

Estrés laboral y el desempeño del personal de salud que labora en el Hospital Regional del Cusco, 2025

Workplace stress and job performance of healthcare personnel working at the Regional Hospital of Cusco, 2025

Xiomara Stefany Rodríguez-Rojas¹

¹Universidad María Auxiliadora, Lima, Perú

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo

Recibido: 23/09/2025
Aprobado: 25/11/2025
Publicado: 29/12/2025

Autor Corresponsal

Xiomara Stefany Rodríguez-Rojas
XXXXXX@hotmail.com

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés

Citar como

Rodríguez-Rojas, X. S. (2025). Estrés laboral y el desempeño del personal de salud que labora en el Hospital Regional del Cusco, 2025. *Ágora Rev. Cient.* 2025; 12(02):53-57.
DOI: <https://doi.org/10.21679/297>

Licencia

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



RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco. **Materiales y métodos:** No experimental, transversal y correlacional, con población censal de 87 profesionales de salud. Se utilizaron el cuestionario adaptado del Maslach Burnout Inventory para medir estrés laboral y el Individual Work Productivity Index (iWPR) para evaluar el desempeño del personal. La recolección fue mediante encuestas con consentimiento informado. Se aplicaron análisis descriptivos y de correlación para evaluar la relación entre variables. **Resultados:** La mayoría se encontraba en el grupo de 36 a 45 años (41,4%), predominaba el sexo femenino (85,1%) y el estado civil casado (46,0%). En cuanto a las características laborales, el 51,7% eran enfermeras, y el 77,0% tenía más de 5 años de servicio. Respecto al estrés laboral, el 94,3% presentó un nivel medio, mientras que el 88,5% mostró un desempeño laboral medio. En las dimensiones evaluadas, el agotamiento emocional fue mayoritariamente medio (77,0%), la despersonalización también fue media (67,8%), y la realización personal predominó en nivel medio (69,0%). El análisis inferencial demostró una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño ($p=0,004$), así como entre el agotamiento emocional ($p=0,018$) y la realización personal ($p=0,016$) con el desempeño laboral, mientras que no se encontró relación significativa para la despersonalización ($p=0,087$) ni el contexto laboral ($p=0,069$). **Conclusión:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, personal de salud (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between occupational stress and job performance of healthcare personnel at the Regional Hospital of Cusco. **Materials and Methods:** Non-experimental, cross-sectional, and correlational study with a census population of 87 healthcare professionals. The adapted Maslach Burnout Inventory questionnaire was used to measure occupational stress, and the Individual Work Productivity Index (iWPR) was used to assess personnel performance. Data collection was conducted through surveys with informed consent. Descriptive and correlation analyses were performed to evaluate the relationship between variables. **Results:** Most participants were aged between 36 and 45 years (41.4%), predominantly female (85.1%), and married (46.0%). Regarding work characteristics, 51.7% were nurses, and 77.0% had more than 5 years of service. Concerning occupational stress, 94.3% showed a moderate level, while 88.5% demonstrated a moderate level of job performance. For the evaluated dimensions, emotional exhaustion was mostly moderate (77.0%), depersonalization was also moderate (67.8%), and personal accomplishment predominantly at a moderate level (69.0%). Inferential analysis showed a significant relationship between occupational stress and job performance ($p=0.004$), as well as between emotional exhaustion ($p=0.018$) and personal accomplishment ($p=0.016$) with job performance, whereas no significant relationship was found for depersonalization ($p=0.087$) or work environment ($p=0.069$). **Conclusion:** There is a significant relationship between occupational stress and job performance of healthcare personnel at the Regional Hospital of Cusco.

Keywords: Occupational stress, work performance, healthcare personnel (MeSH).

INTRODUCCIÓN

En la prestación del servicio, se requiere que la atención cumpla con los estándares de calidad y se centre en la seguridad del paciente para lograr el mejor grado de salud pública. Así el éxito de una organización de salud depende en gran medida del desempeño de sus trabajadores de la salud.

