más profunda cómo este tipo de estrés incide en el desempeño profesional del personal de enfermería, resulta indispensable revisar las principales teorías y conceptos que la literatura científica ha desarrollado en torno a esta problemática.

Estrés laboral del personal de enfermería

Un estudio realizado en un centro de atención médica terciaria de la Ciudad de México examinó los efectos del estrés laboral en el personal de enfermería, el objetivo del estudio fue determinar los niveles de estrés experimentados por el personal de enfermería a fin de conocer las diversas características sociodemográficas. Mediante un diseño descriptivo y transversal, se incluyó a 115 enfermeras y enfermeros de una institución nacional de atención especializada. Se analizaron los resultados basados en la Escala de Hamilton y la Prueba de Estrés donde las muestras de Laboratorio para evaluar el nivel de estrés. Los datos estadísticos de la tabla muestran que el 46,1 % de los participantes no presentó signos de estrés, además el 18,3 % presentó un nivel moderado por último el 10,4 % un nivel elevado. La edad promedio de los encuestados fue de 39,7 años y la edad laboral promedio fue de 13,2 años (Cortez et al., 2022).

Tabla 1:

Asociación del nivel de estrés laboral y variables sociodemográficas en el área de enfermería.

Variable	Nivel de Estrés laboral								Total		Chi ²	P
	Sin estrés		Estrés leve		Estrés medio		Estrés alto		fr.	%		
Sexo	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%		
Masculino	4	8.5	3	8.6	3	14.3	0	0.0	10	8.7	1,972	.578
Femenino	43	91.5	32	91.4	18	85.7	12	100.0	105	91.3		
Edad												
20-29 años	5	10.6	3	8.6	1	4.8	0	0.0	9	7.8	11,822	.460
30-39 años	20	42.6	15	42.9	9	42.9	5	41.7	49	42.6		
40-49 años	19	40.4	16	45.7	7	33.3	4	33.3	46	40.0		
50-59 años	2	4.3	1	2.9	3	14.3	3	25.0	9	7.8		
60 años y más	1	2.1	0	0.0	1	4.8	0	0.0	2	1.7		
Estado Civil												
Soltero(a)	26	55.3	13	37.1	8	38.1	3	25.0	50	43.5	9,122	.167
Casado(a)	20	42.6	18	51.4	9	42.9	7	58.3	54	47.0		
Divorciado(a)	1	2.1	4	11.4	4	19.0	2	16.7	11	9.6		
Nivel de estudios												
Técnico	3	6.4	2	5.7	0	0.0	1	8.3	6	5.2	3,366	.948
Licenciatura	26	55.3	20	57.1	12	57.1	7	58.3	65	56.5		
Especialidad	10	21.3	9	25.7	7	33.3	3	25.0	29	25.2		
Maestría	8	17.0	4	11.4	2	9.5	1	8.3	15	13.0		
Antigüedad Laboral												
2 a 10 años	23	48.9	19	54.3	10	47.6	5	41.7	57	49.6	8,330	.501
11 a 20 años	17	36.2	13	37.1	7	33.3	2	16.7	39	33.9		
21 a 30 años	5	10.6	3	8.6	3	14.3	4	33.3	15	13.0		
31 años y más	2	4.3	0	0.0	1	4.8	1	8.3	4	3.5		

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje, Chi²= Chi-cuadrado de Pearson p= Significación asintótica (bilateral). Fuente: Test de Estrés laboral, Cedula de datos personales. N=115

Nota. Estrés laboral del personal de enfermería (Cortez et al., 2022).

El análisis estadístico permitió determinar la relación entre el nivel de estrés laboral en conjunto con las variables sociodemográficas del personal de salud encuestado. En cuanto al sexo, estadísticamente porcentajes significativas no se evidencian ($p = 0.578$), aunque se evidencio un notorio predominio femenino a diferencias de otros participantes, representando el 91,3%. En base a la edad, el grupo establecido entre los 30 y 39 años reunió el mayor porcentaje de casos

que mostraron un estrés elevado (41,7%), seguido por el rango 50 a 59 años con un 25,0%. Además, en diferencia al estado civil, se evidenció que los profesionales casados presentaban mayores niveles de estrés (58,3%) en comparación con los solteros (25,0%). Sin embargo, en base al nivel educativo, no se identificaron diferencias significativas ($p = 0.948$), no obstante, un 57,1% de los trabajadores profesionales con formación de tercer nivel en salud muestran niveles moderados de estrés. Además, al analizar la antigüedad laboral, se logró conocer que quienes tenían entre 2 y 10 años de labores eran los más propensos a evidenciar niveles altos de estrés (41,7%), entendiendo que los primeros años en la práctica profesional podrían ser característicamente exigentes en términos emocionales y laborales.

