

Reporte breve

*Level of work stress associated with the performance of medical  
assistants at a tertiary level Hospital of the IMSS*  
*Nivel de estrés laboral asociado al desempeño de las asistentes médicas  
de un Hospital de tercer nivel del IMSS.*

Rivera Roldan Anayeli <sup>1</sup>, Márquez Ramírez Mauricio <sup>2</sup>  <https://orcid.org/0009-0001-3153-8191> ;  
Sánchez Barajas Mauricio <sup>3</sup>  <https://orgid.org/0000-0002-0906-2991>

<sup>1</sup> UMF 46 IMSS

<sup>2</sup> SPPSTIMSS, IMSS

<sup>3</sup> HGZ UMF 21, IMSS

Fecha de envío: 07/03/2024

Fecha de aprobación: 09/09/2024

**Abstract**

**Introduction:** The purpose of the study was to determine the level of work stress in medical assistants. Work stress is a group of reactions of an emotional, behavioral, and psychological nature generated by work demands. **Objectives:** To identify the prevalence of work stress in medical assistants in the morning and evening shifts in a third-level Hospital of the Mexican Institute of Social Security (IMSS) in 2020.

**Methods:** a cross-sectional, observational, and descriptive study of 41 medical assistants. The study population answered the Occupational Stress Questionnaire of the International Labor Organization (ILO)/World Health Organization (WHO) designed to measure occupational stress and the IMSS Occupational Stress Test, which allows knowing the degree to which experienced symptoms associated with stress. Student's t-test was used to determine the difference between the assistants of both shifts and a significant p of <0.05 was taken.

**Results:** with the IMSS work stress test, the prevalence of mild stress was 33.3% and no significance was found; while, with the ILO/WHO work stress questionnaire, the prevalence of low-stress level was 68.2%, intermediate level 21.9%, and stress 9.7%. In the hospitalization area, a p. of 0.04 was obtained.

**Discussion:** work stress was significantly associated with medical assistants in the hospitalization area because this study was conducted during phase 3 of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) pandemic.

**Conclusions:** The prevalence of job stress in most medical assistants was mild; while, in workers of the hospitalization area, it prevailed in the evening shift and was significant.

**Keywords:** work stress, ILO work stress questionnaire, IMSS work stress test and prevalence.

**Resumen**

**Introducción:** El propósito del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral en auxiliares médicos. El estrés laboral es un conjunto de reacciones de naturaleza emocional, conductual y psicológica generadas por las exigencias laborales. **Objetivos:** Identificar la prevalencia de estrés laboral en auxiliares médicos del turno matutino y vespertino de un Hospital de tercer nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en 2020. **Métodos:** estudio transversal, observacional y descriptivo de 41 auxiliares médicos. La población de estudio respondió el Cuestionario de Estrés Ocupacional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)/Organización Mundial de la Salud (OMS) diseñado para medir el estrés ocupacional y la Prueba de Estrés Ocupacional del IMSS, que permite conocer el grado en que experimentó síntomas asociados al estrés. Para determinar la diferencia entre los asistentes de ambos turnos se utilizó la prueba t de Student y se tomó una p significativa <0,05. **Resultados:** con la prueba de estrés laboral del IMSS la prevalencia de estrés leve fue de 33.3% y no se encontró significancia; mientras que, con el cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS, la prevalencia del nivel de estrés bajo fue del 68,2%, el nivel intermedio del 21,9% y el estrés del 9,7%. En el área de hospitalización, a p. Se obtuvo un valor de 0,04. **Discusión:** el estrés laboral se asoció significativamente con los asistentes médicos en el área de hospitalización debido a que este estudio se realizó durante la fase 3 de la pandemia de Enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19).

**Conclusiones:** La prevalencia de estrés laboral en la mayoría de los asistentes médicos fue leve; mientras que, en los trabajadores del área de hospitalización, prevaleció en el turno vespertino y fue significativa.

