

## Estrés; Factor Determinante de la Rotación de Personal en Pandemia

Luis Armando Carpio López<sup>1</sup>

[m21260296@matamoros.tecnm.mx](mailto:m21260296@matamoros.tecnm.mx)

Instituto Tecnológico de Matamoros  
México

Corina Guillermina Ocegueda Mercado

[corina.om@matamoros.tecnm.mx](mailto:corina.om@matamoros.tecnm.mx)

Instituto Tecnológico de Matamoros  
México

### RESUMEN

Es bien sabido que el estrés es una condición que afecta las habilidades del ser humano, algunos pueden canalizarla y usarlo a su favor, mientras que otros no logran adecuarse a dichas condiciones y suelen bajar de rendimiento, incluso hasta tomar la decisión de rescindir de su contrato laboral. En este artículo se evaluarán las principales fuentes generadoras de estrés y sus efectos negativos en trabajadores dentro del sector salud, en específico en un centro hospitalario de capital privado en la región noreste del país, tomando en cuenta el periodo donde surgió la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 o mejor conocido como COVID-19, gran influyente para hacer crecer la tasa de rotación de personal. Según datos del INEGI, el índice de rotación de personal en México en 2021 es de 16.7%, el primer lugar en Latinoamérica, datos preocupantes que ubican a nuestra nación en una posición vulnerable en tema de desempleo y crecimiento (2022). Es también el CONACYT quien nos brinda los siguientes datos; en la ciudad de H. Matamoros Tamaulipas en el periodo 2020-2022 hubo 32,090 casos confirmados de Covid-19. Cifra que amortiguaron las dependencias de gobierno como IMSS e ISSSTE, Hospitales Generales y los Hospitales Privados (estos últimos contando con solo 3 que cumplían con las medidas para la atención a pacientes con problemas cardio-respiratorios (2022). Para llevar a cabo esta investigación se requirieron instrumentos para recabar información como encuestas, además de tablas de proyección para ilustrarnos los parámetros a evaluar. Posterior al análisis de los resultados, se concluye que la hipótesis principal es correcta, la emergencia sanitaria por el virus COVID-19 provocó un ascenso superlativo en la tasa de rotación de personal en el sector salud. Se cree que algunas enfermedades desconocidas, como las enfermedades cardíacas, la presión arterial alta y los trastornos emocionales o mentales, son simplemente el resultado de cambios fisiológicos causados por el estrés a largo plazo en los órganos de shock antes mencionados, y estos cambios pueden ser genéticos. o constitucionalmente predeterminado (Sánchez, 2010).

**Palabras clave:** *estrés; rotación; covid-19*

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [m21260296@matamoros.tecnm.mx](mailto:m21260296@matamoros.tecnm.mx)

## **Stress: A determining Factor in Employee Turnover During the Pandemic**

### **ABSTRACT**

It is well understood that stress is a condition that impacts human abilities. While some individuals can effectively manage and even harness stress to their advantage, others struggle to adapt to such conditions, resulting in decreased performance and, in some cases, the decisions to terminate their employment contracts. This article aims to evaluate the primary sources of stress and their adverse effects on healthcare professionals, particularly within a private capital hospital located in the northeastern region of the country. It takes into account the period coinciding with the emergence of the health crisis caused by the SARS-CoV-2 virus, more commonly known as COVID-19, which significantly contributed to the increase in employee turnover. According to data from INEGI, the employee turnover rate in Mexico in 2021 stands at 16.7%, the highest in Latin America. These concerning statistics place our nation in a vulnerable position concerning unemployment and economic growth (2022). Additionally, CONACYT provides the following data: during the 2020-2022 period in the city of H. Matamoros, Tamaulipas, there were 32,090 confirmed cases of COVID-19. These figures placed considerable strain on government institutions such as IMSS, ISSSTE, General Hospitals, and Private Hospitals (the latter having only three facilities that complied with the measures for treating patients with cardio-respiratory problems) (2022). This research required data collection instruments, including surveys and projection tables, to illustrate the parameters to be evaluated. Subsequent to the analysis of the results, it can be concluded that the primary hypothesis is accurate; the health emergency caused by the COVID-19 virus led to a significant increase in employee turnover in the healthcare sector.

**Keywords:** *stress; turnover; covid-19*

*Artículo recibido 18 setiembre 2023  
Aceptado para publicación: 28 octubre 2023*

## INTRODUCCIÓN

Sin lugar a duda los temas de pandemia por el covid-19 siguen siendo muy dolorosos, debido a las innumerables pérdidas humanas a raíz de esta contingencia sanitaria, tiempos difíciles por los cuales tuvimos que adaptarnos a trabajar, convivir y prácticamente hacer nuestras actividades rutinarias de una manera muy particular (Martínez, 2020). Pero muy poco se habla de los efectos indirectos que esta terrible pandemia dejó en muchos ciudadanos. A través de esta investigación científica se quiere plasmar el efecto causado por el estrés al que fueron sometidos trabajadores del sector salud, durante y después de la pandemia que afectó al mundo entero a finales del 2019 e inicios del 2020 hasta nuestro presente (Molina et al., 2019).