El aumento de la demanda de servicios de salud ha incrementado las responsabilidades de los profesionales sanitarios, generando mayor estrés laboral y afectando su equilibrio entre la vida personal y el trabajo, lo que repercute negativamente en su desempeño. El personal de salud frecuentemente enfrenta presiones y demandas excesivas que superan sus capacidades, provocando estrés, una condición perjudicial que deteriora su desempeño y agota sus recursos físicos y mentales a lo largo del tiempo. El estrés elevado en el personal de salud puede generar fatiga, desmotivación, ausentismo y dificultades en las relaciones laborales, afectando la toma de decisiones y favoreciendo conductas improproductivas.

El estrés laboral en los servicios de salud pública es un problema creciente a nivel mundial, que afecta especialmente a los trabajadores sanitarios debido a turnos rotativos y largas jornadas, impactando a personas de todas las edades, géneros y condiciones sociales (9,10), el estrés en los trabajadores de la salud puede provocar trastornos en el sistema cardiovascular, inmunológico y en la salud mental, con manifestaciones como alteraciones del comportamiento y del sueño. Un estudio el 2018 encontró que las personas que experimentan un nivel elevado de estrés presentan un 27% más de probabilidad de desarrollar enfermedades cardíacas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque y diseño: El estudio presenta un enfoque cuantitativo con un diseño metodológico no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional. Se define como no experimental y descriptivo debido al análisis de las variables en su contexto natural sin ninguna intervención; es transversal porque la recolección se efectuó en un momento específico; y es correlacional ya que su propósito es identificar la asociación entre dos variables.

Población y muestra: Es censal y está constituida por el personal de salud de 97 (médicos, enfermeras, y técnicos) del Hospital Regional del Cusco.

Técnicas e instrumentos: La técnica en la recolección de datos es la encuesta, permitiendo obtener información relevante de forma efectiva. Instrumento para Estrés Laboral (Adaptado de

Maslach Burnout Inventory): Original de 1981, ha sido refinado para abordar las particularidades del personal de salud a 20 través de sus 22 ítems cuidadosamente formulados que exploran dimensiones críticas como la intensidad de la respuesta emocional experimentada en el día a día, que se relaciona directamente con el agotamiento derivado de la interacción constante y demandante; la carga de trabajo percibida, que considera tanto el volumen como la complejidad de las tareas asistenciales; y la exposición a riesgos, abarcando desde los riesgos físicos y biológicos hasta los psicosociales inherentes al entorno sanitario; cada una de estas facetas se cuantifica mediante una escala de Likert que varía progresivamente desde "Nunca" hasta "Siempre", permitiendo a los encuestados indicar la frecuencia con la que experimentan cada situación o sentimiento descrito, y cuyas puntuaciones agregadas se utilizan para clasificar objetivamente el nivel general de estrés laboral en rangos distintos de bajo, medio y alto, facilitando así la identificación de individuos o grupos en riesgo, todo ello validado rigurosamente por un panel de expertos en psicología organizacional, psicología de la salud y administración, asegurando la pertinencia, fiabilidad y especificidad del cuestionario para capturar las manifestaciones del estrés en el contexto asistencial y su utilidad en la práctica profesional.

Validación y confiabilidad: El instrumento de Desempeño del Personal presenta adecuadas propiedades psicométricas, evidenciadas mediante un análisis factorial confirmatorio que redujo la escala de 18 a 14 ítems, mostrando indicadores de bondad de ajuste significativos ($\chi^2/df 0.95$; $TLI > 0.94$; $SRMR 0.06$). La validez sustentada en los elementos conceptuales y la organización interna del constructo, con un V de Aiken superior a 0.80, mientras que la confiabilidad se demostró con coeficientes de Alfa de Cronbach y McDonald's ω superiores a 0.8 en los tres factores evaluados: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente, lo que respalda la consistencia y precisión del instrumento para medir el desempeño laboral en colaboradores peruanos.

