



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Niveles de estrés y desempeño laboral en los colaboradores asistenciales en el Centro de Salud Paramonga – 2024

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Ricardina Faissuly Diaz Saldivar

Asesora

Dra. Yulliana de Lourdes Escudero Villanueva

 *Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"*
Yulliana
Dra. Yulliana de Lourdes Escudero Villanueva
Docente Universitaria – DNU 534

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

Sin Derivadas: Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Ricardina Faissuly Diaz Saldivar	44375519	23-04-2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Yulliana de Lourdes Escudero Villanueva	10204731	https://orcid.org/ 0000-0002-2576-6681
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Viviana Inés Vellón Flores	15596783	https://orcid.org/0000-0001-6611-7218
Dra. Lucy Estela Salinas Flores	18069020	https://orcid.org/0000-0001-5297-8914
M(a). Damaris Faviola Medina Palma	47463656	https://orcid.org/0000-0001-9398-2039

RICARDINA FAISSULY DIAZ SALDIVAR

NIVELES DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES ASISTENCIALES EN EL CENTRO DE SALUD ...

📅 DGI-POSGRADO 2026
📁 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026
📁 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tmoa-iz:13492155987

Fecha de entrega
26 Feb 2026, 2:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
26 Feb 2026, 2:10 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS-RICARDINA_DIAZ.pdf

Tamaño del archivo
878.0 KB

74 páginas
14,198 palabras
76,574 caracteres



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, por área...

Fuentes principales

- 19% 🌐 Fuentes de Internet
- 10% 📖 Publicaciones
- 13% 👤 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

Nº de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no necesariamente es un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi familia por las muestras de cariño que siempre he recibido y que me inspiran cada día a ser mejor.

RICARDINA FAISSULY DIAZ SALDIVAR

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre por darme un regalo de vida que me permite gozar de muchas bendiciones.

A mi familia por estar presentes en cada situación de todo tipo para darme el soporte y la guía que necesito.

A mi asesora por ayudarme en este tiempo con su paciencia, buen ánimo y sus conocimientos que ahora veo cristalizados.

RICARDINA FAISSULY DIAZ SALDIVAR

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 <i>Problema general</i>	19
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	19
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.5 Delimitaciones del estudio	21
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 <i>Investigaciones internacionales</i>	23
2.1.2 <i>Investigaciones nacionales</i>	25
2.2 Bases teóricas	27
2.3 Bases filosóficas	34
2.4 Definición de términos básicos	35

2.5 Hipótesis de investigación	36
2.5.1 <i>Hipótesis general</i>	36
2.5.2 <i>Hipótesis específicas</i>	36
2.6 Operacionalización de las variables	37
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA	39
3.1 Diseño metodológico	39
3.2 Población y muestra	39
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	40
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1 Análisis de resultados	42
4.2 Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V	56
DISCUSIÓN	56
5.1 Discusión de resultados	56
CAPÍTULO VI	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
6.1 Conclusiones	58
6.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS	60
7.1 Fuentes documentales	60
7.2 Fuentes bibliográficas	61
7.3 Fuentes hemerográficas	61
7.4 Fuentes electrónicas	62
ANEXOS	64
Anexo 1. Matriz de consistencia	65

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	67
Anexo 3. Tratamiento estadístico	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Hallazgos Estrés Laboral</i>	42
Tabla 2. <i>Hallazgos Estrés relacionado a superiores</i>	43
Tabla 3. <i>Hallazgos Estrés relacionado a recursos</i>	44
Tabla 4. <i>Hallazgos Estrés relacionado a la organización</i>	45
Tabla 5. <i>Hallazgos Estrés relacionado al equipo de trabajo</i>	46
Tabla 6. <i>Hallazgos Desempeño Laboral</i>	47
Tabla 7. <i>Hallazgos Rendimiento en la tarea</i>	48
Tabla 8. <i>Hallazgos Rendimiento en el contexto</i>	49
Tabla 9. <i>Hallazgos Comportamientos contraproducentes</i>	50
Tabla 10. <i>Relación Estrés Laboral y Desempeño Laboral</i>	51
Tabla 11. <i>Relación Estrés relacionado a superiores y Desempeño Laboral</i>	52
Tabla 12. <i>Relación Estrés relacionado a recursos y Desempeño Laboral</i>	53
Tabla 13. <i>Relación Estrés relacionado a la organización y Desempeño Laboral</i>	54
Tabla 14. <i>Relación Estrés relacionado al equipo de trabajo y Desempeño Laboral</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrés Laboral	42
Figura 2. Estrés relacionado a superiores	43
Figura 3. Estrés relacionado a recursos	44
Figura 4. Estrés relacionado a la organización	45
Figura 5. Estrés relacionado al equipo de trabajo.....	46
Figura 6. Desempeño Laboral	47
Figura 7. Rendimiento en la tarea.....	48
Figura 8. Rendimiento en el contexto	49
Figura 9. Comportamientos contraproducentes.....	50