**Palabras clave:** estrés laboral, cuestionario de estrés laboral de la OIT, prueba de estrés laboral del IMSS y prevalencia

Reporte breve

Introducción

Debido a los cambios laborales y sociales; el estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente y el personal del sector salud no está exento, especialmente aquellos con categoría asistencial, como es el caso de las asistentes médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Según la Encuesta del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) 2010, en Guanajuato había 1713857 habitantes en el rango de 20 a 39 años, de éstos 917567 eran mujeres y el 91.9% declaró que se dedicaba a actividades del hogar y laborales simultáneamente (Rodríguez Castillo & Aguilar Zavala, 2014). Por otro lado, múltiples investigaciones revelaron que en el sector salud los trabajadores asistenciales tuvieron una prevalencia de estrés laboral de 33.9% y 65% asociada a síntomas fisiológicos y emocionales (Sarsosa Prowesk & Charria Ortiz, 2018).

El estrés laboral es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y de comportamiento originadas por las demandas del ambiente de trabajo ante las cuales se tiene incapacidad de afrontamiento; éste es un padecimiento de origen laboral con alta prevalencia en el mundo moderno (Sarsosa Prowesk & Charria Ortiz, 2018).

El estrés puede clasificarse en eustrés (experiencias cortas que el individuo puede manejar) y distrés (experiencias prolongadas donde existe falta de control y es perjudicial para la salud). La respuesta humana ante el estrés está mediada por el sistema nervioso, endocrino e inmunológico; los principales ejes endocrinos involucrados son el tiroideo, de vasopresina y sistema simpático/parasimpático; así mismo, los glucocorticoides son las moléculas bioquímicas que contribuyen al estado de lucha/huida y alerta (Romero Romero, Young, & Salado Castillo, 2021).

El agente estresor es el estímulo que provoca el estrés, éste se puede encontrar en los siguientes aspectos laborales:

- Factores propios del trabajo: condiciones físicas, disponibilidad de recursos, contenido del trabajo y sobrecarga laboral.
- Desempeño de roles (Rodríguez Gonzales, Roque Doval, & Molerio Pérez, 2002).
- Diferencias individuales: resultan de la combinación de una situación particular y un individuo específico (Azofeifa Mora, Solano Mora, Salas Cabrera, & Fonseca Schmidt, 2016).
- El estrés laboral provoca deterioro en el ámbito laboral al influir negativamente en éste; entre las consecuencias que genera se encuentran: disminución de la productividad, clientes inconformes, aumento del absentismo laboral y rotación de personal (Mejía, y otros, 2019).

Diferentes autores destacan la importancia del estrés laboral en el entorno sanitario. El estrés crónico genera consecuencias en la salud de los profesionales; sin embargo, también implica costos económicos significativos a nivel personal y organizacional que contribuyen con el 50% de las bajas laborales que se producen en dichos trabajadores (Carrillo García, Ríos Rísquez, Escudero Fernández, & Martínez Roche, 2020).

En el contexto sanitario se han identificado los siguientes estresores laborales:

- Implícitos en la profesión: dificultad para enfrentar el dolor, sufrimiento y muerte de los pacientes.
- Organización del trabajo: falta de personal, sobrecarga laboral y problemas con compañeros de trabajo (Carrillo García, Ríos Rísquez, Escudero Fernández, & Martínez Roche, 2020).

Las secretarías que se desempeñan en el ámbito clínico presentan niveles de estrés más bajos respecto a los que manejan los médicos y enfermeras; esto es

### Reporte breve

porque el trabajo de las secretarías clínico-administrativas se distingue del de los demás en términos de contenido funcional (Roque, Veloso, Silva, & Costa, 2015).

