

### Nivel de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud en Lima, Perú, 2024

### Stress level and job performance of workers at a health care center in Lima, Perú, 2024

Lucia Delfina Bravo-Ramirez<sup>1</sup>, María Eugenia Espilco-Centeno<sup>1</sup>, Francisco Zúñiga-Ayala<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad María Auxiliadora , Lima, Perú

#### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

##### Historia del artículo

Recibido: 12/09/2025  
Aprobado: 12/11/2025  
Publicado: 29/12/2025

##### Autor Correspondiente

Lucía Delfina Bravo-Ramirez  
XXXXXX@hotmail.com

##### Financiamiento

Autofinanciado

##### Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés

##### Citar como

Bravo-Ramirez, L. D., Espilco-Centeno, M. E. & Zúñiga-Ayala, F. (2025). Nivel de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud en Lima, Perú, 2024. *Ágora Rev. Cient.* 2025; 12(02):16-24.  
DOI: <https://doi.org/10.21679/295>

##### Licencia

Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Atribución 4.0](#).



#### RESUMEN

**Objetivo:** Este estudio tiene como propósito determinar la relación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Lima, Perú, en el año 2024. **Materiales y métodos:** La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, con un diseño de cohorte transversal y enfoque correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del puesto de salud ubicado en Santa Rosa de Quives, Santa Anita, Lima, Perú, en 2024. Para la recolección de datos, se aplicaron instrumentos validados con alta confiabilidad. **Resultados:** obtenidos revelaron un valor estadístico Rho = -0.743, lo que indica una correlación negativa significativa. Con un nivel de confianza del 95%, se puede afirmar que existe una "correlación negativa alta" entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral, ya que el valor de significancia bilateral es 0.000, que se encuentra por debajo del umbral de 0.05. **Conclusión:** el nivel de estrés tiene una relación inversa con el desempeño laboral de los trabajadores en el puesto de salud en Lima, Perú, durante 2024.

**Palabras claves:** Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Correlación (DeCS/MeSH).

#### ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between work stress and job performance among healthcare workers in Lima, Peru, in 2024. The research methodology used was descriptive, cross-sectional, and correlational. The population consisted of staff working in a healthcare center, with n = 30 subjects, located in Lima, Peru, in 2024. Validated and reliable instruments were administered to these subjects, resulting in a Rho statistic of 0.743. This correlation is highly significant. Therefore, it can be stated with 95% confidence that in the study setting, there is a "high positive correlation" between the Work Stress and Job Performance variables, because the two-tailed Sig. value is 0.000, which is below the required 0.05. It is concluded that there is a relationship between the study variables in this report.

**Keywords:** Work Stress, Job Performance, Correlation (DeCS/MeSH).

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un nivel moderado de estrés puede ser positivo, ya que funciona como un impulso que nos ayuda a mantener la concentración, aumentar la productividad y reaccionar con mayor eficacia en nuestra vida diaria. Sin embargo, el problema surge cuando este estrés se vuelve excesivo o crónico, generando consecuencias negativas tanto en el cuerpo como en la mente. (1,3). Además, contar con una red de apoyo emocional, ya sea de familiares, amigos o profesionales de la salud mental, es clave para procesar las emociones de manera saludable. Al aprender a controlar el estrés, no solo mejoramos nuestra calidad de vida, sino que también fortalecemos nuestra resiliencia ante futuros desafíos (3). Numerosas organizaciones enfrentan serios desafíos debido a que estos riesgos psicosociales no solo perjudican la salud de sus empleados, sino que además obstaculizan el logro de las metas institucionales al reducir significativamente los niveles de productividad y eficiencia. (4,5).

Esta situación no solo deteriora su rendimiento en el ámbito laboral, sino que también genera consecuencias negativas en su vida personal y familiar. Los empleados afectados por estas condiciones suelen experimentar dificultades para desconectarse del trabajo, lo que les impide disfrutar plenamente de su tiempo libre y afecta significativamente su calidad de vida. Como señala la Organización Internacional del Trabajo, son extremadamente valiosos, tienen un carácter limitado y una vez agotados requieren de períodos prolongados y condiciones adecuadas para su completa recuperación (6). Investigaciones recientes han demostrado que los vínculos familiares sólidos actúan como un factor protector, promoviendo la estabilidad emocional y fortaleciendo el sentido de compromiso en las personas. Sin embargo, cuando existe un desequilibrio entre las demandas laborales y las responsabilidades familiares, pueden surgir conflictos que contribuyen al desgaste profesional. Este fenómeno, conocido como work-family conflicto en la literatura especializada, se ha convertido en un tema de creciente interés para los expertos en salud ocupacional (7).