M. Guzmán menciona que, “El estrés es uno de los males sociales más generalizados de nuestros tiempos porque no sólo afecta a las personas, provocándoles alteraciones físicas, mentales y emocionales, sino también a las empresas que sienten las consecuencias económicas y sociales que genera”. Precisamente con esta investigación se busca concientizar tanto a los trabajadores operativos como a los administradores de los recursos de la empresa que el tema del estrés es un punto vital por trabajar dentro del entorno psicosocial de las organizaciones (2003).

No podemos dejar de mencionar la complejidad de las actividades de los trabajadores del sector salud, ya que mientras ingenieros o licenciados lidian con máquinas o archivos, los enfermeros tratan con el bienestar de las personas; acciones que sin duda generan estrés y fatiga. Por ello en esta investigación también se busca plantar el sentimiento de empatía hacia este sector que en muchas ocasiones parece olvidado por el gobierno y la ciudadanía (Chacon et al., 2014).

El estrés se puede definir como ansiedad o tensión mental como resultado de situaciones difíciles. Todas las personas experimentan estrés hasta cierto punto como una respuesta natural a amenazas y otros estímulos. La forma en que respondemos al estrés determina cómo afecta nuestra salud (Atalaya, 2001). Cuando estamos estresados, nos resulta difícil relajarnos y concentrarnos, y podemos sentirnos ansiosos o irritables. Además, el estrés puede provocar dolores de cabeza o en otras partes del cuerpo, malestar estomacal, dificultad para dormir o cambios en el apetito (comer más o menos de lo necesario). Cuando el estrés se vuelve crónico, puede empeorar los problemas de salud y aumentar el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas (Pérez, 2019).

Según (Valero et al., 2020) el impacto en la salud mental es demasiado grande, puede tener consecuencias perjudiciales tanto a nivel individual como social. Sin embargo, estas medidas han resultado necesarias para reducir la propagación del Covid-19. Respuestas positivas al estrés, el miedo, la ansiedad o la depresión son la necesidad del momento y aprenderlas y aplicarlas fortalecerá a todos como individuos, grupos familiares y comunidades.

“Las personas que se encuentran en cuarentena son particularmente vulnerables a complicaciones neuropsiquiátricas debido al distanciamiento gradual, por lo que es más probable que aparezcan trastornos como la depresión y la ansiedad” (Palomino y Huarcaya, 2020).

Las organizaciones sanitarias, ya sean públicas o privadas, operan en un entorno cada vez más dinámico y competitivo que requiere un cambio constante y, como resultado, sus miembros deben adaptarse a este cambio. En este caso, la participación de los empleados es un factor clave, y si no están involucrados en la toma de decisiones, es impensable pedir su apoyo y cooperación (Suárez, 2018).

El clima organizacional es invisible e intangible, pero existe y afecta todo lo que sucede en el entorno. También cambia lo que sucede en el medio ambiente. El clima organizacional se define como un conjunto de descripciones del marco social o situacional al que pertenecen los individuos de una organización (Candelaria et al., 2012).

En el mercado laboral se están produciendo importantes cambios económicos, tecnológicos, sociales y demográficos, que conducen a un aumento significativo del empleo en el sector de servicios. Como resultado de estos cambios, surgen nuevos riesgos en el trabajo (Gil et al., 2008).

## **METODOLOGÍA**

La empresa hospitalaria se encuentra en la ciudad de H. Matamoros, Tamaulipas, con una población total de 150 individuos. De esta población, nos centramos específicamente en un grupo de 70 personas, en su mayoría enfermeros y enfermeras, para llevar a cabo nuestro estudio. Para este propósito, seleccionamos una muestra de 7 personas, lo que representa un 10% de la población total.

Para la recopilación de datos, se empleó una encuesta seguida de breves entrevistas de 5 minutos. Con el apoyo de dos pasantes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, se distribuyeron las encuestas en distintos departamentos del área de enfermería, asegurando su llenado preciso. El formato de la encuesta se ajustó a las pautas establecidas por la NOM-035-STPS-2018 en

cuanto a la salud mental del trabajador. Se implementó un coeficiente alfa de Cronbach para otorgar diferentes puntuaciones a las respuestas seleccionadas por los trabajadores (STPS, 2018).