Cortez et al. (2022), indica que los niveles generales de estrés laboral dentro del desarrollo de las actividades del personal de salud son relativamente bajos, resulta indispensable mantener acciones continuas orientadas a mejorar la salud. Según los parámetros establecido por la NOM-035-STPS-2018, se refleja que existe la necesidad donde las organizaciones identifiquen oportunamente los factores de riesgo psicosocial para la toma de medidas preventivas que garanticen un ambiente laboral dentro del personal de salud de manera equilibrada.

Desde una perspectiva más integral, el estudio destaca que promover el bienestar del personal de enfermería es esencial para prevenir la rotación

profesional y, al mismo tiempo, fortalecer la calidad de la atención brindada en los servicios de salud. El descubrimiento anticipado de factores estresantes es vital considerando que permitirá intervenciones efectivas, como capacitación en manejo del estrés, mejores circunstancias laborales y acceso a recursos que sirvan de apoyo emocional. Se considera al estrés que no siempre se manifiesta de forma negativa, anticiparse a un manejo que se priorice para proteger la salud de los trabajadores de salud y brindar a los pacientes una atención segura, compasiva y eficaz.

Estrés y salud mental en enfermería

Ortiz y Fuentes (2023), demuestran que el estrés laboral en el área de la salud específicamente presenta una estrecha relación con afecciones de salud mental como la ansiedad, la depresión y el síndrome de burnout. Se detalla en su investigación que tanto la carga emocional acumulada como la fatiga persistente afectan de manera directa en el bienestar del profesional, también en la seguridad en la atención que recibe el paciente. La referencia bibliográfica de diversos autores señala que existe una conexión de manera directa del estado psicológico del personal de enfermería enfocado en la calidad del cuidado que este puede brindar dentro de los hospitales, destacando la necesidad de abordar el estrés desde un enfoque preventivo.

El modelo demanda-control en enfermería

Laje et al. (2022), menciona cómo se aplica el modelo de control de demanda de Karasek en el contexto en el área de salud dentro de enfermería. Según esta teoría, el estrés laboral logra aumentar cuando las exigencias son altas y la capacidad del profesional incide de manera directa en las decisiones o gestionar su entorno es limitada. En el ámbito médico, las enfermeras se ven frecuentemente afectadas por este desequilibrio, en general debido a sus horarios rígidos, la escasez de personal y el estrés emocional basado en el constante cuidado de pacientes críticos.

Factores organizacionales y su impacto en el estrés laboral

La investigación desarrollada por Núñez et al. (2023), los autores analizan diversos elementos organizacionales que pueden influir o impactar en los factores que generan el estrés laboral en el personal de salud en el área de enfermería. En el estudio ellos señalan los aspectos más relevantes se encuentra la falta del apoyo institucional, las malas condiciones laborales y la escasa disponibilidad de recursos dentro del área de enfermería para desarrollar las actividades de manera eficiente. Para sus autores, estos factores son importantes, dado que influyen en el incremento de la tensión emocional en el enlace hospitalario. También en el estudio se manifiesta que la necesidad de generar espacios de trabajo que logren no solo atenuar la carga emocional, sino

asociar, y beneficiar como apoyo psicológico necesario para ayudar a mejorar la calidad de vida del personal y, desde ahí, mejorar la atención.

Consecuencias del estrés en el desempeño de enfermería

En el estudio realizado por Arévalo et al. (2023) se estudia cómo el estrés laboral afecta de manera directa en el rendimiento del personal de salud en el área de enfermería. Los resultados reflejan que el desgaste emocional, así como la fatiga crónica, muestra un impacto en la capacidad de decisión, considerando el riesgo de deteriorar la seguridad clínica presentando problema en la respuesta ante situaciones críticas dentro de las emergencias en la salud de un paciente. Seguido de ello, se indica también que el estrés elevado puede hacer decaer, por último, la empatía del profesional con los pacientes puede impactar en la calidad del servicio asistencial.