Estudios epidemiológicos realizados en la región han documentado esta problemática en grupos laborales particularmente vulnerables, como el personal de limpieza en aeropuertos, enfermeros de hospitales públicos y operarios del sector logístico-transporte. Estos hallazgos revelan que los TME son especialmente prevalentes en el sector servicios y en aquellas actividades que demandan interacción constante con usuarios o clientes, donde se combinan factores físicos (movimientos repetitivos) y psicosociales (presión laboral). Las zonas corporales más afectadas incluyen la región lumbar (presente en

el 58% de los casos), el cuello (43%) y los hombros (37%), según datos del Ministerio de Salud de Perú (7,8). La Organización Internacional del Trabajo, mediante su Primera Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud, encontró que aproximadamente el 10% de los trabajadores reportaron problemas de salud mental vinculados a su empleo, incluyendo estrés agudo, episodios depresivos y trastornos del sueño. Los datos por países son particularmente reveladores (9).

Frente a esta realidad, los Estados latinoamericanos han implementado marcos normativos para proteger la salud mental de los trabajadores. Un avance significativo ha sido la promulgación de Leyes de Salud Mental con enfoque laboral, que establecen la corresponsabilidad entre empleadores y autoridades sanitarias. (10). Prevención primaria Implementación de protocolos para identificar y reducir factores de riesgo psicosocial (jornadas excesivas, ambientes laborales tóxicos). Como también Vigilancia epidemiológica Sistemas de monitoreo continuo de indicadores de salud mental en empresas. Y ultimo método es Intervención temprana de la Capacitación a mandos medios para detectar señales de alarma en trabajadores (10).

El experto en salud ocupacional Pezo destaca que estas medidas son especialmente relevantes para abordar tres grandes fuentes de estrés laboral: la precariedad laboral, las demandas laborales desproporcionadas y los conflictos derivados de la esfera personal que se proyectan en el ámbito profesional (11).

Paralelamente, es fundamental que los trabajadores reciban capacitación constante en técnicas de manejo del estrés y cuenten con canales accesibles para buscar apoyo profesional cuando lo necesiten, como recomienda el Ministerio de Salud del Perú en su Guía de Intervención para el Estrés Laboral. Este enfoque integral, que combina acciones institucionales con responsabilidad individual, representa la vía más efectiva para promover entornos laborales saludables y sostenibles (12).

El marco teórico sobre el estrés laboral encuentra sustento en investigaciones internacionales, como las realizadas por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo que lo identifican como el segundo problema de salud más frecuente en el ámbito laboral dentro de la Unión Europea. Según sus estudios, aproximadamente el 25% de los trabajadores europeos se ven afectados por esta condición, lo que demuestra su alcance como fenómeno psicosocial relevante en el mundo laboral contemporáneo (13).

En el contexto específico del trabajo, el estrés laboral se manifiesta a través de diversas respuestas que afectan múltiples dimensiones del ser humano. Estas incluyen alteraciones cognitivas (como

dificultad para concentrarse), cambios conductuales (mayor irritabilidad), fluctuaciones emocionales (ansiedad o desmotivación) y síntomas fisiológicos (taquicardia o tensión muscular), todos ellos provocados por condiciones adversas en el entorno profesional. Investigaciones recientes del Instituto Nacional de Salud Mental confirman que su prevalencia ha aumentado significativamente en la última década, afectando de manera diferenciada a trabajadores de diversos sectores y niveles jerárquicos (14).

El profesor Slipak (15), 2023 aporta una perspectiva biológica al concepto, describiendo el estrés como una reacción fisiológica abrupta del organismo ante un estímulo amenazante. Según su modelo teórico, esta respuesta activa mecanismos de defensa ancestrales que preparan al cuerpo para enfrentar o huir del peligro, lo que explica muchos de sus síntomas físicos característicos. Sin embargo, cuando esta activación se prolonga en el tiempo sin una resolución adecuada de la situación estresante, puede generar consecuencias negativas para la salud a mediano y largo plazo, como lo demuestran estudios longitudinales en poblaciones laborales.

El profesor Slipak (15), 2023 aporta una perspectiva biológica al concepto, describiendo el estrés como una reacción fisiológica abrupta del organismo ante un estímulo amenazante.