Debido a los factores involucrados en la aparición del estrés laboral, existen diversos enfoques metodológicos que permiten evaluarlo; sin embargo, para realizar un diagnóstico individual o colectivo de los trabajadores, deben considerarse los siguientes enfoques:

- Personalizado: emplear una escala de medición específica para el puesto de trabajo.
- Compuesto: emplear instrumentos que consideren los factores estresores, sus efectos psicológicos y fisiológicos y las características que permiten afrontarlos.
- Global: objetivo interdisciplinario que permite observar, aplicar escalas de medición y entrevistas (Patlán Pérez, 2019).

Por lo ya mencionado, el objetivo de la presente investigación fue identificar la prevalencia de estrés laboral en asistentes médicas del turno matutino y vespertino en un hospital de tercer nivel del IMSS en el 2020.

### Material y métodos.

Se trata de un estudio transversal, observacional y descriptivo en asistentes médicas de un Hospital de tercer nivel del IMSS Bajío para identificar el nivel de estrés laboral.

Para el desarrollo de la investigación, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en el que se incluyó a 41 asistentes médicas (24 del turno matutino y 17 del vespertino) con los siguientes criterios: inclusión: ser trabajadora IMSS del turno matutino y vespertino de un hospital de tercer nivel IMSS Bajío con la categoría de asistente médica;

exclusión: estar diagnosticadas con trastorno de ansiedad o depresión.

Posterior a la aprobación del trabajo por el Comité Local de Investigación en Salud 1001 se aplicaron los siguientes cuestionarios:

Cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS): confiabilidad del 0.966, evalúa condiciones laborales a través de 25 preguntas con respuestas en escala tipo Likert (Ivancevich & Matteson, 1992).

Test de estrés laboral del IMSS: consistencia interna 0.863 y alfa de Cronbach de 0.833; permite conocer en qué grado el trabajador experimenta síntomas relacionados con el estrés a través de 12 preguntas con respuestas en escala tipo Likert (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.).

El procedimiento que se siguió fue: definir la muestra, aplicar cuestionarios, recolectar datos y realizar análisis estadístico.

Para el análisis estadístico se elaboró una base de datos en el programa SPSS Statistics 21 para Windows; respecto a la variable de estrés laboral, se calculó la prevalencia y utilizó la T de Student (tomándose una  $p$  significativa  $< 0.05$ ) para determinar la diferencia entre las asistentes médicas de ambos turnos. Para las variables antropométricas cuantitativas se calculó la media y desviación estándar y para las cualitativas la frecuencia absoluta.

### Resultados

Reporte breve

De las 41 asistentes médicas, el 58.5% correspondió al turno matutino y el 41.4% al turno vespertino. En el turno matutino 16 asistentes médicas trabajaban en consulta externa, 5 en hospitalización y 3 en admisión urgencias; en el turno vespertino 8 asistentes médicas laboraban en consulta externa y 9 en hospitalización, a las trabajadoras del turno vespertino de admisión urgencias no fue posible encuestarlas debido a que tenían alta demanda de trabajo.

La media de edad fue de 38.9 años +/- 11.1; al comparar la edad de las asistentes de ambos turnos se obtuvo una p significativa de 0.009 como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Datos sociolaborales de las asistentes médicas de un Hospital de Tercer Nivel del IMSS incluidas en el estudio.**

Características	Total (n=41)	Turno matutino (n=24)	Turno vespertino (n=17)
Edad en años	38.9 +/- 11.1	39.3 +/- 10.7	38.2 +/- 11.8*
<b>Estado civil</b>			
• Soltera	16	9	7
• Casada	21	12	9
• Unión libre	1	0	1
• Divorciada	3	3	0
• Viuda	0	0	0
<b>Escolaridad</b>			
• Secundaria	2	2	0
• Bachillerato	19	13	6
• Carrera técnica	8	4	4
• Licenciatura	11	5	6
• Posgrado	1	0	1

\*T de Student p.=0.009\* Nota: los datos son expresados en media y desviación estándar para la edad.