Estrés Laboral en Enfermeros en Ecuador

Jiménez et al. (2023), en el contexto de su investigación titulada estimación del estrés laboral en personal de enfermería de cuidados críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, el análisis realizado sobre las condiciones laborales de los enfermeros en la situación de crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 en todos los ámbitos que ejercen sus actividades prioritarias en la atención de emergencias. Una de las conclusiones del estudio es que el 53% de los sujetos

encuestados presentaban niveles medios de estrés, el resultado que se interpreta como consecuencia de la alta carga de laboral que soportan los profesionales en el área de salud y de la elevada presión del desarrollo de su práctica en la enfermería. Algunos de los factores que permiten establecer la relación entre estrés y condiciones de trabajo son muy evidente entre ellas la carencia de personal y la extenuación por la exposición constante al sufrimiento de los enfermos; ambos factores fueron mencionados por el 70,58% del personal en la muestra. Estos factores participan no solo en la intensificación del desgaste físico y emocional del personal de enfermería, también permiten poner de manifiesto la necesidad de implementar medidas que permitan reducir el impacto del estrés entre los que se encuentran en la primera línea de la atención sanitaria.

Tabla 2.

Factores estresores Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, Ecuador.

FACTORES ESTRESORES	N °	%
AMBIENTE FÍSICO: CARGA DE TRABAJO		
11.-No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	3	17,64%
20.-Pasarse temporalmente a otros servicios con falta de personal	12	70,58%
27.-Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (E.): tareas administrativas)	11	64,70%
28.-No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente	8	35,29%
30.-No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería	6	35,29%
34.-Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio	4	23,52%
AMBIENTE PSICOLÓGICO (MUERTE Y SUFRIMIENTO)		
3.-Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes	10	58,82%
6.-Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana	8	47,05%
8.-La muerte de un paciente	10	58,82%
12.-Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha	4	23,52%
21.-Ver a un paciente sufrir	12	70,58%
AMBIENTE PSICOLÓGICO (PREPARACIÓN INSUFICIENTE)		
10.-Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente	6	35,29%
15.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente	7	41,17%
18.-No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente	4	23,52%
23.-Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente	4	23,52%
32.-No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento	4	23,52%
33.-No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado	3	17,64%
AMBIENTE PSICOLÓGICO (FALTA DE APOYO)		
1.-Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas	3	17,64%
16.-No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (E.): pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)	2	11,76%
25.-Personal y turno imprevisible	6	35,29%
AMBIENTE PSICOLÓGICO (INCERTIDUMBRE EN EL TRATAMIENTO)		
4.-Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora	11	64,70%
14.-Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente	2	11,76%
17.-Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente	2	11,76%
19.-Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible	9	52,94%
AMBIENTE SOCIAL (PROBLEMAS CON LOS MÉDICOS)		
2.-Recibir críticas de un médico	3	17,64%
9.-Problemas con uno o varios médicos	3	17,64%
13.-El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo	6	35,29%
26.-El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente	1	5,88%
31.-El médico no está presente en una urgencia médica	3	17,64%
AMBIENTE SOCIAL (PROBLEMAS CON OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA)		
5.-Problemas con un supervisor	4	23,52%
7.-No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio	3	17,64%
22.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) de otros servicios	5	29,41%
24.-Recibir críticas de un supervisor	4	23,52%
29.-Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio	3	17,64%

Nota. Jiménez et al. (2023), Factores de estrés en el personal de enfermería

Los resultados del estudio evidencian que un estrés moderado del personal de enfermería puede tener consecuencias importantes en el bienestar y en la calidad del servicio dentro del área de atención de enfermería que son prioritarias para el cuidado al paciente. La sobrecarga de trabajo, que se origina fundamentalmente en la escasez de personal, se encuentra entre las más significativas causas de malestar emocional, que puede afectar a la seguridad de los pacientes y a la calidad de los cuidados, además de afectar al operador de salud.

De forma complementaria, el dolor y sufrimiento permanente de los pacientes supone igualmente una sobrecarga emocional considerable para los enfermeros, evidenciando significativamente la necesidad de poner en marcha estrategias de acompañamiento psicológico en las áreas de atención en la salud. Un 70,58% de los participantes dijo que la escasez de operantes en las diversas áreas de la salud y en específico de enfermería constituye una fuente de estrés principal que motoriza una sobrecarga de tareas y problemas para poder ofrecer una atención adecuada. Asimismo, un 64,70% reportó sentir impotencia con los pacientes que genera al evidenciar el poco mejoramiento en los pacientes que son atendidos, lo que genera un impacto dentro del sufrimiento emocional propio de la profesión. Otras fuentes de estrés identificadas fueron la falta de espacios para poder intercambiar con compañeros (17,64%), las interrupciones constantes en la carga

de sus funciones (17,64%) y los conflictos interpersonales con el equipo de trabajo (23,52%).