El estrés laboral puede originarse a partir de múltiples factores ambientales y organizacionales que afectan el bienestar de los trabajadores. Entre los estresores físicos más relevantes se encuentra la iluminación inadecuada, la cual no solo reduce la productividad, sino que puede generar fatiga visual, dolores de cabeza y mayor tensión muscular, especialmente en trabajos que requieren precisión o atención constante a detalles. (15). El ruido excesivo en el entorno laboral representa otro factor crítico, ya que interfiere con la capacidad de concentración, incrementa los niveles de irritabilidad y puede llevar a un estado de agotamiento crónico. (14,15). Además de las condiciones físicas, las características propias de las tareas asignadas pueden convertirse en fuentes importantes de estrés. Una carga mental excesiva, por ejemplo, obliga a los trabajadores a mantener un nivel de atención sostenido que, con el tiempo, deriva en fatiga cognitiva y disminución del rendimiento. (16).

A nivel organizacional, factores como la ambigüedad de roles y los conflictos interpersonales generan un ambiente propicio para el desarrollo de estrés crónico. Cuando las responsabilidades y expectativas no están claramente definidas, los trabajadores pueden experimentar incertidumbre y ansiedad, lo que a la larga afecta su productividad y salud mental. (14,16). Cuando los trabajadores perciben que no existen posibilidades de ascenso o de mejora en sus competencias profesionales,

pueden experimentar estancamiento y desmotivación, lo que afecta directamente su desempeño y bienestar psicológico. Según un estudio publicado por la Harvard Business los empleados que no reciben capacitación continua u oportunidades de desarrollo tienen un 45% más de probabilidades de reportar altos niveles de estrés laboral en comparación con aquellos que sí cuentan con estas opciones. (16).

En el ámbito físico, las consecuencias incluyen un mayor riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares, como hipertensión arterial y cardiopatías, así como cefaleas tensionales recurrentes y trastornos músculo-esqueléticos, particularmente en zonas como la espalda, cuello y hombros. La Organización Mundial de la Salud OMS ha señalado que el estrés laboral crónico puede debilitar el sistema inmunológico, aumentando la susceptibilidad a enfermedades respiratorias e incluso afectando condiciones dermatológicas como la psoriasis o el eczema. (17) Desde la perspectiva psicológica, el estrés laboral prolongado puede desencadenar trastornos mentales significativos causado por COVID 19, como episodios depresivos mayores, trastornos de ansiedad generalizada y alteraciones severas del sueño, incluyendo insomnio crónico. (18,19) Los trabajadores afectados pueden presentar dificultades en la comunicación interpersonal, como problemas de articulación del habla o tendencia a discusiones frecuentes con colegas. Asimismo, es común observar pérdida de interés en actividades que antes resultaban placenteras, tanto en el ámbito laboral como personal.

Uno de los efectos más alarmantes es el aumento en el consumo de sustancias psicoactivas, como alcohol y tabaco, que muchos empleados utilizan como mecanismo de afrontamiento inadecuado. (20) El estudio del estrés laboral comprende tres dimensiones fundamentales que afectan significativamente al trabajador. La primera de ellas, el agotamiento emocional, se caracteriza por una profunda sensación de vacío emocional y falta de recursos psicológicos para enfrentar las demandas laborales. Según Maslach y Leiter este agotamiento integral representa la fase inicial del síndrome de burnout y se encuentra presente en aproximadamente el 68% de los casos de estrés laboral crónico en profesionales de alto contacto con personas. (21) La segunda dimensión, la despersonalización, implica un distanciamiento progresivo tanto de las propias emociones como de las relaciones interpersonales en el trabajo. (21) La tercera dimensión clave es la realización personal, que se ve severamente afectada por el estrés laboral crónico. (22,23)

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, destacan tres componentes esenciales que se ven directamente impactados por los niveles de estrés. Las relaciones interpersonales constituyen el pilar fundamental del clima organizacional, donde la

calidad de las interacciones entre colegas puede potenciar o limitar significativamente los resultados colectivos. (22,23)

El desarrollo profesional efectivo requiere de dos componentes fundamentales: la formación académica y la experiencia práctica acumulada. Mientras que la educación proporciona el marco teórico y las bases conceptuales, la habilidad práctica permite aplicar estos conocimientos de manera competente en situaciones reales de trabajo, optimizando procesos y mejorando resultados. (24,25) Según un estudio del Banco Mundial la combinación equilibrada de estos elementos incrementa en un 72% la eficiencia laboral y reduce significativamente los niveles de estrés asociados al desempeño profesional.