Fuente: Datos obtenidos de encuestas anónimas aplicadas a asistentes médicas que decidieron participar el 6 y 7 de julio del 2020. IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

De acuerdo con el Cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS la prevalencia de bajo nivel de estrés fue de 68.2%, nivel intermedio 21.9% y estrés 9.7%. Al comparar a las asistentes médicas del área de

hospitalización de ambos turnos se obtuvo una p significativa de 0.04 (Tabla 2).

No se obtuvieron resultados significativos con la prueba de estrés laboral del IMSS.

Discusión

En el estudio se incluyeron 41 asistentes médicas, únicamente fueron mujeres debido a que el requisito número 41 del Contrato Colectivo de Trabajo 2019-2021 del IMSS (Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, 2021) así lo establece. Hubo más trabajadoras en la jornada matutina, los resultados son similares a los de un estudio de clima organizacional en trabajadores de un Hospital General en la Ciudad de México donde el 44.7% de los trabajadores eran del turno matutino y el 21.6% del vespertino (Juárez Adauta, 2018).

En el área de consulta externa y hospitalización había más asistentes médicas. En un análisis de aspectos sociodemográficos y laborales del error asistencial en personal se encontró que el 59.1% del personal de enfermería trabajaba en unidades médicas, el 37% en unidades quirúrgicas y el 10% no tenía un área fija de trabajo (Sanz Gómez, Iriarte Ramos, & Gascón Catalán, 2016); esto coincide con los hallazgos del presente estudio; no obstante, se desconoce si alguna de las trabajadoras cambiaba de área de acuerdo con las necesidades del servicio.

La media de edad del total de la población y del área de hospitalización fue mayor en el turno matutino que en el vespertino, resaltó que las trabajadoras del turno vespertino eran más jóvenes y su prevalencia de estrés fue mayor. En un trabajo en el que se analizó cómo influye la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral en

Reporte breve

**Tabla 2.**  
**Prevalencia de estrés laboral en las asistentes médicas de un Hospital de tercer nivel del IMSS según el Cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS.**

	Bajo nivel de estrés		Nivel intermedio de estrés		Nivel alto de estrés		p
Total (n=41)	68.2%		21.9%		9.7%		1.0
Matutino (n=24)	70.8%		20.8%		8.3%		
Vespertino (n=27)	64.7%		23.5%		11.7%		
Área	TM	TV	TM	TV	TM	TV	
Consulta externa	50%	25%	16.6%	8.3%	0%	0%	0.27
Hospitalización	28.5%	35.7%	0%	14.2%	7.1%	14.2%*	0.04*
Admisión urgencias	33.3%	0%	33.3%	0%	33.3%	0%	1.0

Tabla 2: los datos de prevalencia son expresados en porcentaje. Los valores fueron obtenidos a través de la T de Student y con p significativa de < 0.05\*.

Nota: A las asistentes médicas del turno vespertino del área de admisión urgencias no fue posible encuestarlas el día asignado para dicha actividad debido a que tenían alta demanda de trabajo.

Fuente: Datos obtenidos de encuestas anónimas aplicadas a asistentes médicas que decidieron participar el 6 y 7 de julio del 2020.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social, OIT: Organización Internacional del Trabajo, OMS: Organización Mundial de la Salud, TM: Turno matutino, TV: Turno vespertino.

enfermeras encontraron que el estrés laboral disminuye considerablemente con la edad (Mesa Castro, 2020); por lo tanto, ambos resultados coinciden.

Tras aplicar el Cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS se detectó que la mayoría presentó estrés leve, seguido de nivel intermedio y estrés respectivamente. Destacó que en hospitalización la prevalencia de los distintos niveles de estrés fue mayor en el turno vespertino.

Estos resultados coinciden con los que se obtuvieron en una investigación de estrés laboral y factores psicosociales asociados a la salud mental de empleados de atención primaria en donde reportaron que en los no casos de salud mental la prevalencia de estrés alto fue del 6%; mientras que en los casos de salud mental la prevalencia de estrés alto fue del 11% (Castañeda Velázquez, Colunga Rodríguez, Preciado Serrano, Aldrete Rodríguez, & Aranda Beltrán, 2011).