Plan metodológico para la recolección: Se programaron sesiones de encuesta en horarios convenientes para el personal de salud, durante las cuales se distribuyeron los cuestionarios y se brindó asistencia para resolver cualquier duda. Una vez completados, los cuestionarios fueron recolectados e ingresados en Microsoft Excel 2021 para su procesamiento inicial. En Excel, se creó una hoja de trabajo donde cada fila representó un cuestionario individual, y cada columna correspondió a una de las preguntas del cuestionario. Se asignaron códigos numéricos a las respuestas para facilitar el análisis y asegurar la consistencia de los datos. Además, se utilizaron funciones de validación de datos para evitar la entrada de valores erróneos o inconsistentes. Posteriormente, los datos fueron organizados en

tablas y gráficos para proporcionar una visión clara y estructurada de las respuestas. Después de este procesamiento, se exportaron los datos a un software estadístico más avanzado, si fue necesario, para realizar análisis más complejos y generar informes finales.

Método de análisis estadístico: El análisis estadístico de la variable principal se realizó mediante técnicas descriptivas como las frecuencias absolutas y relativas, así como las medidas de tendencia central. Para ello, los datos fueron ingresados en SPSS versión 29, donde 23 se organizaron en una base de datos con cada fila representando una unidad de observación y cada columna una variable. Las frecuencias absolutas y relativas se calcularon utilizando el comando de "Frecuencias" en SPSS, lo que permitió obtener la distribución de las respuestas de cada variable en términos de cantidad y porcentaje.

Para las medidas de tendencia central, se utilizaron las opciones de "Descriptivos", generando estadísticas como la media, mediana y moda, que proporcionaron un panorama general de la distribución de los datos. Además, se realizaron pruebas de correlación utilizando la opción de "Correlación bivariada" en SPSS, lo que permitió evaluar la relación entre las variables y verificar la hipótesis planteada en el estudio. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos generados automáticamente por SPSS, facilitando la interpretación de los datos.

Aspectos éticos: Los principios bioéticos de autonomía, no causar daño, hacer el bien y equidad serán respetados para salvaguardar a los participantes.

Además, se obtendrá su consentimiento informado tras brindarles una explicación clara del estudio. En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

Principio de Autonomía: El principio de autonomía hace referencia al derecho del participante a tomar decisiones libremente, lo cual debe ser respetado y fomentado dentro del contexto de la investigación.

Principio de beneficencia: Este principio establece la obligación de no provocar daño a los demás; la beneficencia implica actuar para prevenirlo, eliminarlo o generar bienestar en las personas. **Principio de no maleficencia:** Este principio implica la responsabilidad de no causar daño y el deber de reducir al mínimo el riesgo de generar algún perjuicio.

Principio de justicia: Este principio, en su aplicación práctica dentro de la ética de la investigación, se manifiesta como la obligación de no discriminar en la selección de los participantes del estudio.

RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de salud que labora en el hospital Regional del Cusco, 2024

Edad	f	%
26-35 años	20	23,0
36-45 años	36	41,4
46-55 años	11	12,6
>55 años	20	23,0
Sexo	f	%
Femenino	74	85,1
Masculino	13	14,9
Estado civil	f	%
Soltero(a)	28	32,2
Conviviente	18	20,7
Casado(a)	40	46,0
Viudo(a)	1	1,1
Total	87	100,0

En la tabla 1 se muestra que en relación con la edad de los participantes (n=87), la mayor proporción se encuentra en el grupo de 36 a 45 años, representando el 41,4% (n=36). Le siguen los grupos de 26 a 35 años y mayores de 55 años, ambos con 23,0% (n=20), y finalmente el grupo de 46 a 55 años con un 12,6% (n=11). Respecto al sexo, predominó el sexo femenino, representando el 85,1% (n=74) de la muestra, mientras que el sexo masculino estuvo representado por el 14,9% (n=13). En cuanto al estado civil, el grupo más numeroso fue el de casados(as), con un 46,0% (n=40), seguido de solteros(as) con 32,2% (n=28), convivientes con 20,7% (n=18), y finalmente viudos(as), quienes representaron el 1,1% (n=1) de los encuestados.

