

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay**

ISSN en línea: 2789-3855, 2026

**Impacto del estrés laboral en el desempeño del
personal del servicio COVID-19 del Hospital Nacional
"Ernestina García Viuda de Recinos", Jutiapa,
Guatemala (2022-2023)**

Impact of Occupational Stress on the Performance of COVID-19 Unit
Personnel at the "Ernestina García Viuda de Recinos" National
Hospital, Jutiapa, Guatemala (2022-2023)

Rosa Elizabeth Barrera López

rosi.barrera27@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-7044-0004>

Universidad de San Carlos de Guatemala

Jutiapa – Guatemala

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5616>

Artículo recibido: 26 de noviembre de 2025.

Aceptado para publicación: 01 de abril de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos


LATAM

Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5616>

Impacto del estrés laboral en el desempeño del personal del servicio COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos", Jutiapa, Guatemala (2022-2023)

Impact of Occupational Stress on the Performance of COVID-19 Unit Personnel at the "Ernestina García Viuda de Recinos" National Hospital, Jutiapa, Guatemala (2022-2023)

Rosa Elizabeth Barrera López

rosi.barrera27@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-7044-0004>

Universidad de San Carlos de Guatemala

Jutiapa – Guatemala

Artículo recibido: 26 de noviembre de 2025. Aceptado para publicación: 01 de abril de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estrés laboral constituye uno de los principales factores que afectan el desempeño del personal de salud, especialmente en contextos de crisis sanitarias como la pandemia por COVID-19. El objetivo de la presente investigación fue describir el impacto generado por el estrés laboral en el desempeño del personal que integró el servicio COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos", en el departamento de Jutiapa, Guatemala, durante el período comprendido entre enero de 2022 y enero de 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto con alcance descriptivo, utilizando el método hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por 85 trabajadores del servicio COVID-19, incluyendo personal médico, de enfermería y de servicios generales, por lo que se trabajó con un muestreo censal equivalente al 100 % de la población accesible. Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS), el cual permite medir la frecuencia y severidad de diferentes fuentes de estrés presentes en el entorno laboral. Los resultados evidencian que factores como la sobrecarga laboral, el temor al contagio, la escasez de recursos y la falta de apoyo organizacional influyeron significativamente en el nivel de estrés del personal, afectando su desempeño laboral y su bienestar emocional. Se concluye que el estrés laboral constituye un factor determinante en la calidad del servicio hospitalario, por lo que es necesario fortalecer las estrategias institucionales orientadas al apoyo psicológico y a la mejora de las condiciones laborales del personal de salud.


Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, personal sanitario, COVID-19, hospital público

Abstract

Occupational stress is one of the main factors affecting the performance of healthcare personnel, especially in health crisis contexts such as the COVID-19 pandemic. The objective of this research was to describe the impact generated by occupational stress on the performance of the personnel in the COVID-19 service of the "Ernestina García Viuda de Recinos" National Hospital, in the department of Jutiapa, Guatemala, during the period from January 2022 to January 2023. The study was developed under a mixed-methods approach with a descriptive scope, using the hypothetical-deductive method.

The population consisted of 85 COVID-19 service workers, including medical, nursing, and general services personnel; therefore, census sampling equivalent to 100% of the accessible population was used. For data collection, the Job Stress Survey (JSS) was applied, which allows for measuring the frequency and severity of different stress sources present in the work environment. The results show that factors such as work overload, fear of contagion, resource scarcity, and lack of organizational support significantly influenced the personnel's stress level, affecting their work performance and emotional well-being. It is concluded that occupational stress is a determining factor in the quality of hospital service; thus, it is necessary to strengthen institutional strategies oriented toward psychological support and the improvement of working conditions for healthcare personnel.

Keywords: occupational stress, job performance, healthcare personnel, COVID-19, public hospital

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Barrera López, R. E. (2026). Impacto del estrés laboral en el desempeño del personal del servicio COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos", Jutiapa, Guatemala (2022-2023). *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (2), 126 – 137. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5616>

INTRODUCCIÓN

La pandemia provocada por el virus COVID-19 generó una crisis sanitaria mundial que impactó significativamente en los sistemas de salud y en las condiciones laborales del personal médico y asistencial. Diversos organismos internacionales han señalado que los trabajadores sanitarios han experimentado altos niveles de estrés debido a la sobrecarga laboral, el riesgo constante de contagio, la falta de recursos y la presión emocional derivada de la atención a pacientes críticos. Según la Organización Mundial de la Salud, la pandemia incrementó significativamente los problemas de salud mental, incluyendo ansiedad, depresión y estrés en el personal sanitario.