## RESULTADOS

**Tabla 1:** El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	5	72%
	4(Casi nunca)	2	28%
	5(Nunca)	0	0%

El **72%** de los enfermeros expresaron que solo en algunas ocasiones sienten que pueden trabajar de manera segura y salubre en su unidad de trabajo. Siendo una profesión que está expuesta a todo tipo de enfermedades es de suma importancia lograr un entorno seguro, tanto para pacientes como el personal de salud.

**Tabla 2:** Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico y mental

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico y mental	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	1	14%
	4(Casi nunca)	5	72%
	5(Nunca)	1	14%

Aquí el personal de enfermería en un **86%** dice que sufren de desgaste físico y mental debido a que se les exige mucho durante su jornada laboral.

**Tabla 3:** Estoy expuesto a estrés constante en mi área de trabajo

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estoy expuesto a estrés constante en mi área de trabajo	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	0	0%
	4(Casi nunca)	4	57%
	5(Nunca)	3	43%

En la obtención de los datos, obtenemos un resultado nada favorable para los administradores de la organización, puesto que el **100%** de los enfermeros encuestados, sienten o han sentido una exposición al estrés de manera constante en su lugar de trabajo.

**Tabla 4:** Siento que tengo sobre carga de trabajo en la mayoría del tiempo

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siento que tengo sobre carga de trabajo en la mayoría del tiempo	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	1	14%
	4(Casi nunca)	3	43%
	5(Nunca)	3	43%

De igual manera se obtiene un resultado negativo casi en su totalidad por los trabajadores de la salud.

Un alarmante **86%** expresa que en su lugar de trabajo la carga de trabajo es excesiva.

**Tabla 5:** Considero que las actividades que realizo son peligrosas

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Considero que las actividades que realizo son peligrosas	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	2	28%
	3(Algunas veces)	3	43%
	4(Casi nunca)	1	14%
	5(Nunca)	1	14%

El resultado de esta pregunta en la encuesta nos señala que un **71%** de los enfermeros consideran que sus actividades no son peligrosas. Claro esto depende del área de enfermería donde presten sus servicios, ya que es bien sabido que existen áreas más críticas que otras.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se deduce que la mayoría de los trabajadores enfermeros que prestan sus servicios profesionales en este hospital privado sufren o sufrieron grandes y prolongadas exposiciones al estrés y sobrecarga de trabajo.

Hay que tomar en cuenta que en las pequeñas charlas que se tuvo con las y los enfermeros, coincidían que durante la pandemia esos niveles de estrés se han elevado de manera superlativa, debido a las medidas sanitarias y los innumerables casos graves que atendieron y atienden hasta hoy día en este periodo.

Después de analizar los datos recabados, también podemos notar que el agotamiento físico y mental es cotidiano en los empleados de la organización hospitalaria, esto podría desencadenar más problemas a futuros si la tendencia no fluctúa.

**Tabla 6:** El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	5	72%
	4(Casi nunca)	2	28%
	5(Nunca)	0	0%

**Tabla 7:** Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico y mental

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico y mental	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	1	14%
	4(Casi nunca)	5	72%
	5(Nunca)	1	14%

**Tabla 8:** Estoy expuesto a estrés constante en mi área de trabajo

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estoy expuesto a estrés constante en mi área de trabajo	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	0	0%
	4(Casi nunca)	4	57%
	5(Nunca)	3	43%

**Tabla 9:** Siento que tengo sobre carga de trabajo en la mayoría del tiempo

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siento que tengo sobre carga de trabajo en la mayoría del tiempo	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	0	0%
	3(Algunas veces)	1	14%
	4(Casi nunca)	3	43%
	5(Nunca)	3	43%

**Tabla 10:** Considero que las actividades que realizo son peligrosas

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Considero que las actividades que realizo son peligrosas	1(Siempre)	0	0%
	2(Casi siempre)	2	28%
	3(Algunas veces)	3	43%
	4(Casi nunca)	1	14%
	5(Nunca)	1	14%

## CONCLUSIONES

A través de esta investigación, un resultado contundente; el estrés impera dentro de los recintos hospitalarios y con el periodo tan difícil que ha sido la pandemia por covid-19 agravó aún más las cosas. Los trabajadores muestran niveles de estrés y agotamiento preocupante y puesto que estos elementos son base importante para cualquier hospital, una caída en su rendimiento se trasladaría directamente en la atención del paciente.

Estas dependencias privadas dependen íntegramente del capital que ingresa a través de sus pacientes, si la atención no es eficiente, sin lugar a duda estos centros de trabajos sufrirían de pérdidas monetarias, he ahí donde radica la importancia de contar con un grupo de enfermeros saludables no solo física sino psicológica también para poder mantener a sus clientes y en un futuro ver crecer la cantidad de estos.