Tabla 2. Características laborales del personal de salud que labora en el hospital Regional del Cusco, 2024

Profesión	f	%
Médico	21	24,1
Enfermera	45	51,7
Técnico	21	24,1
Años de servicio	f	%
<1 año	1	1,1
1-5 años	19	21,8
>5 años	67	77,0
Total	87	100,0

En la tabla 2 respecto a la profesión de los participantes (n=87), se identificó que el grupo mayoritario correspondió al personal de enfermería, con un 51,7% (n=45). Tanto los médicos como los técnicos representaron el mismo porcentaje, con un 24,1% (n=21) cada uno. En cuanto a los años de servicio, se evidenció que la mayoría de los encuestados tiene más de 5 años de experiencia laboral, representando el 77,0% (n=67). Un 21,8%

(n=19) manifestó tener entre 1 a 5 años de servicio, y solo un 1,1% (n=1) reportó tener menos de 1 año.

DISCUSIÓN

La investigación sobre el estrés laboral y su impacto en el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco es esencial para entender cómo el estrés afecta la calidad de la atención y el rendimiento laboral de los profesionales de la salud. El estrés puede influir negativamente en la eficiencia, la toma de decisiones y la atención al paciente, lo que puede resultar en un aumento de errores y un deterioro en el bienestar general del personal. Este estudio contribuirá a identificar las consecuencias directas del estrés en la capacidad profesional y en la calidad del servicio de salud, ofreciendo una base para proponer estrategias de intervención que mejoren tanto el desempeño del personal como los resultados en la atención sanitaria.

Los resultados del presente estudio muestran que el 94.3% del personal de salud reportó niveles medios de estrés laboral, mientras que solo el 5.7% presentó niveles altos. En cuanto al desempeño laboral, la mayoría (88.5%) mostró un desempeño medio, y un 11.5% tuvo un desempeño alto. Este hallazgo concuerda con los resultados de López, et al. (Ecuador, 2022), quienes también reportaron una prevalencia de estrés laboral de aproximadamente el 88.57% en su muestra, con un predominio de estrés medio (48.39%) y un impacto moderado en el desempeño laboral (80% de los trabajadores reportaron sobrecarga laboral). Sin embargo, la diferencia principal con Plazas L, et al. (Colombia, 2023), quien encontró que el 65% de su muestra experimentaba estrés alto, muestra una variabilidad importante, ya que en este estudio los niveles de estrés alto fueron mucho menores, lo que podría estar relacionado con diferencias en las condiciones laborales de cada país o contexto específico.

Los estudios de Liu Z, et al. (China, 2023) y Meyer C, et al. (Alemania, 2024), quienes también exploraron la relación entre estrés y desempeño laboral en entornos de salud, mostraron pvalores significativos ($p < 0.05$) en las correlaciones entre estrés y desempeño, indicando que el estrés laboral está fuertemente correlacionado con un desempeño deficiente. En contraste, en este estudio, aunque se encontró una correlación significativa ($p = 0.004$), el impacto del estrés en el desempeño no fue tan fuerte como en esos estudios, lo que podría reflejar una gestión organizacional más eficiente o una menor carga de trabajo en comparación con los hospitales de los otros países mencionados.

Finalmente, el estudio aporta de manera significativa al campo de la enfermería al poner en evidencia la importancia de un abordaje integral en el cuidado de los adultos mayores. Los resultados obtenidos

refuerzan la necesidad de considerar no solo los aspectos físicos, sino también los emocionales, sociales y psicológicos que influyen en su bienestar general. Al establecer la relación entre el apoyo familiar y los niveles de depresión, este estudio proporciona una base empírica que respalda la incorporación del entorno familiar como un componente clave en las intervenciones de enfermería. Desde esta perspectiva, se promueve la implementación de estrategias centradas en la familia que fortalezcan los vínculos afectivos, fomenten la participación activa de los cuidadores y generen espacios de contención emocional.

Estas acciones permiten al profesional de enfermería brindar un cuidado más humanizado y personalizado, alineado con los principios del enfoque holístico. En consecuencia, se contribuye no solo a la mejora del estado emocional del adulto mayor, sino también a su calidad de vida, fortaleciendo el rol de la enfermería en el abordaje de la salud mental en este grupo etario.

CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco ($p = 0,004$).