En el contexto latinoamericano, el impacto del estrés laboral ha sido particularmente evidente debido a las limitaciones estructurales de los sistemas de salud. En Guatemala, el personal sanitario enfrentó condiciones laborales complejas durante la pandemia, incluyendo escasez de equipo de protección, largas jornadas de trabajo y presión constante en la atención de pacientes. Estas condiciones generaron un ambiente laboral que pudo afectar tanto el bienestar psicológico del personal como su desempeño profesional.

El estrés laboral se define como la respuesta física y emocional que surge cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del individuo para afrontarlas. Cuando esta condición se mantiene de manera prolongada puede provocar consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización, incluyendo fatiga, disminución de la productividad y deterioro en la calidad del servicio.

En el Hospital Nacional “Ernestina García Viuda de Recinos”, ubicado en el departamento de Jutiapa, el servicio de atención a pacientes con COVID-19 concentró una alta demanda durante la pandemia. Este contexto generó condiciones de trabajo que pudieron influir directamente en el nivel de estrés del personal y en su desempeño laboral.

Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo describir el impacto generado por el estrés laboral con relación al desempeño del personal que integró el Servicio de COVID-19 del Hospital Nacional “Ernestina García Viuda de Recinos” durante el período comprendido entre enero de 2022 y enero de 2023. Finalmente, el estrés repercutió en las actitudes y relaciones interpersonales con pacientes y familiares que demandan servicios de urgencia.

La investigación en el Hospital de Jutiapa es fundamental para determinar cómo el estrés afecta el desempeño del personal de primera línea. Los hallazgos serán una herramienta indispensable para la toma de decisiones estratégicas que mejoren el clima social y la calidad de los servicios médicos, beneficiando directamente a la comunidad.

Objetivo general

- Describir el impacto generado por el estrés laboral con relación al desempeño personal de los trabajadores que integraron el Servicio de COVID-19 en el Hospital Nacional Ernestina viuda de Recinos, del departamento de Jutiapa, durante enero 2022 a enero 2023.

Objetivos específicos

- Estimar el nivel de incidencia de los factores severidad y frecuencia con vinculación al estrés laboral de los trabajadores del Servicio COVID-19 del Hospital Nacional Ernestina viuda de Recinos del departamento de Jutiapa, república de Guatemala durante el periodo enero 2022 a enero 2023.
- Aplicar las medidas de tendencia central de la presión, estrés, desempeño laboral y la falta de apoyo de la organización de acuerdo con situaciones estresantes relacionadas con el trabajo

del personal que integra el Servicio COVID-19 del Hospital Nacional Ernestina viuda de Recinos del departamento de Jutiapa.

- Interpretar el grado de inferencia entre el estrés, desempeño, presión laboral y la falta de apoyo organizacional de los trabajadores que integraron el Servicio de COVID-19 en el Hospital Nacional Ernestina viuda de Recinos, del departamento de Jutiapa, durante enero 2022 a enero 2023.

METODOLOGÍA

El estudio se fundamentó en un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), permitiendo una comprensión integral de la realidad subjetiva y objetiva del personal sanitario. La investigación fue de carácter descriptivo y transversal, bajo un paradigma pragmático y utilizando el método hipotético-deductivo para determinar la relación entre el estrés y el desempeño operativo.

La unidad de análisis estuvo constituida por el personal adscrito al servicio de COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos" en Jutiapa. La población total censada fue de 85 trabajadores, incluyendo médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, fisioterapeutas y personal de servicios generales. Se aplicó un muestreo censal equivalente al 100% de la población accesible, asegurando una representatividad proporcional de todos los estamentos funcionales del hospital que mantuvieron actividad crítica durante la pandemia.

Para la cuantificación de las variables, se empleó como instrumento principal el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey - JSS), desarrollado por Spielberger y Vagg (2010). Este instrumento consta de 30 reactivos que evalúan situaciones laborales comunes desde dos dimensiones fundamentales:

Severidad: Mide la intensidad percibida del estresor.