Es recomendable iniciar cuando antes con el accionar para contrarrestar poco a poco el resultado negativo que se obtuvo de esta investigación, todo en sinergia con los diferentes administradores de los recursos de la organización.

Y finalmente, en caso de que existan indicios o interrogantes no resueltos, plantéelos en este apartado compartiendo la tarea pendiente con otros investigadores que pueden acompañar y ampliar el estudio.

Debido a los resultados negativos obtenidos de nuestra investigación, los administradores del hospital tienen mucho de qué preocuparse y mucho trabajo por hacer, ya que si no hay un plan de contingencia para lograr cambiar la tendencia en los niveles de desgaste físico-mental y de estrés que han estado sometidos los enfermeros en los últimos 2 años.

Un servidor ha sugerido las siguientes acciones que podrían ayudar para que el trabajador del sector salud mitigue un poco sus niveles altos de estrés:

Flexibilidad de horarios; para que los enfermeros puedan obtener un adecuado descanso entre sus turnos

Espacios recreativos que sirvan como distractor para la mente de los trabajadores, sintiéndose menos abrumado en su día a día.

Implementar un nuevo modelo de incentivos dentro de la organización

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Blanco Guzmán, M. (2020). Desarrollo de competencias básicas de investigación. *Ajayu*, 18(1), 24-51.  
[http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v18n1/v18n1\\_a02.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v18n1/v18n1_a02.pdf).
- Borjas, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, (15), 79–97.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>.
- Castro, A., & Ramírez, R. (2013). Enseñanza de las ciencias naturales para el desarrollo de competencias científicas. *Amazonia Investiga*, 2(3), 30-53.  
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/646>.
- Collazos, A., Quintero, M., & Trujillo, K. (2021). Determinantes del rendimiento académico de la prueba saber 11 durante el periodo 2014-2019 en Colombia. *Panorama*, 15(29), 103–126.  
<https://doi.org/10.15765/pnrm.v15i29.1723>.
- Cronje, J. (2016). Towards an Integration of Paradigmatic and Pragmatic Research in Information Systems. *The Electronic Journal of information systems in developing countries*, 77(1), 1-14. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2016.tb00568.x>.
- De Sousa, B. (2011). Los nuevos movimientos sociales. *Observatorio Social de América Latina*, (5), 177-188.  
[http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Los\\_nuevos\\_movimientos\\_sociales\\_OSA\\_L2001.PDF](http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Los_nuevos_movimientos_sociales_OSA_L2001.PDF).
- Flórez, L. (2019). Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) como estrategia para fortalecer las competencias científicas en ciencias naturales. *Paideia Surcolombiana*, (24), 67-76.  
<https://doi.org/10.25054/01240307.1700>.
- Gallardo-Gil, M., Fernández-Navas, M., Sepúlveda-Ruiz, M., Serván, M., Yus, R., & Barquín, J. (2010). PISA y la competencia científica: Un análisis de las pruebas de PISA en el Área de Ciencias. *RELIEVE*, 16(2), 1-17. [http://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2\\_6.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2_6.htm).
- García, F., Portillo, J., Romo, J., & Benito, M. (2007). *Nativos digitales y modelos de aprendizaje*. SPDECE.
- Guarín, A., Medina, C., & Posso, C. (2018). Calidad, cobertura y costos ocultos de la educación

- secundaria pública y privada en Colombia. *Revista Desarrollo y Sociedad*, (81), 61-114. <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n81/0120-3584-dys-81-00061.pdf>.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- ICFES. (2022). Guía de orientación saber 11. Obtenido de <https://eservicioseducativos.com/wp-content/uploads/2022/01/Guia-de-orientacion-Saber-11-2022-1.pdf>
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. (2020). Informe nacional de resultados del Examen Saber 11° 2019. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.
- Pérez, G., Aguilera, M., Otero, A., Sánchez, A., & Acosta, K. (2014). *Economía de las grandes ciudades en Colombia: seis estudios de caso (Vol. 1)*. Banco de la República.
- Revez, J., & Borges, L. C. (2018). Pragmatic paradigm in information science research: A literature review. *Qualitative And Quantitative Methods In Libraries*, 7(4), 583–593. <http://qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/504>.
- Schmidt, Q. (2006). *Estándares básicos de competencias en lenguaje, matemáticas, ciencias y ciudadanas: guía sobre lo que los estudiantes deben saber y saber hacer con lo que aprenden*. Ministerio de Educación de Colombia.
- Tobón, S., Prieto, J., & Fraile, J. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. Pearson educación.
- Ventura-León, J. L. (2017). Population or sample?: A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).