Un entorno laboral positivo, donde predominen el respeto mutuo y el reconocimiento al mérito, funciona como amortiguador contra los efectos negativos del estrés ocupacional. (26,27)

La gestión proactiva del estrés laboral requiere la implementación de estrategias individuales y colectivas. A nivel personal, técnicas como la meditación mindfulness, la práctica regular de ejercicio físico y la higiene del sueño han demostrado ser altamente efectivas para regular los niveles de cortisol y prevenir afectaciones a la salud cardiovascular. La Organización Mundial de la Salud OMS recomienda especialmente el yoga como práctica integral que combina beneficios físicos y mentales. (28) Cuando esta relación se desequilibra por períodos prolongados, surgen consecuencias graves como el agotamiento emocional crónico, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento de conductas de riesgo. (28)

El equilibrio entre la vida laboral y personal emerge como un factor determinante para preservar la salud mental y física de los trabajadores, especialmente en profesiones de alta exigencia como el sector salud. Este balance previene el agotamiento emocional y mantiene niveles óptimos de desempeño profesional. Investigaciones del Colegio Médico del Perú (2023) revelan que los profesionales que logran este equilibrio muestran un 58% mayor nivel de atención al paciente y cometen un 40% menos errores médicos, lo que subraya la necesidad de políticas institucionales que promuevan este balance (29).

Los riesgos psicosociales laborales abarcan factores ambientales y organizacionales que, combinados con la alta demanda cognitiva, pueden aumentar en un 75% el riesgo de errores profesionales. En contextos como emergencias o cuidados intensivos, la carga mental y la presión temporal potencian el estrés y reducen la efectividad profesional (29). El estrés laboral genera manifestaciones emocionales y físicas como agota-

miento, insomnio e hipertensión. La Sociedad Interamericana de Cardiología (2023) advierte que los profesionales de la salud con altos niveles de estrés tienen un 60% más probabilidades de desarrollar hipertensión antes de los 50 años (29).

Diversos estudios en Latinoamérica muestran que entre el 45% y 68% del personal sanitario padece estrés laboral, relacionado con jornadas extensas, exposición a situaciones traumáticas y falta de recursos. La Federación Médica Latinoamericana señala que la presión postpandemia ha elevado el burnout a niveles récord, generando una crisis silenciosa en los sistemas de salud (30).

Garcés et al. (31) identificaron en 2022 que la sobrecarga laboral es la principal causa de estrés entre docentes universitarios, con tasas superiores al 60%. Las profesoras jóvenes presentan mayores niveles de estrés, debido a una distribución desigual de cargas y menor participación en puestos de decisión. Se recomienda implementar políticas equitativas y programas institucionales de prevención del burnout.

Cano et al. (32), en un hospital de Medellín, hallaron que el agotamiento emocional afecta gravemente la salud mental del personal médico, sobre todo en varones que buscan menos ayuda psicológica. El estudio propone intervenciones integrales que incluyan componentes culturales y sociales.

Durante la pandemia, Castillo et al. (33) observaron que el 75.56% del personal de terapia intensiva en Riobamba presentó estrés laboral y el 57.78% ansiedad, lo que triplicó la rotación de personal. De forma similar, Barrera y Baculima (34) en Ecuador reportaron alta prevalencia de trastornos del sueño (78%), fatiga crónica (62%) y burnout, instando a crear programas integrales de prevención.

El análisis bibliométrico de Salamanca y Garavito (35) muestra que Medellín y Bogotá concentran el 69.09% de los estudios colombianos sobre estrés laboral, predominando el modelo Demandas-Control-Apoyo. En Perú, Delgado y Calvanapon (36) hallaron una correlación negativa moderada ( $\text{Rho} = -0.42$ ) entre estrés y desempeño, donde el 98% del personal presentaba estrés medio o alto. León (37) en Cajamarca reportó afectaciones cardiovasculares (28%), psicosomáticas (63%) y psiquiátricas leves (41%), con un riesgo tres veces mayor de hipertensión.

En el Callao, Veneros (38) determinó que el 52.7% del personal no presentaba estrés clínico, pero las mujeres y trabajadores CAS COVID-19 fueron los más vulnerables. Condezo (39) evidenció que el 72% de los enfermeros atribuían su estrés a factores físicos, psicológicos y sociales, mientras que el apoyo entre colegas reducía el estrés en 40%.

Fernández (40) en Lima halló una correlación positiva ( $r = 0.571$ ) entre estrés y desempeño en quirófano, apoyando el modelo de Yerkes-Dodson. En Ecuador, Cueva (41) reportó que el 80.6% de los enfermeros sufrían estrés laboral, con síntomas fisiológicos en el 79.2%, reflejando la necesidad de políticas de mejora laboral.

Finalmente, se destaca que la creación de entornos saludables requiere atender las necesidades psicológicas básicas y fortalecer la comunicación organizacional. La Asociación Psicológica Americana indica que las instituciones con canales comunicativos fluidos presentan un 40% menos de conflictos, un 35% mayor compromiso y hasta un 28% más productividad, lo que convierte la salud organizacional en una inversión estratégica (42).