Frecuencia: Evalúa la regularidad con la que ocurre el evento en el entorno de trabajo.

El JSS se estructura en tres escalas principales: estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo organizacional, junto con seis subescalas que permiten identificar fuentes específicas de tensión como la sobrecarga de tareas o el conflicto con la autoridad. Adicionalmente, se implementó la recolección de datos con la revisión de las evaluaciones de desempeño oficiales del hospital para el renglón 182 y personal fijo.

El proceso de recolección se llevó a cabo mediante encuestas de campo dirigidas al personal en sus áreas de servicio durante el periodo 2022-2023. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando herramientas de software especializado:

Estadística Descriptiva: Se calcularon medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (desviación estándar) para caracterizar el nivel de estrés y el rango de desempeño.

Análisis de Correlación: Se aplicaron pruebas de correlación para interpretar el grado de inferencia entre las variables de estrés, presión laboral y falta de apoyo organizacional.

Procesamiento Tecnológico: El análisis se ejecutó a través del paquete estadístico SPSS y herramientas avanzadas de Excel.

DESARROLLO

El estudio del estrés tiene sus raíces en los trabajos pioneros de Hans Selye (1936), quien lo definió inicialmente como una respuesta biológica no específica del organismo ante cualquier demanda. Este proceso se manifiesta a través del Síndrome de Adaptación General, el cual comprende tres fases

críticas: alarma (reacción inicial), resistencia (intento de recuperación) y agotamiento (cuando los recursos se consumen tras una exposición prolongada).

Aunque inicialmente se centró en lo biológico, perspectivas integradoras posteriores subrayan que el estrés es también un fenómeno psicológico y social. Autores como Ivancevich y Matteson (1985) sostienen que surge de circunstancias externas que imponen exigencias físicas o psíquicas, mediadas por las características individuales del sujeto. En este sentido, Bedoya y Verdesoto (2012) identifican cuatro componentes clave en toda situación estresante: la situación objetiva, la percepción subjetiva, la decisión de respuesta y el comportamiento resultante.

En el ámbito organizacional, el estrés se define como la respuesta del trabajador ante estímulos psicológicos y fisiológicos derivados de un desequilibrio entre las demandas laborales y su capacidad para satisfacerlas. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), factores como el diseño de tareas, los horarios y las interacciones sociales definen la tensión en el trabajo.

El modelo de Córdova (2015) destaca tres indicadores de riesgo primordiales:

Demandas del puesto: Relacionadas con la complejidad y cantidad de tareas.

Control del trabajador: La autonomía para planificar y desarrollar habilidades.

Apoyo social: El respaldo recibido tanto de compañeros como de la estructura jerárquica.

La exposición prolongada a estos factores, especialmente en ausencia de apoyo organizacional, puede derivar en el síndrome de agotamiento profesional (burnout), caracterizado por despersonalización, fatiga mental y una valoración negativa de la propia labor, lo que merma directamente la productividad y la salud cardiovascular del personal.

El desempeño laboral se conceptualiza como un proceso efectivo en el que el personal desarrolla sus funciones para alcanzar los objetivos organizacionales, generando a su vez satisfacción personal. Robbins y Judge (2009) sostienen que el desempeño no es independiente del estrés; mientras que un nivel moderado de presión puede actuar como motivador y motor de productividad, el estrés excesivo o que bloquea el avance del trabajador genera consecuencias negativas en la calidad del servicio.

Para la evaluación del desempeño en entornos hospitalarios, se deben considerar:

Factores actitudinales: Responsabilidad, iniciativa y actitud cooperativa.

Factores operativos: Conocimiento técnico del trabajo, calidad en la ejecución y cantidad de tareas cumplidas.

La crisis sanitaria por el SARS-CoV-2 actuó como un catalizador de estresores ambientales extremos para el personal sanitario. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reportó incrementos del 20% en episodios de depresión y ansiedad en la región. Para los trabajadores de primera línea, factores como el temor al contagio propio y de familiares, la escasez de equipo de protección personal (EPP) y la incertidumbre ante protocolos clínicos cambiantes se convirtieron en cargas cognitivas abrumadoras. En Guatemala, el Ministerio de Salud y Asistencia Social (MSPAS) registró un aumento significativo en la demanda de servicios de salud mental, evidenciando el daño psicológico profundo en el sistema hospitalario.