Los resultados de la investigación enfatizan la necesidad de crear e instaurar planes que tengan un buen impacto en la reducción del estrés laboral del personal de enfermería. La recarga de tareas y la no disponibilidad de recursos humanos suficientes no son más que situaciones que deben poder ser llevadas a cabo por medio de una mejor planificación y de una distribución más equilibrada del personal. Además, se hace imprescindible establecer también los canales de apoyo emocional y psicológico que puedan proporcionar algunas estrategias de afrontamiento adecuadas para el profesional en su contexto laboral.

Promover un ambiente de trabajo de calidad no va sólo en la línea de mejorar el bienestar del conjunto del personal de salud, sino que será beneficioso además para la calidad de la atención que se puede dar a los pacientes. Esto puede llevar, a largo plazo, a crear un sistema de salud más fuerte, más humano y más sostenible (Jiménez et al., 2023).

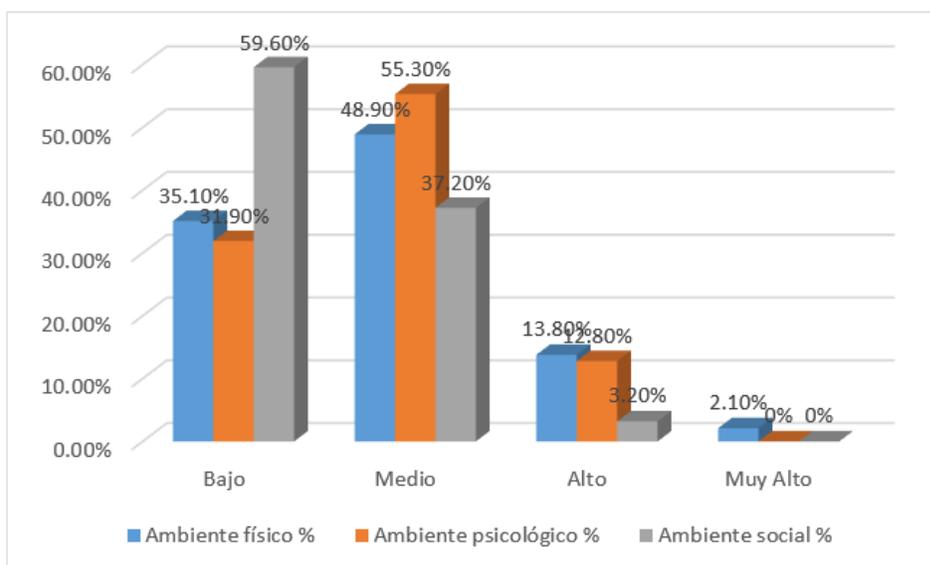
Estrés y calidad de vida laboral del personal de enfermería

La investigación de Collana y Cárdenas (2024), ha tenido como objetivo estudiar la asociación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo de los enfermeros del Hospital de Vitarte, en Lima, durante el año 2023. Para este objetivo se utilizó un diseño metodológico de tipo no experimental, correlacional y transversal, en el cual se utilizaron dos instrumentos con validez: las Escalas de Estrés en Enfermería de Gray-Toft y Anderson y el Cuestionario CVT-Gohisalo para evaluar la calidad de vida en el trabajo. La muestra estuvo conformada por 94 profesionales de enfermería.

Los análisis estadísticos que se determinan se evidencian que una correlación negativa leve y significativa donde se considera el estrés laboral del personal del área de enfermería y la calidad de vida durante la jornada laboral diariamente ($\rho = -0,315$; $p = 0,002$). Además, las relaciones negativas en las distintas dimensiones relacionadas al entorno laboral del área de enfermería: física ($\rho = -0,294$), psicológica ($\rho = -0,273$) y social ($\rho = -0,372$). Es evidente que los resultados a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye la percepción de la calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería.

Figura 1.

Ambientes que generan estrés en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte en Lima, durante el año 2023.



Nota. Collana y Cárdenas, (2024). *Ambientes que generan estrés en el área de enfermería*

La figura referenciada sobre el estudio plantea los niveles de estrés percibidos en tres dimensiones del ambiente de trabajo: facilitar el ambiente físico, psicológico y social del personal de enfermería en las actividades esenciales que representa la atención a los pacientes. Los datos nos indican que las categorías de estrés moderado son las predominantes en los ambientes físico (48,9%) y psicológico (55,3%), mientras en el ambiente social predomina el nivel bajo, manifestado por el 59,6% de los encuestados.