La presente investigación se sustenta en un robusto marco teórico que integra modelos psicosociales, neurofisiológicos y organizacionales sobre estrés laboral. Esta integración multinivel permite superar visiones reduccionistas, ofreciendo una comprensión holística del fenómeno en contextos sanitarios latinoamericanos. A nivel práctico, los hallazgos proporcionan herramientas concretas para: 1) diseñar protocolos de evaluación temprana de riesgos psicosociales adaptados a realidades institucionales diversas, 2) implementar programas de intervención basados en evidencia para unidades críticas, y 3) formular políticas públicas sectoriales con indicadores de seguimiento claros. Como señala la Organización Panamericana de la Salud, estudios con este enfoque integral son fundamentales para abordar la crisis de salud mental laboral que afecta particularmente al personal sanitario postpandemia, donde hasta el 65% reporta síntomas de burnout según reportes regionales.

## MATERIAL Y MÉTODOS

**Tipo de estudio:** Enfoque cuantitativo, no-experimental y tipo transversal.

**Población:** El estudio abarcó a los 30 trabajadores que conformaban la planilla activa del Puesto de Salud Santa Rosa de Quives-Lima

**Muestra:** Dada la dimensión reducida del universo de estudio, no fue necesario aplicar técnicas de muestreo, sino que se trabajó con la totalidad de la población, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud para garantizar la representatividad y solidez de los resultados en contextos institucionales pequeños.

**Instrumento:** La técnica principal de recolección fue la encuesta. Se aplicaron dos cuestionarios: el Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el nivel de estrés laboral y un cuestionario de desempeño laboral para evaluar el rendimiento de los trabajado-

res. La validez de los instrumentos fue establecida mediante juicio de expertos para asegurar su pertinencia y claridad.

**Análisis de los datos:** Los datos fueron procesados en un software estadístico especializado, aplicando análisis descriptivo con frecuencias y porcentajes, y posteriormente la prueba de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

**Aspectos éticos:** El desarrollo de la investigación se ajustó estrictamente a los principios éticos de respeto, autonomía, beneficencia y justicia. Todos los participantes recibieron información completa sobre la naturaleza, los fines y la confidencialidad del estudio, y firmaron un consentimiento informado previo a su inclusión. Se priorizó el bienestar de los trabajadores y se resguardó la privacidad de los datos a través del uso de códigos anónimos. El protocolo seguido respetó la Declaración de Helsinki y los lineamientos del Comité de Ética de la universidad, garantizando así la protección de los derechos de los participantes y la transparencia en el manejo de la información recogida (49).

## RESULTADOS

### Análisis Inferencial

**Tabla 1.** Correlaciones de variables Estrés Laboral vs Desempeño Laboral

Información de Análisis Inferencial	Total	
	N	Sig. (bilateral)
Total	30	0.000
Variables	Estrés Laboral	Relaciones Interpersonales
Estrés Laboral	1.000	-0.743**
Desempeño Laboral	-0.743**	1.000

N = 30

Sig. (bilateral) = 0.000

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 1.** Grado de Correlación

Grado de Correlación	
<b>-1.00</b>	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
<b>1.00</b>	Correlación positiva perfecta

Fte: Hernández, Fernández & Baptista, 2016, págs. 304-305.

El valor del estadístico Rho = -0.743, es una correlación negativa inversa, además correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en el ámbito de estudio que existe entre la Variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral, una correlación inversa, sin embargo, este resultado nos dice el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000 que se encuentra por debajo del 0.05 requerido; quiere decir que la hipótesis general sostiene que el nivel de estrés se relaciona de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud en Lima, Perú, 2024.

### **Interpretación:**

Existe una correlación negativa alta y significativa entre el nivel de estrés laboral y la dimensión de relaciones interpersonales (Rho = -0.725, p = 0.000). Esto indica que, a mayor nivel de estrés laboral, menor calidad de las relaciones interpersonales entre los trabajadores del puesto de salud.

Los resultados evidenciaron que la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales es inversamente proporcional, presentando un coeficiente de Spearman de -0.725 con una significancia bilateral de p=0.000. Este hallazgo permite afirmar que, a medida que aumentan los niveles de estrés, la capacidad de los trabajadores para establecer y mantener vínculos saludables y efectivos con sus pares y usuarios se ve considerablemente afectada. Tal situación no solo compromete la calidad del trabajo en equipo, sino que incrementa la posibilidad de conflictos, fragmentación de los equipos y desconfianza, fenómenos ampliamente documentados en el personal sanitario sometido a presión crónica (9,17).