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la asociación del estrés y sus niveles con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. **Materiales y Métodos:** Diseño no experimental, transversal, correlacional contando en esta oportunidad con 50 colaboradores quienes respondieron dos instrumentos que miden precisamente las variables elegidas. **Resultados:** 46% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de estrés laboral, seguido de 44% alto y solo 10% bajo y, por otro lado, el 46% es el valor que predomina y corresponde al nivel bajo de desempeño laboral, seguido de 44% medio y solo 10% alto. **Conclusiones:** De acuerdo a la significancia 0.000, se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés esta vinculado de forma estrecha con el desempeño laboral ($r=-0.652$).

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, Centro de Salud, Paramonga

ABSTRACT

Objective: To demonstrate the relationship between stress and job performance in workers at Paramonga Health Center in 2024. **Materials and Methods:** Non-experimental, cross-sectional, and correlational design with 50 healthcare workers who answered two instruments about the variables. **Results:** According to the results, 46% of participants had a medium level of job stress, 44% high level, and 10% low level. Similarly, 46% had low level of job performance, 44% medium, and only 10% with high level. **Conclusions:** With 0.000 of significance, there is sufficient evidence to conclude that stress levels are significantly related to job performance among healthcare workers at Paramonga Health Center. Furthermore, the degree of correlation between variables is inverse and strong ($r = -0.652$).

Keywords: Job stress, job performance, Paramonga, Health, Center.

INTRODUCCIÓN

El entorno de la salud es reconocido globalmente como uno de los más exigentes y de mayor presión, caracterizado por la exposición constante a situaciones críticas, largas jornadas y una alta responsabilidad sobre la vida de los pacientes. Esta dinámica inherentemente estresante tiene un impacto directo en los colaboradores asistenciales (enfermeras, técnicos, etc.), quienes son la columna vertebral de la atención primaria y hospitalaria. La gestión de esta presión, o el fracaso en ella, se convierte en un factor determinante para asegurar el bienestar que toda persona merece y si se trata de un trabajador con mayor razón pues depende mucho de cómo se siente en el trabajo para reconocer lo productivo que puede ser.

El estrés laboral por o tanto es una temática muy estudiada hoy en día, dado que cada vez las condiciones en las que se vive vienen afectando a los individuos y al sistema en general, por eso se hace importante que las investigaciones se continúen desarrollando para ir mejorando los espacios individuales y laborales y que no sea una constante que con el tiempo lleve a las personas a desencadenar en enfermedades y en un desprecio a ser plenamente feliz. Cuando este estrés es crónico, puede llevar al agotamiento profesional, afectando seriamente las capacidades de la persona. En el contexto de un centro de salud, los niveles elevados de estrés deterioran las capacidades del trabajador, produciéndose aumento de errores, un descenso en la empatía con el paciente y una mayor rotación de personal, impactando directamente en la eficiencia y seguridad de los procesos asistenciales.

A su vez se va estudiar el desenvolvimiento de los trabajadores por las funciones que le son encomendadas. La relación sugiere que un nivel moderado de estrés puede optimizar la concentración y la productividad, pero cuando el estrés excede este punto óptimo, el desempeño cae drásticamente. En el sector asistencial, un bajo desempeño puede significar retrasos en la administración de medicamentos, fallas en el registro de datos o una comunicación deficiente, comprometiendo la continuidad y calidad de la atención. Por ello, la medición precisa de esta correlación es fundamental para identificar áreas de intervención.

Si bien existe literatura sobre las variables en el campo de la salud, la realidad puede variar significativamente entre instituciones y contextos geográficos específicos. El Centro

de Salud Paramonga presenta un entorno particular, cuyas características operacionales y recursos disponibles necesitan ser analizados in situ. Hay la necesidad de obtener datos empíricos localizados que permitan evaluar de manera específica ambas variables. Los resultados no solo serán un aporte académico, sino que servirán como una herramienta de diagnóstico crucial para tomar decisiones gerenciales en la institución.