Por el contrario, los niveles altos y muy altos de estrés son escasamente registrados en todas las dimensiones del ambiente laboral, siendo casi

inexistentes en el ámbito social (3,2% y 0% respectivamente). Los resultados son tales que nos permiten deducir que, a pesar de que el ambiente social provoca un menor impacto a nivel de estrés, las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral manifiestan una incidencia considerable de estrés en niveles medio. La consecuencia de esta situación podría revertir no solamente en el rendimiento, sino también en la satisfacción del personal de enfermería.

Los resultados obtenidos a partir del estudio corroboran la existencia de una relación inversa entre el estrés laboral y la calidad de vida en el entorno laboral, aunque dicha relación se ha dado con un nivel bajo. Las tres dimensiones analizadas -física, psicológica y social- influyen en la percepción sobre el bienestar laboral donde el aspecto social presenta una asociación inversa más elevada que la dada en los otros dos aspectos. Estas consideraciones muestran la necesidad de implementar medidas adecuadas para la gestión del estrés en los trabajadores de enfermería como pueden ser la mejora de las condiciones físicas del espacio laboral, el acompañamiento emocional o el vínculo social e institucional dentro de las instituciones de salud (Collana y Cárdenas, 2024).

Análisis del impacto del estrés en la calidad de vida laboral

El estrés laboral en el colectivo de enfermeras/os sigue siendo un hecho habitual en el medio sanitario generado por las altas exigencias basadas en las diversas funciones que deben ejercer diariamente. Los datos del estudio indican la necesidad de poner en práctica esfuerzos de intervención en el medio hospitalario con la finalidad de disminuir su impacto a la calidad de vida laboral. La observación de los resultados negativos en el estudio indica que, a mayor grado de estrés, menor grado de bienestar en el medio de trabajo en el área de salud. Considerando que las dimensiones física y psicológica del medio laboral reflejaron unos niveles medios de estrés en un número significativo de los participantes, se debe trabajar en unas condiciones ergonómicas aceptables y en un entorno con espacios para el apoyo emocional; muestra además que se debe tener en cuenta que la dimensión social tiene un estrés percibido menor pero que puede tener impacto en el bienestar en general, promover dinámicas de la colaboración, por último el trabajo en equipo puede ser una intervención que favorezca la amortiguación del estrés percibido en el personal de enfermería (Rodríguez y Ulloa, 2019).

Los resultados que se obtuvieron de la investigación, muestran, aunque de una forma leve, el estrés tiene un impacto en la calidad de vida laboral de los/as enfermeros/as. Este resultado reafirma la necesidad esencial que las instituciones de salud desarrollen políticas de protección de la salud mental del personal de salud en el área de enfermería. Es indispensable asegurar un

ambiente de trabajo adecuado donde se lleven a cabo prácticas de prevención psicológica y bienestar integral del profesional de salud se afirme como base de un sistema asistencial eficaz en la atención de los pacientes.

Estrategias para mitigar el estrés laboral en enfermería

La investigación de Schultz et al. (2022) plantea como objetivo examinar la relación entre resiliencia y estrés en el trabajo en una muestra obtenida a partir de enfermeras y enfermeros que trabajaban en un hospital general. La muestra estuvo constituida por 321 sujetos de los cuales el 54,5% mostraba resiliencia moderada y el 36,4% resiliencia alta. Sin embargo, un 73,5% que se encontraba en riesgo de estrés laboral en el área de salud. En base al resultado de esta investigación se evidenciaron relaciones estadísticamente significativas entre las demandas psicológicas y la categoría profesional, donde $p=0,009$ el control en el trabajo y edad ($p=0,04$), categoría jerárquica ($p=0,009$) y función desempeñada ($p<0,001$). Por último, se encontró la correlación positiva entre resiliencia y apoyo social ($p=0,002$) donde se sugiere que son esenciales sus dos componentes en la disminución del estrés en el trabajo en el área de enfermería.

Los resultados permiten concluir que la resiliencia es un recurso personal importante que sirve para mitigar el impacto del estrés, aunque su eficacia depende en gran parte del entorno donde se da la práctica de la profesión de

enfermería. La alta tasa de incidencia de estrés en enfermeros/as deja al descubierto las condiciones que deben afrontar tal colectivo profesional. Se logra destacar los factores de protección como la especialización, el ejercicio del liderazgo y el acceso a redes de apoyo, lo cual reafirma la necesidad de potenciar estrategias que promuevan un ambiente laboral sano y con mejoras que permitan prevenir el estrés en los profesionales de salud (Schultz et al., 2022).