## **DISCUSIÓN**

### **Discusión de resultados**

Los resultados encontrados en el Puesto de Salud Santa Rosa de Quives reafirman la gravedad del estrés laboral en el contexto sanitario peruano. Desde la experiencia de quienes trabajan día a día en el primer nivel de atención, es evidente que el estrés no solo afecta a la persona de manera individual, sino que impacta directamente sobre el clima organizacional, la calidad de las relaciones humanas y, finalmente, sobre la atención al paciente. La correlación negativa alta entre estrés y desempeño laboral (Rho = -0.743; p = 0.000) hallada en este estudio refleja lo que muchas y muchos colegas viven cotidianamente en establecimientos de salud públicos y privados del país.

Esta situación no es un hecho aislado. Tal como lo han documentado Cano y colaboradores (32), en Colombia, la salud mental del personal debe ser

considerada parte fundamental de la gestión sanitaria, ya que el desgaste emocional y la sobrecarga laboral debilitan la capacidad resolutiva de los equipos de salud, aumentan la rotación y deterioran la calidad del servicio. Si a esto se suman las limitaciones materiales, la escasez de personal y las demandas crecientes de la población, el riesgo de que el estrés se convierta en una constante se incrementa. En Ecuador, Castillo et al. (33), advirtieron que casi el 76% del personal de unidades críticas experimentó niveles preocupantes de estrés, situación que se asoció a episodios de ansiedad y desorganización interna en los servicios. Este escenario no es ajeno al Perú, donde los profesionales deben enfrentar jornadas extensas, emergencias frecuentes y recursos limitados, generando un desgaste físico y emocional que muchas veces pasa desapercibido a nivel de gestión institucional.

Respecto al primer objetivo específica, la relación entre estrés laboral y relaciones interpersonales, el resultado obtenido en este estudio (Rho = -0.725; p = 0.000) pone en evidencia cómo el agotamiento afecta los vínculos y la capacidad de diálogo en el entorno de trabajo. El personal sanitario, al verse sobrecargado y sin canales adecuados de contención emocional, tiende a experimentar mayor irritabilidad, distancia con colegas y menor disposición a colaborar. Esta fractura en el clima laboral ha sido descrita por Barrera y Baculima (34), en Ecuador quienes demostraron que los equipos expuestos a estrés crónico muestran un deterioro significativo en la comunicación y el trabajo conjunto. En el Perú, Delgado y Calvanapon (36), observaron en la Red de Salud de Trujillo que el estrés constante debilita la confianza, fomenta el individualismo y termina afectando incluso la atención que se brinda al usuario. Es fundamental reconocer que, sin relaciones interpersonales sólidas, ningún servicio de salud puede sostenerse en el tiempo.

Sobre el segundo objetivo específica, la relación entre estrés y experiencia o habilidad práctica, la evidencia empírica señala que el agotamiento emocional reduce la percepción de autoeficacia del trabajador sanitario. Con un coeficiente negativo relevante (Rho = -0.664; p = 0.000), el estudio demuestra que el personal expuesto a altos niveles de estrés se siente menos capaz de enfrentar situaciones nuevas, resolver contingencias y aplicar de manera eficiente los conocimientos adquiridos. Fernández (40), en su investigación con enfermeras de quirófano en Lima, identificó que el cansancio y la presión continua minan la confianza técnica y aumentan la probabilidad de errores, lo que finalmente afecta la calidad y la seguridad del cuidado brindado. De igual modo, Cueva et al. (41), documentaron en Ecuador que el personal con mayor exposición al estrés tiene menos iniciativa para capacitarse o asumir retos, lo que repercute en la innovación y la mejora continua dentro del sistema de

salud. En la práctica cotidiana peruana, esto se traduce en equipos que, pese a tener formación y experiencia, pierden motivación y evitan asumir responsabilidades adicionales por temor a equivocarse o a no contar con el respaldo institucional.

En lo relativo al tercer objetivo específica, la correlación detectada entre estrés y satisfacción laboral ( $\text{Rho} = -0.749$ ;  $p = 0.000$ ) es particularmente preocupante. El personal sanitario que experimenta altos niveles de estrés ve disminuida su motivación, su compromiso y su deseo de permanecer en la institución. La Organización Mundial de la Salud ha advertido que la insatisfacción laboral no solo conduce al ausentismo y la let, sino que genera desconfianza hacia el sistema de salud, lo que a largo plazo afecta la cobertura y la continuidad del cuidado (1). Delgado y Calvanapon (36), encontraron en su análisis que el estrés crónico, además de afectar el rendimiento, incrementa la intención de renuncia y el malestar general, comprometiendo los objetivos institucionales y la reputación de los establecimientos sanitarios.