RESULTADOS

La presentación de los hallazgos se organiza a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario al personal del Servicio de COVID-19 del Hospital Nacional Ernestina García Viuda de Recinos.

Tabla 1

Distribución de la población según área laboral

Área laboral	Número de participantes	Porcentaje
Personal médico	25	29 %
Personal de enfermería	40	47 %
Personal de limpieza y servicios	20	24 %
Total	85	100 %

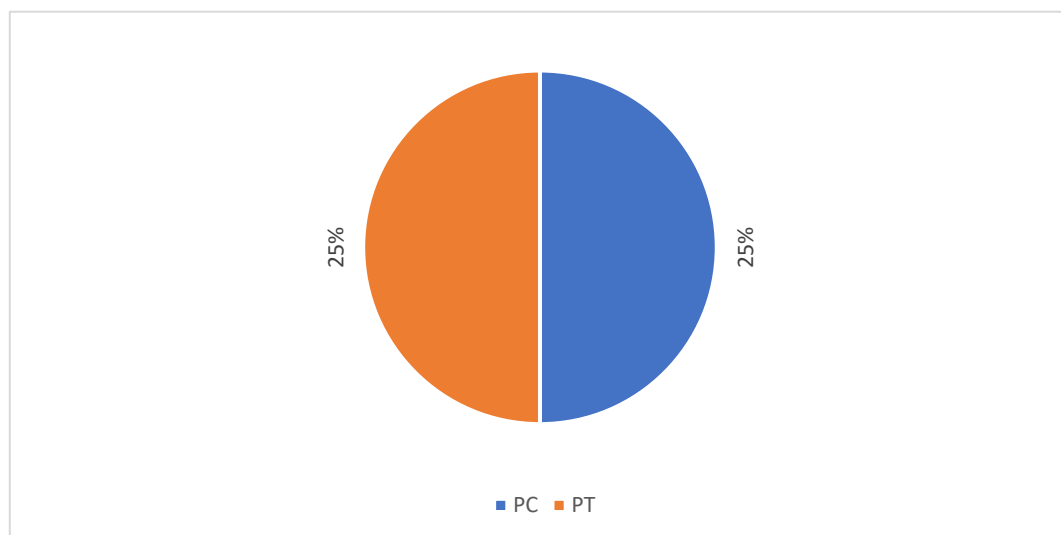
Nota: La distribución refleja la estructura funcional del personal que participó en la atención de pacientes durante la pandemia (2020).

Fuente: elaboración propia.

Los resultados del análisis de estrés laboral evidenciaron que el 25 % del personal manifestó niveles significativos de estrés laboral, asociados principalmente a las condiciones de trabajo durante la pandemia (gráfico 1).

Gráfico 1

Ilustración del porcentaje de la existencia o no del estrés laboral según el punteo percentil



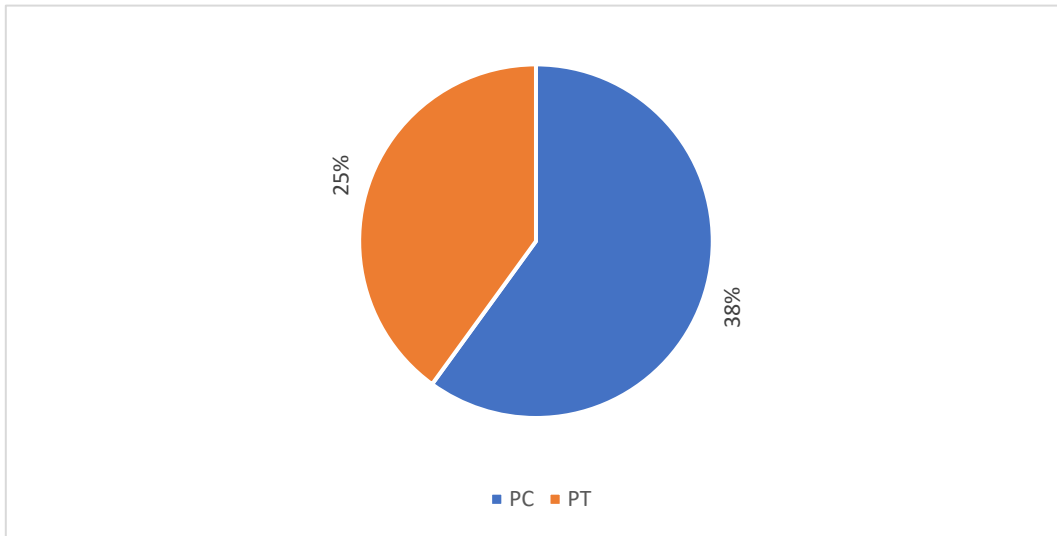
Nota: Datos obtenidos por la encuesta sometida por el cuestionario (JSS) donde se toma en cuenta el punteo PC o P