Los resultados que se obtuvieron en el estudio desarrollado por Laje et al. (2022), donde menciona que las implicaciones claras para la gestión del recurso humano en el ámbito de enfermería deben estar enfocados en las acciones dentro del fortalecimiento de las redes de apoyo social y la implementación de entornos laborales en el área de enfermería que logren favorecer la autonomía del profesional de salud pueden ser concluyentes para elevar el bienestar de los enfermeros/as. Considerando lo expuesto es evidente la necesidad de estructurar políticas de salud ocupacional en los hospitales centradas tanto en la prevención del estrés y bienestar emocional dentro del entorno hospitalario.

IMPLICACIONES PRÁCTICAS

En base en el análisis realizado sobre la influencia del estrés laboral enfocado en la calidad de atención del personal de enfermería, se recomienda la

implementación de un enfoque integral que combine estrategias organizacionales dentro de los centros de salud con políticas públicas efectivas a nivel gubernamental.

A nivel institucional, es fundamental la puesta en marcha de programas de bienestar laboral en hospitales y clínicas en vistas a la reducción de las intensas situaciones estresantes que vive el personal de enfermería diariamente en las actividades que desempeñan. Es fundamental que los hospitales arreglen de manera eficaz la distribución de la carga laboral en el área de salud, o también optimizar la distribución de las jornadas de trabajo, así como sus horarios de trabajo, a ello se suman la organización de los descansos, donde se logre evitar la fatiga extrema y el desgaste profesional que sufren los enfermeros/as llegue incluso al desgaste extremo y agotamiento. También es conveniente crear una atmósfera laboral sana, estableciendo espacios para permitir que los miembros del personal de enfermería puedan descansar, así como desarrollar programas de apoyo psicológico y emocional que les conduzcan hacia la formación de herramientas para que logren manejar la situación profesional estresante que viven en el área de salud, cómo prevenir el síndrome de burnout y cómo superar este fenómeno tras enfrentarse a él. También se recomienda que sea constante la formación del personal en estrategias de afrontar el estrés y en resiliencia emocional para que consigan mantener además de una sana salud profesional

los niveles de bienestar que ayuden al desarrollo de las actividades y mejoras en la atención de la calidad del servicio que prestan a sus pacientes.

Por el otro lado, en el ámbito de la *salud pública* resulta también fundamental que los gobiernos implementen mecanismos de legislación o normativas para garantizar el cumplimiento de los estándares derivados del ejercicio de la profesión y de las condiciones laborales del personal de enfermería, principalmente centrados en la jornada del personal de enfermería, la retribución justa y el acceso a beneficios laborales. Se proponen la legislación y políticas dirigidas desde la gestión en el área de salud que fomenten la incorporación de más enfermeros/as para así gestionar una carga mejor distribuida por parte de éstas en los centros de asistencia de salud. De la misma manera, es necesario dedicar recursos a las mejoras de la infraestructura hospitalaria basadas en la disponibilidad de suministros que faciliten la atención de las personas, esto facilitará el modo de trabajo de los mismos y se verán disminuir las tensiones producidas por la falta de herramientas con las que desempeñarse en el área de enfermería. Se propone también la monitorización del fondo para la salud mental de los trabajadores sanitarios dentro del sistema de salud pública, para que las y los profesionales sanitarios puedan acceder a programas que ofrezcan ayuda psicológica y terapia ocupacional

La adopción de estas estrategias ayudará a consolidar un clima laboral más idóneo para el equipo de enfermería, facilitando su bienestar general y disminuyendo el impacto negativo del estrés en el trabajo que deben realizar constantemente. Al ofrecer condiciones de trabajo favorables y mantener su salud mental, se conseguirá un aumento en la calidad de la asistencia en la atención de los pacientes, obteniendo a su vez una mayor eficacia en el sistema de atención de salud en el área de enfermería.