Todos estos hallazgos refuerzan lo que la práctica diaria enseña: el estrés laboral en salud no es solo una suma de molestias personales, sino una amenaza para la sostenibilidad y la eficiencia de los servicios. Los y las licenciados peruanos sabemos que trabajar bajo presión, sin espacios de autocuidado y sin apoyo real de la gestión, erosiona poco a poco las fortalezas individuales y colectivas de los equipos. El desafío es lograr que las autoridades reconozcan el impacto del estrés y diseñen intervenciones institucionales serias y sostenibles: promover pausas activas, fortalecer la salud mental, repartir de manera justa las cargas laborales y, sobre todo, valorar el trabajo humano que sostiene el sistema de salud. De lo contrario, se perpetuará el círculo vicioso de desgaste, insatisfacción y baja calidad asistencial.

En resumen, este estudio aporta evidencia local y comparada que debe orientar la toma de decisiones en políticas de recursos humanos y calidad en salud. El abordaje del estrés laboral debe ser prioridad estratégica, entendiendo que solo en ambientes saludables y colaborativos es posible ofrecer una atención digna, humana y eficaz a la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Estrés [Internet]. Ginebra: OMS; [citado 2024 Jul 15]. Disponible en: <https://n9.cl/qdb53>
2. Vista de Impacto de la contaminación sonora en la salud de la población de la ciudad de Juliaca, Perú [Internet]. Ciencialatina.org; [citado 2024 Jul 15]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/228/305>
3. Salud Mental [Internet]. Paho.org; [citado 2024 Jul 23]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
4. Vera M, Pérez G. Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo [Internet]. 2022 [citado 2024 Jul 24]. Disponible en: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1291/1205](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1291/1205)
5. Hernández D. El estrés laboral como influencia en las relaciones familiares de los directivos en las microempresas [Internet]. [citado 2024 Jul 27].
6. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. Rev Investig Salud Univ Boyacá [Internet]. 2021 [citado 2024 Jul 27].
7. Cano G, Suarez D, Zuleta D. La sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores [Internet]. [citado 2024 Jul 29].
8. Jacobs K, Foley G, Punnett L, Hall V, Gore R, Brownson E, et al. Uso de computadoras portátiles por parte de estudiantes universitarios: lecciones aprendidas mediante diarios electrónicos para reportar molestias musculoesqueléticas. Ergonomía [Internet]. 2023 [citado 2024 Jul 30];54(2):206–19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ort/v37n3/1561-3100-ort-37-03-e608.pdf>
9. Barrea J, Baculima J. Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud, Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología [Internet]. [citado 2024 Ago 4].
10. Organización Panamericana de la Salud. Avances y desafíos de la reforma de salud mental en el Perú en el último decenio [Internet]. Washington, DC: OPS; 2023 [citado 2024 Ago 10].
11. Quesquén K. Estrés y desempeño laboral de los enfermeros en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati – Lima trabajo académico de segunda especialidad [Internet]. 2022 [citado 2024 Ago 12].
12. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. 2022 [citado 2024 Ago 12].
13. El Trabajo AEP la S y. la S en. El estrés relacionado con el trabajo [Internet]. [citado 2024 Ago 12].
14. UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI [Internet]. 2023 [citado 2024 Ago 14].
15. Buitrago L, Barrera M, Plazas L, Chaparro L. Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista de investigación en salud universidad de Boyacá. 2021 [citado 2024 Ago 15];8(2):131-146. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