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, el 37 % de los participantes indicó experimentar presiones laborales constantes, relacionadas con la carga de trabajo, el riesgo de contagio y las exigencias del servicio hospitalario.

Gráfico 2

Ilustración del porcentaje de la existencia o no de presión laboral según el punteo percentil



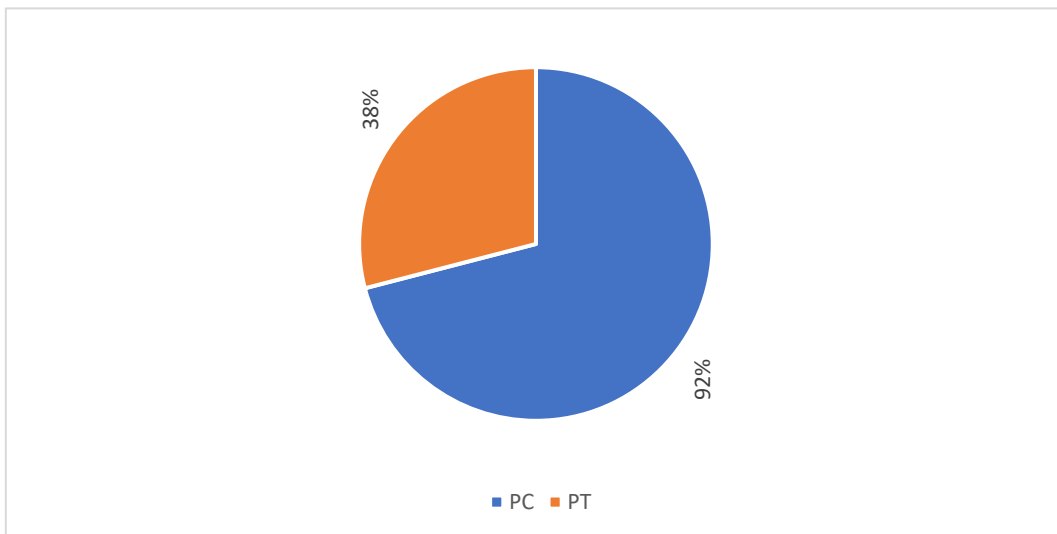
Nota: Datos obtenidos por la encuesta sometida por el cuestionario (JSS) donde se toma en cuenta el punteo PC o PT

Fuente: elaboración propia.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio fue la percepción de falta de apoyo organizacional, señalada por el 92 % del personal, lo que evidencia debilidades en el respaldo institucional y en los recursos disponibles para afrontar situaciones de alta presión laboral.

Gráfico 3

Ilustración del porcentaje de la existencia o no de apoyo organizacional según el punteo percentil



Nota: Datos obtenidos por la encuesta sometida por el cuestionario (JSS). Según el puntaje de PC o PT.

Fuente: elaboración propia.

El análisis estadístico permitió identificar una correlación débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($r = 0.2110$), lo que sugiere que el impacto del estrés sobre el desempeño puede estar mediado por otros factores organizacionales. Por otro lado, se identificó una correlación fuerte entre la presión laboral y la falta de apoyo organizacional ($r = 0.7046$), indicando que la percepción de escaso respaldo institucional incrementa la presión experimentada por los trabajadores.

El análisis del cuestionario permitió evaluar el nivel de estrés laboral experimentado por el personal sanitario. Los resultados indicaron que un porcentaje significativo del personal reportó situaciones de estrés relacionadas con factores como la sobrecarga de trabajo, la presión emocional generada por la atención a pacientes críticos y el temor constante al contagio del virus.