El desarrollo de este ensayo establece que los principales estresores del personal de enfermería, todos ellos identificados a partir de diferentes estudios referenciados y mencionados por diversos autores. Principalmente la carga extensa dentro de la jornada de trabajo que es genera por la escasez de personal en el área de enfermería, el resultado de tener que trabajar con un nivel entre moderadamente alto y muy alto supone un incremento de la carga física y emocional en los enfermeros/as (Jiménez et al., 2023). Además, otro argumento menciona que la constante exposición al sufrimiento de los pacientes, también ocasionan un impacto psicológico significativo. Y también otro factor de estresores, aparece la falta de apoyo institucional y entidades gubernamentales, las condiciones de trabajo deficientes y la insuficiencia de recursos materiales para poder realizar el trabajo, medidas que obstaculizan la atención eficiente en el área de salud (Núñez et al., 2023).

El ambiente físico del hospital y el ambiente psicológico es el siguiente factor caracterizados por las constantes interrupciones, por la presión a ceñirse a los horarios y la falta de espacio para gestionar las emociones, incrementan los casos de enfermeros/as con estrés (Collana y Cárdenas, 2024). La falta de control sobre las decisiones que afectan al trabajo laboral y la dificultad de poder gestionar los conflictos interpersonales del equipo de trabajo de salud son algunos de los otros elementos que afectan al bienestar concreto del profesional de enfermería lo menciono en su estudio (Laje et al., 2022; Schultz et al., 2022).

CONCLUSIONES

El estrés del trabajo de enfermería se ha transformado en una problemática de ámbito mundial con repercusiones directas en la salud física y psicológica de los profesionales en el área de salud específicamente en enfermería, además de incidir en la calidad del servicio prestado en el área de salud. Los resultados son relevantes que permite identificar de una manera bastante objetiva una serie de factores que propician este problema donde diversos estudios referenciados, mencionan diversos aspectos que se deben de tener en cuenta entre ellos está la sobrecarga del trabajo, las largas jornadas, la necesidad de insumos médicos de atención prioritaria o el contacto permanente con situaciones que generan conflictos emocionales; desde el punto de vista teórico, se considera que el modelo de Demanda-Control de Karasek, indica que el estrés va aumentando mediante la variable de las exigencias, y la teoría del burnout, por la que el estrés crónico deriva en el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de la satisfacción profesional en el personal de enfermería.

Desde un enfoque aplicado, se considera que para mitigar tal problema sería necesario aplicar estrategias organizacionales adecuadas y políticas públicas que se enfoquen en lograr garantizar las condiciones del trabajo en el área de enfermería que resulten adecuadas y sostenibles. Entre las acciones a considerar como prioritarias estarían la mejora de la distribución de la carga de trabajo, la incorporación de personal, el desarrollo de programas de apoyo

psicológico y la generación de condiciones de trabajo que favorezcan el equilibrio de la carga emocional de los operadores de salud. La puesta en marcha de tales actuaciones permitiría no solo mejorar la calidad de vida del personal de enfermería, sino que también conseguiría mejorar la calidad y calidez del cuidado prestado a los pacientes.

En relación con el objetivo del ensayo, ha contribuido a demostrar que el estrés laboral repercute directamente en el desempeño del personal de enfermería, esto claramente afecta la calidad de la atención en los pacientes que visitan los hospitales y clínicas con el fin de mejorar la situación emergente que requieren en su salud. La información analizada avala que niveles altos de estrés están vinculados a más errores clínicos, una menor agilidad ante situaciones problemáticas o críticos, así como una menor empatía hacia los pacientes. Este conjunto de efectos no sólo afecta a la salud en los enfermeros/as, sino que además a la seguridad y a la satisfacción de quien recibe la atención médica, lo que le otorga una creciente urgencia para atenderlo como una prioridad institucional y sistémica.

El estrés en el contexto profesional de la enfermería es un fenómeno de naturaleza multifactorial que se genera a raíz de la interrelación de condiciones exigentes y estructurales donde se encuentran la sobrecarga laboral que se genera cuando las exigencias superan las capacidades operacionales del profesional de salud, adicional a las largas jornadas de trabajo que incrementan