La muestra del estudio se caracterizó mayormente por ser de sexo femenino (85,1%), con edades entre 36 y 45 años (41,4%) y pertenecientes 47 principalmente a la profesión de enfermería (51,7%). La mayoría tenía más de 5 años de servicio (77,0%).

Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco ($p = 0,018$).

No existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño del personal de salud en el Hospital Regional del Cusco ($p = 0,087$).

RECOMENDACIONES

Se sugiere la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica para monitorear a los profesionales de salud con sintomatología de sobrecarga física y emocional. Este programa debe incluir evaluaciones periódicas de la carga de trabajo, encuestas de clima organizacional e intervenciones psicosociales adaptadas a las necesidades del personal, con el objetivo de optimizar su rendimiento y mejorar la calidad de la atención sanitaria.

Se recomienda al departamento de salud ocupacional diseñar estrategias para fortalecer la autorregulación emocional y la resiliencia del personal, a través de talleres de manejo del estrés, técnicas de mindfulness y sesiones de debriefing post-incidente. Asimismo, se debe fomentar un

entorno que promueva la realización personal mediante el reconocimiento de logros y la asignación de responsabilidades que brinden oportunidades de crecimiento profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abad M. El estrés en la enfermería y sus consecuencias [Internet]. España, Universidad de Cantabria, 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10902/14137>
2. Fida Rahmayanti NNAAFR. The Impact of Work Stress on Doctor's Performance through Employee Engagement and Moderation of the COVID19 Pandemic (Study on Primary Health Care). Macedonian Journal of Medical Sciences. 2023;11(E):203-212. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2023.10785>
3. Adhy Lutfi Arif HARY. Impact of Job Stress on Job Performance of Health Worker with Work Life Balance as Mediating Variable. Nurbaety & Rojuaniah/Management Analysis Journal. 2022; 11(1). Doi: 10.15294/maj.v11i1.55012.
4. Ahmed U, SSA, QMA, SMH, & KFM. Nurturing innovation performance through corporate entrepreneurship: The moderation of employee engagement. Studies in Business and Economics. 2018; 13(2), 20-30.
5. Wu F, RZ, WQ, HM, XW, MG& ZX. The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. Psychology, health & medicine. 2021; 26(2), 204-211. DOI: 10.1080/13548506.2020.1778750.
6. Nguyen Ngoc A LTTXLTH et al. Occupational stress among health worker in a national Dermatology hospital in Vietnam, 2018. Front Psychiatry 2018; 10. Doi:10.3389/fpsy.2019.00950
7. Matsi S. Effects of Job Stress on Employee Performance Level in the Health Sector of South Africa. European Journal of Business and Innovation Research. 2024; 12(3):16-26. DOI: 10.37745/ejbir.2013/vol12n31626.
8. Williams ES MLKT et al. The relationship of organizational culture, stress, satisfaction, and burnout with physician-reported error and suboptimal patient care: results from the MEMO study. Health Care Manage Rev 2007; 32:203– 12.
9. Kakemam E RPRS et al. Estrés ocupacional y factores de riesgo asociados entre enfermeras: un estudio transversal. Contemp Nurse 2019 ; 55 : 237– 49 .doi:10.1080/10376178.2019.1647791.
10. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Revista conciencia. 2014; 1(2). Disponible en: http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf.
11. Abad M. El estrés en la enfermería y sus consecuencias [Internet]. España, Universidad de Cantabria, 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10902/14137>.
12. Zhang X ZKZG et al. Occupational Stress and Mental Health: A Comparison Between Frontline Medical Staff and Non-frontline Medical Staff During the 2019 Novel Coronavirus Disease Outbreak. Front Psychiatry 2020; 11:555703.doi:10.3389/fpsy.2020.555703 .
13. Espinoza AA PIGR. Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Rev Hum Med. 2018; 18(3):697-717.
14. López IM NDV V. Estrés laboral en trabajadores de atención prehospitalaria durante la pandemia COVID-19. Rev. cuba. de Reumatol. [Internet]. 2022 [citado 18 Oct 2024]; 24 (1).
15. Durand M. Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021 [Tesis de posgrado]. Lima, Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80032>.