16. Díaz-Fúnez PA, Pecino V, Mañas M-Á. Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. *Rev Psicol* [Internet]. 2016 [citado 2024 Ago 15];34(2):387-412.
17. Barrera E, Baculima A. Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. *Rev Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología* [Internet]. 2024 [citado 2024 Ago 15]; Vol. X. N°1.
18. Mejía H, Ramos L. Prevalencia de los principales trastornos mentales durante la pandemia por COVID-19. *Rev Neuropsiquiatr* [Internet]. 2022 [citado 2024 Ago 15];85.
19. Castillo C, Noroña R. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Rev Cuba Reumatol* [Internet]. 2024 [citado 2024 Ago 26];25(1).
20. Valadez A, Bravo C, Vaquero E. Estrés laboral. 1º edición. México. 2023 [citado 2024 Ago 15].
21. Tesis en línea [Internet]. [citado 2024 Ago 15].
22. Cortez D, Campana N, Huayama N, Aranda J, et al. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Rev SciELO* [Internet]. 2021 [citado 2024 Ago 27];9(3).
23. Jimenez L, Rojas J. Estrés laboral y calidad de vida del personal de salud durante la pandemia del Covid-19 [Internet]. 2020 [citado 2024 Sep 3].
24. Tumbaco C. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo [Internet]. Dialnet. 2021 [citado 2024 Sep 4];1-8.
25. Hancco Gomez MS, Carpio Maraza A, Laura Castillo ZJ, Flores Mamani E. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción* [Internet]. 2021 [citado 2024 Sep 5];12(3):186-94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
26. Flores E. Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de Enfermería [Internet]. Lima; 2023 [citado 2024 Sep 10].
27. Gómez GB. Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Rev Cubana Salud Trabajo* [Internet]. 2024 [citado 2024 Sep 12];12(2):35-45.
28. Rojas L, Flores G, Cuaya G. Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral [Internet]. 2021 [citado 2024 Sep 12];15(1). Lima. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n1/2223-2516-ridu-15-01-e1248.pdf>
29. Carhuanchó Ñaña M. Factores psicosociales en el estrés laboral en el personal asistencial de un establecimiento de salud en Concepción, Junín [Internet]. 2023 [citado 2024 Sep 15]. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16083/1/U-DLA-EC-TMSSO-2024-26.pdf>
30. Quintana L, Diaz C, Chienda P, et al. Estrés laboral y desempeño profesional en Personal de Salud. *Rev Obstet Ginecol Venez* [Internet]. 2024 [citado 2024 Sep 16];84(2):148-154.
31. Garcés Y, García E, López D, Álvarez. Incidencia del género en el estrés laboral y burnout del profesorado universitario [Internet]. España; 2022 [citado 2024 Oct 10].
32. Cano M, Ruiz D, Vergara I, Cristina L. Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico [Internet]. Colombia; 2024 [citado 2024 Oct 12].
33. Castillo C, Noroña D, Vega V. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores [Internet]. Ecuador; 2024 [citado 2024 Oct 20].
34. Barrera J, Baculima J. Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud [Internet]. Venezuela; 2024 [citado 2024 Oct 23].
35. Salamanca S, Garavito Y. Análisis sistemático sobre estrés laboral [Internet]. Colombia; 2021 [citado 2024 Oct 24].
36. Delgado S, Calvanpon Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores. *Rev Eug Esp* [Internet]. 2020 [citado 2024 Oct 25];14(2). Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ree/v14n2/2661-6742-ree-14-02-00123.pdf>
37. León S. Estrés laboral y síntomas somáticos en enfermeras [Internet]. Cajamarca; 2022 [citado 2024 Oct 25].
38. Veneros G. Estrés laboral en el personal de salud. Volumen 6, Número 14, Marzo [Internet]. Lima; 2023 [citado 2024 Oct 26].
39. Condezo Y. Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros [Internet]. Lima; 2021 [citado 2024 Nov 03].
40. Fernández A. Estrés y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de sala de operaciones de un hospital nacional [Internet]. Lima; 2024 [citado 2024 Nov 03].
41. Cueva G, Valenzuela S, Hidalgo J. Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras. *Revista San Gregorio* [Internet]. 2023 [citado 2024 Nov 6];1(55).
42. Quinto, M, Torres, Ramírez, M, Campaña, M. Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia latina revista científica Multidisciplinar* [Internet]. 2022 [citado 2024 Nov 12].
43. Inventario de agotamiento de Maslach [Internet]. [citado 2024 Nov 12].
44. Hernández C, Ferrer-Pérez C, Montagud-Romero S, Blanco- Gandía M. Revista de Psicología y Educación. Estrés en tiempos de confinamiento: estrategias de afrontamiento y crecimiento postraumático en población universitaria [Internet]. España; 2023 [citado 2024 Nov 15].

45. Aguilar Guerrero F, Fernández-Giusti A, González Sánchez J. Factores asociados al desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Materno Infantil [Internet]. Huánuco; 2024 [citado 2024 Nov 16].
46. Cuba-Díaz EL, Cuba-Díaz M. Un análisis predictivo desde la perspectiva de los trabajadores peruanos. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA [Internet]. 2023 [citado 2024 Nov 16];pag.342-350.
47. Jiménez-Conde N. Evaluación de la gestión organizacional y desempeño laboral del Hospital Clínica Touma. MQR [Internet]. 2023 [citado 2024 Nov 18];9(1):100-110.
48. Aparicio Olivo DA. Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de rehabilitación de discapacidad en Lima, 2022 [Internet]. 2023 [citado 2024 Nov 11].
49. Dolores Ruiz E, Salazar Gómez J, Valdivia Rivera M, Hernández Cárdenas M, Huerta Mora I. Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. RAN: Rev Acad Negocios [Internet]. 2023 [citado 2025 abr 09];9(2):169-82. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9349468>