la fatiga física y emocional del personal de enfermería. Se sigue añadiendo el déficit de insumos que son imprescindibles en las tareas, así como la exposición continuada a situaciones de sufrimiento, factores de desgaste psicológico. Esto evidencia un panorama de factores condicionantes que no sólo impactan la salud integral del profesional de la salud, sino que favorecerá la reducción de la calidad del servicio hospitalario. La intervención sobre estos factores de estrés constituye el horizonte de la generación de ambientes laborales sostenibles y centrados en la buena práctica de salud. En efecto, la transformación sólo es posible si se produce un compromiso integral hacia la construcción de un sistema de salud, basado en normativas y leyes donde sean priorizados el personal de enfermería y ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, L., Albornoz, E., Vega, V., & Romero, A. (2023). Estrés laboral en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos en clínica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 7(2).
<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.2777>
- Brown, K. (2022). Estrés laboral en el personal de enfermería. *Revista Saluta*, 3.
<https://doi.org/10.37594/saluta.v1i3.599>
- Collana, G., & Cárdenas de Fernández, M. (2024). Estrés y Calidad de Vida Laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Vitarte, Lima 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7158–7171.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9250
- Cortez, L., Pantoja, M., Cortes, D., Tello, M., & Nuncio, J. L. (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(2), 04–22.
<https://doi.org/10.37387/ipc.v10i2.288>
- da Silva, M., E Silva, F., Robazzi, M., & Gouveia, M. (2021). Reducing work-related stress in nursing personnel: Applying an intervention. *Aquichan*, 21(3).
<https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.3.4>
- Jiménez, M., Albornoz, E., Vega, V., Jiménez, L., & Hermida, X. (2023). Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital

- Quito N°1 de la Policía, abril 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252
- Laje, G., Tigrero, S., Mite, J., & Álvarez, I. (2022). Relación del estrés laboral con estilo de vida saludable en el personal de enfermería. *RECIMUNDO*, 6(4). [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.505-515](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.505-515)
- León, G. (2020). Nivel de estrés y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud Contumazá – 2020. *Nivel de Estrés y Su Relación En El Desempeño Laboral Del Personal de Enfermería En La Red de Salud Contumazá*.
- Lucero, R., & Ramírez, A. (2023). Prevalencia del estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI en neonatos y adultos: revisión bibliográfica. *ConcienciaDigital*, 6(1.2). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2.2478>
- Núñez, A., Dávila, M., Vega, V., & Albornoz, E. (2023). Estrés laboral en el personal de enfermería de terapia intensiva en la pandemia de covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 7(2). <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.2918>
- Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1–16. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Ortiz, O., & Fuentes, M. (2023). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en el servicio de Hospitalización de una Clínica Privada,

- Lima – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5616
- Pachala, L., Albornoz, E., Vega, V., & Reyes, A. (2023). Estimación de estrés laboral en personal de enfermería de atención a pacientes covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 7(2).
<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.2924>
- Rodríguez, K., & Ulloa, S. (2019). Estrés laboral y su relación en la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Básico “Jaime Roldós Aguilera”, Octubre 2018 – Abril 2019. *Carbohydrate Polymers*, 6(1).
- Rosales, N., Cortez, D., & López, D. (2018). Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato. *Trabajo de Fin de Carrera*.
- Schultz, C., Colet, C., Benetti, E., Tavares, J., Stumm, E., & Treviso, P. (2022). La resiliencia y la reducción del estrés laboral en Enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 30. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5866.3637>
- Trujillo, C., & Quispe, A. (2021). Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 1(2).
<https://doi.org/10.53684/csp.v1i2.25>
- Velázquez, J., & Román, E. (2020). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6.
- Viveros, E. (2023). “Características y frecuencia de estresores en el personal de enfermería asistencial del hospital regional de pilar año 2018.” *Ciencia Latina*

Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 12724–12745.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4283

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Chilan Campoverde Jacqueline Alexandra, con C.C: # 0929296192 autora del trabajo de titulación: **Influencia del estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de mayo de 2025

f.  _____

Nombre: Jacqueline Alexandra Chilan Campoverde

C.C: 0929296192



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia del estrés laboral en el desempeño en la calidad de atención en salud del personal de enfermería		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chilan Campoverde Jacqueline Alexandra		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bajaña Villagómez Yanina		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de mayo de 2025	No. DE PÁGINAS:	33
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud Laboral, servicio médico		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Desempeño laboral, estresores laborales, personal enfermero		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Este ensayo ofrece una visión general del estrés laboral del personal de enfermería y la calidad de los servicios de salud que brindan a los pacientes. El objetivo principal radica en esclarecer las causas de esta situación, de la misma forma analizar los efectos en el entorno hospitalario. El estudio se considerará plantear una sólida base teórica y recomendaciones prácticas en la atención de salud, destacando la necesidad de mejorar las condiciones laborales como paso crucial para el mejoramiento de la salud de los empleados y garantizar una atención al paciente eficaz con calidad y calidez.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 095990994	Email: jacqmi08@hotmail.com jacqueline.chilan@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			