El instrumento JSS permitió medir tanto la frecuencia como la severidad de las situaciones estresantes, identificando diversas fuentes de estrés vinculadas con el entorno laboral hospitalario. Entre los factores más relevantes se identificaron la carga laboral excesiva, la exposición constante a situaciones de emergencia y la presión derivada de la toma de decisiones clínicas en contextos críticos.

Estos factores contribuyen a generar un ambiente laboral caracterizado por una elevada demanda emocional y psicológica, lo cual puede afectar tanto la salud mental del personal como su desempeño profesional. Con el objetivo de analizar de manera más precisa las variables estudiadas, se aplicaron medidas de tendencia central a los indicadores de desempeño laboral, presión laboral y apoyo organizacional. A continuación, se presenta la tabla 2.

Tabla 2

Medidas de tendencia central de las variables analizadas

Variable	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
Estrés laboral	35.08	30	5	27
Desempeño laboral	94.71	95.5	98	4.25
Presión laboral	34.33	35	10	27.24
Apoyo organizacional	37.96	35	65	23.66

Nota: Análisis estadístico del cuestionario JSS.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados mostraron que el desempeño laboral general presentó valores relativamente altos, lo que indica que, a pesar de las condiciones adversas generadas por la pandemia, el personal logró mantener un nivel adecuado de rendimiento en el cumplimiento de sus funciones. La presencia de una moda en 98 sugiere que un grupo considerable de participantes alcanzó niveles sobresalientes de desempeño laboral. Asimismo, la desviación estándar relativamente baja (4.25) indica que la mayoría de los trabajadores se ubicó cerca del promedio, lo que refleja cierta homogeneidad en los niveles de desempeño dentro del grupo analizado.

Estos resultados evidencian el compromiso profesional del personal sanitario frente a la crisis sanitaria, así como su capacidad de adaptación ante condiciones laborales altamente demandantes. En relación con la presión laboral, los resultados indicaron que esta variable presentó una media de 34.33 y una mediana de 35, lo que sugiere que el nivel promedio de presión experimentado por el personal puede considerarse moderado.

Sin embargo, la alta desviación estándar (27.24) evidencia una considerable variabilidad entre los participantes, lo que significa que algunos trabajadores experimentaron niveles significativamente mayores de presión laboral que otros. La presencia de una moda en 10 sugiere que un grupo específico de participantes percibió niveles relativamente bajos de presión laboral, lo cual podría estar asociado a diferencias en los roles desempeñados dentro del hospital o en la carga de trabajo asignada.

Respecto al apoyo organizacional, los resultados mostraron una media de 37.96 y una mediana de 35, lo que indica que, en términos generales, el nivel percibido de apoyo institucional fue moderado. No obstante, la desviación estándar de 23.66 refleja una amplia variabilidad en las percepciones del personal sobre el respaldo institucional recibido. La presencia de una moda en 65 indica que un grupo significativo de trabajadores percibió altos niveles de apoyo organizacional, mientras que otros manifestaron percepciones considerablemente menores.

Esta variabilidad sugiere que las experiencias del personal respecto al apoyo institucional pueden depender de factores como el área de trabajo, la supervisión directa o la disponibilidad de recursos dentro del hospital. El análisis de correlación permitió identificar la relación existente entre las variables de estrés laboral, presión laboral, apoyo organizacional y desempeño laboral. Los resultados indicaron la existencia de una correlación moderadamente negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, lo que implica que, a medida que aumentan los niveles de estrés experimentados por el personal, el rendimiento laboral tiende a disminuir.

Asimismo, se identificó una correlación positiva fuerte entre el estrés laboral y la presión laboral, lo que sugiere que el incremento en las exigencias y demandas del trabajo se asocia directamente con mayores niveles de estrés en el personal sanitario. Por otra parte, se observó una correlación moderadamente negativa entre la presión laboral y el apoyo organizacional, lo que indica que cuando el personal percibe un mayor respaldo por parte de la institución, los niveles de presión laboral tienden a disminuir. Estos resultados evidencian que el apoyo institucional desempeña un papel fundamental en la reducción del estrés laboral y en la mejora de las condiciones de trabajo del personal sanitario.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten analizar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal que laboró en el Servicio de COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos" de Jutiapa durante el período comprendido entre enero de 2022 y enero de 2023. El análisis evidencia que el estrés laboral constituye un fenómeno presente dentro del entorno hospitalario, especialmente en contextos de emergencia sanitaria como la pandemia de COVID-19.