El presente estudio se llevó a cabo durante la fase 3 de la pandemia por COVID 19, esto podría asociarse a la prevalencia de estrés laboral que se obtuvo en hospitalización. En un estudio sobre los trastornos por estrés debidos a la cuarentena por COVID-19 encontraron que las mujeres, personal de salud y adultos mayores pertenecen a los grupos más vulnerables para desarrollar estrés secundario a dicha pandemia (Palomino Oré & Huarcaya Victoria, 2020).

Los resultados del presente estudio coinciden con los de otros autores por lo que, es importante que se preste atención a los niveles de estrés laboral que presentan las asistentes médicas para mejorar el entorno laboral, el desempeño de las trabajadoras y la perspectiva de los usuarios. Este trabajo establece un precedente a futuras investigaciones en dicho personal asistencial.

### Conclusiones

Las asistentes médicas de un hospital de tercer nivel del IMSS Bajío presentaron un nivel de estrés laboral

### Reporte breve

leve, seguido de nivel intermedio y alto que se asoció con sintomatología; en el área de hospitalización hubo una prevalencia de estrés significativa que predominó en el turno vespertino. Consecuentemente, es importante implementar estrategias que permitan la mejora constante de condiciones laborales y fomentar en las asistentes médicas un estilo de vida saludable.

El presente estudio se llevó a cabo durante la fase 3 de la pandemia por COVID-19. No fue posible estudiar a todas las asistentes médicas debido a la alta demanda laboral y los resultados obtenidos probablemente se encuentran estrechamente relacionados a esta situación.

### Referencias

- Azofeifa Mora, C. A., Solano Mora, L., Salas Cabrera, J., & Fonseca Schmidt, H. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público costarricense. *Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 1-19.
- Carrillo García, C., Ríos Risquez, M. I., Escudero Fernández, L., & Martínez Roche, M. E. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 304-324.
- Castañeda Velázquez, H., Colunga Rodríguez, C., Preciado Serrano, M., Aldrete Rodríguez, M. G., & Aranda Beltrán, C. (2011). Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria. *Waxapa*, 80-88.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f. de s.f. de s.f.). Instituto Mexicano del Seguro Social. Obtenido de Instituto Mexicano del Seguro Social: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. D.F.: TRILLAS. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- Juárez Adauta, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 97-111.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 204-211.
- Mesa Castro, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *ENE*, 1-26.
- Palomino Oré, C., & Huarcaya Victoria, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte Médico*, 1-6.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 156-184.
- Rodríguez Castillo, P., & Aguilar Zavala, H. (2014). Estrés laboral en mujeres trabajadoras y amas de casa. Jóvenes en la ciencia. *Revista de Divulgación Científica*, 459-463.
- Rodríguez Gonzales, R., Roque Doval, Y., & Molerio Pérez, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 1-19.
- Romero Romero, E. E., Young, J., & Salado Castillo, R. (2021). Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. *Revista Medico Científica*, 61-70.
- Roque, H., Veloso, A., Silva, I., & Costa, P. (2015). Estresse ocupacional e satisfação dos usuários com os cuidados de saúde primários em Portugal. *Ciência & Saúde Coletiva*, 3087-3097.
- Sanz Gómez, A. I., Iriarte Ramos, S., & Gascón Catalán, A. (2016). Aspectos sociodemográficos y laborales en el error asistencial de enfermería. *Enfermería Global*, 176-188.
- Sarsosa Prowesk, K., & Charria Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 44-52.

Reporte breve

## Declaración de conflicto de intereses

Los autores de este artículo expresan que no tuvieron ningún conflicto de intereses durante la preparación de este documento ni para su publicación.

## Obra protegida con una licencia Creative Commons