Uno de los principales hallazgos del estudio muestra que una parte del personal experimentó niveles significativos de estrés laboral derivados de las condiciones propias del contexto de pandemia. Entre los factores más relevantes se identifican la elevada carga de trabajo, el contacto constante con pacientes en estado crítico, el temor al contagio y la posibilidad de transmitir la enfermedad a familiares cercanos. Estos elementos coinciden con lo descrito en estudios sobre salud ocupacional, donde se señala que el estrés laboral surge cuando las demandas del entorno superan la capacidad de respuesta del trabajador, generando efectos físicos y emocionales que pueden afectar su rendimiento laboral.

Asimismo, los resultados evidenciaron que aproximadamente el 25 % del personal manifestó experimentar estrés laboral, mientras que el 37 % indicó percibir presiones laborales en el desarrollo de sus funciones. Estos datos reflejan que una proporción considerable del personal de salud estuvo sometida a condiciones de trabajo exigentes durante la atención de pacientes con COVID-19, lo cual era esperable considerando la magnitud de la crisis sanitaria y las limitaciones de recursos presentes en muchos centros hospitalarios.

Otro hallazgo relevante del estudio fue la percepción de escaso apoyo organizacional, ya que aproximadamente el 92 % del personal afirmó no percibir un respaldo institucional suficiente durante el desarrollo de sus labores. Este resultado es particularmente significativo, ya que el apoyo organizacional es un factor fundamental para reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores. La falta de recursos, la escasez de personal y las limitaciones en el suministro de equipo de protección personal durante la pandemia contribuyeron a incrementar la percepción de vulnerabilidad y desgaste emocional entre los trabajadores de salud.

En cuanto a la relación entre las variables analizadas, el estudio identificó que la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral fue relativamente baja, con un coeficiente aproximado de 0.2110, lo cual sugiere que el estrés no tuvo un impacto directo altamente significativo sobre el desempeño del personal. Este resultado puede interpretarse considerando el alto nivel de compromiso profesional del personal de salud, quienes, a pesar de enfrentar condiciones adversas, mantuvieron niveles adecuados de desempeño laboral debido a su responsabilidad ética y vocación de servicio.

Por otro lado, se observó una fuerte correlación entre la presión laboral y la falta de apoyo organizacional, con un coeficiente de 0.7046, lo cual indica que cuando los trabajadores perciben menor respaldo institucional tienden a experimentar mayores niveles de presión laboral. Este resultado coincide con diversos estudios sobre clima organizacional, los cuales señalan que el apoyo institucional, la comunicación efectiva y la disponibilidad de recursos son factores determinantes para la reducción del estrés laboral en entornos hospitalarios.

En términos generales, los resultados del estudio reflejan que el estrés laboral en el personal de salud está estrechamente relacionado con factores organizacionales y condiciones del entorno laboral. Durante la pandemia de COVID-19, el personal sanitario se enfrentó a situaciones de alta exigencia física y emocional, lo que generó una carga psicológica considerable. Sin embargo, a pesar de estas condiciones, el personal logró mantener niveles aceptables de desempeño laboral, lo cual evidencia la importancia del compromiso profesional en el ámbito de la atención sanitaria.

Los hallazgos de esta investigación coinciden con reportes internacionales que indican que la pandemia generó un incremento significativo en los niveles de estrés, ansiedad y agotamiento emocional entre los trabajadores de salud. La Organización Mundial de la Salud ha señalado que la pandemia tuvo un impacto considerable en la salud mental a nivel global, incrementando la prevalencia de trastornos como ansiedad y depresión, especialmente entre los profesionales de primera línea.

En este sentido, los resultados obtenidos en el Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos" evidencian la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a fortalecer el apoyo organizacional, mejorar las condiciones laborales y promover programas de salud mental dirigidos al personal sanitario. Estas acciones permitirían reducir los niveles de estrés laboral y contribuir a mejorar tanto el bienestar del personal como la calidad de los servicios de salud brindados a la población

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permitieron establecer que el estrés laboral constituye un fenómeno presente en el personal que laboró en el Servicio de COVID-19 del Hospital Nacional "Ernestina García Viuda de Recinos" de Jutiapa durante el período comprendido entre enero de 2022 y enero de 2023. Las condiciones generadas por la pandemia representaron un escenario de alta exigencia laboral que influyó en el bienestar emocional y psicológico del personal sanitario.

Se determinó que diversos factores asociados al entorno laboral contribuyeron al desarrollo de estrés en los trabajadores, entre los cuales destacan la elevada carga de trabajo, la exposición constante a pacientes en estado crítico, el temor al contagio del virus y la incertidumbre generada por la emergencia

sanitaria. Estas condiciones generaron presiones significativas en el personal, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas al cuidado de la salud mental de los trabajadores.

Asimismo, se identificó que una proporción importante del personal percibió una limitada presencia de apoyo organizacional, lo cual influyó directamente en la percepción de presión laboral. La falta de recursos, la escasez de personal y las dificultades en la gestión institucional durante la pandemia contribuyeron a generar un ambiente laboral que incrementó los niveles de estrés entre los trabajadores del servicio.

En relación con el desempeño laboral, los resultados evidenciaron que, a pesar de las condiciones adversas experimentadas durante la pandemia, el personal de salud logró mantener niveles adecuados de desempeño en el desarrollo de sus funciones. Este hallazgo refleja el compromiso profesional y la vocación de servicio del personal sanitario, quienes continuaron desempeñando sus labores con responsabilidad a pesar de las dificultades presentes en el entorno laboral.

El análisis de correlación realizado permitió establecer que la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal fue relativamente baja, lo cual sugiere que el estrés no afectó de manera directa el rendimiento laboral del personal en el contexto estudiado. Sin embargo, sí se identificó una fuerte relación entre la presión laboral y la falta de apoyo organizacional, lo que evidencia la importancia del respaldo institucional en la reducción de los niveles de estrés en el entorno laboral.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento del apoyo organizacional, la mejora de las condiciones laborales y la implementación de programas de apoyo psicológico para el personal de salud constituyen estrategias fundamentales para reducir el impacto del estrés laboral en contextos hospitalarios. La atención a estos factores no solo contribuye al bienestar del personal sanitario, sino que también permite mejorar la calidad de los servicios de salud brindados a la población.

COMENTARIOS

El presente artículo aporta evidencia relevante sobre el impacto del estrés laboral en el desempeño del personal que laboró en el Servicio de COVID-19 del Hospital Nacional “Ernestina García Viuda de Recinos” de Jutiapa durante el período 2022–2023. Los resultados permiten comprender cómo las condiciones laborales generadas por la pandemia influyeron en el bienestar emocional y profesional del personal de salud, especialmente debido a la carga laboral, la presión constante y la percepción de limitado apoyo organizacional.

A pesar de estas condiciones adversas, se observó que el personal logró mantener un nivel adecuado de desempeño laboral, lo cual refleja el compromiso y la responsabilidad profesional del recurso humano en el sector salud. Este hallazgo resalta la importancia de reconocer el esfuerzo realizado por los trabajadores de primera línea durante la emergencia sanitaria.

Asimismo, el estudio pone en evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas al apoyo del personal sanitario, mediante la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento del respaldo organizacional y la implementación de programas de apoyo psicológico. Estas acciones pueden contribuir a reducir los niveles de estrés laboral y mejorar la calidad de los servicios de salud.

En este sentido, la investigación representa un aporte importante para la comprensión del estrés laboral en el contexto hospitalario local y puede servir como base para futuras investigaciones y para la formulación de políticas orientadas a mejorar el bienestar del personal de salud.

REFERENCIAS

- Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral. (2016). *Estrés laboral y salud ocupacional*.
- Bedoya, V. y Verdesoto, L. (2012). Manejo del estrés laboral.
- Cárdenas, J. (2015). *Estrés laboral y desempeño organizacional*. Editorial Académica.
- Castello, A. y Martínez, J. (2021). Ansiedad y gestión de situaciones complejas.
- Córdova, M. (2015). Indicadores de riesgo de estrés en el trabajo.
- Garcés, J., Betancourt, M., Aldazaba, L., Pallasco, M., y García, R. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional en instituciones de salud.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Impacto de la pandemia en la salud mental*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Salud mental y COVID-19 en América Latina*.
- Robbins, S. y Timothy, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature*.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 