La presente tesis se estructura en capítulos que abordan la revisión teórica de las variables, la metodología de investigación, el análisis de los resultados estadísticos obtenidos y, finalmente, las conclusiones y recomendaciones; con lo cual se convierte en un documento de mucha valía para la investigadora, la población con quien hizo la investigación y las personas que se beneficiarán de manera directa o indirecta.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Referirse al estrés es una problemática preocupante por la naturaleza cambiante del mundo que nos toca vivir hoy en día. Se quiera o no la tecnología y la velocidad con la que se tiene que el ser humano adaptar a exigencias nuevas está convulsionando el mundo laboral. La sobrecarga laboral, la presión que muchos jefes ejercen sobre sus subordinados, el alejamiento de los espacios familiares y de recreación están generando en las personas emociones negativas como el desgano, la apatía, las preocupaciones por encima de lo que se considera normal. Y la consecuencia es una persona que pierde el control de la exigencia de su trabajo afectando su rendimiento. (Suárez, 2013)

Y esta realidad es muy frecuente, no hace distinciones de países desarrollados y en vías de desarrollo; es más en los primeros es donde más se presenta este problema, afectando significativamente la vida de las personas y de las organizaciones. A nivel internacional, estudios realizados por la OMS (2024) han señalado que una considerable proporción de la fuerza laboral experimenta niveles elevados de estrés, exacerbados por situaciones que cada vez se hacen más frecuentes como dar más trabajo del que es permitido y considerado a un trabajador, la presión porque cumplan en un tiempo corto actividades que demandan mayor número de horas de cualquier modo, terminando por llevar trabajo a casa o quedarse más tiempo en el lugar del trabajo y alejándose de su vida personal. A esto se suma que cuando las personas solo se dedican al trabajo y no hay un equilibrio entre éste y su recreación o distracción entonces surgen riesgos psicosociales que ya vienen a perjudicar la salud mental de las personas. Esta situación es muy peligrosa, porque fácilmente se pierde el control de sí mismo y se inicia con problemas de salud pero salir de todo ello cuesta muchísimo y en algunos casos la situación se torna irreversible.

La OIT (2013) desde hace más de una década menciona que por décadas vienen trabajando en esta problemática en los diferentes países del mundo pues advierten las consecuencias negativas que ya se están viviendo hoy en día. Ya en este tiempo se experimentaban las consecuencias tan nefastas para la sociedad, pues las personas en vez de disfrutar del trabajo lo catalogan como el espacio donde su vida se va arruinando poco a poco, pues por la mala organización del trabajo o por no querer considerar al factor humano como el más importante de las organizaciones y pensar equivocadamente en a persona como en una máquina es que hoy en día miles de personas en el mundo han fallecido a temprana edad producto de enfermedades que han adquirido por el exceso de trabajo que van desde las gastrointestinales, cardiovasculares, cánceres por tener el sistema inmunológico desgastado y a nivel mental.

De acuerdo a los estudios realizados en universidades como Harvard y Stanford, en el sector salud, esta problemática es aún más acentuada debido a la naturaleza demandante de las funciones asistenciales, el contacto constante con el sufrimiento humano y la exposición a situaciones de alta tensión. La vida profesional tiene que mejorar, de lo contrario seguiremos esperando escenarios donde no se considera el bienestar de las personas, sino solo importa la productividad. Los gerentes de finanzas de las organizaciones no le dan importancia al impacto social sino solo al económico. Y aún persiste la idea equivocada que considerar el bienestar del personal es una pérdida de tiempo y de dinero, sin embargo, lo único que se está generando es la posibilidad de tener efectos devastadores reduciendo la salud y la esperanza de vida con lo que indirectamente se está afectando a las familias y a la sociedad en general. (Rosen, 2025)

En conclusión, el estrés está siendo un factor que impacta a la sociedad generando atraso en su desarrollo económico y progreso como sociedad. Pero cuales son los aspectos que más inciden o que se evidencian que están afectando a la mayoría de personas en el mundo. Pues bien, en primer lugar, se tiene las extensas jornadas laborales, falta de control e inestabilidad laboral. Cuando una persona se expone a estos elementos nocivos entonces se va afectando tanto física como psicológicamente, es decir a nivel fisiológico la aparición de enfermedades es incontrolable incluso muchos de los cánceres, son producto del estrés y las enfermedades emocionales que no se ven a simple vista pero que van minando el carácter de las personas y que finalmente atrofia el desempeño siendo una de las mayores causas de deserción laboral.

Actualmente la OIT (2022) continúa evaluando sobre condiciones laborales y destacó que el personal sanitario se encuentra entre los grupos más vulnerables al estrés, debido a la escasez de recursos, la precariedad laboral y las largas jornadas que atienden, a lo que se une que se encuentran en contacto directo con personas altamente vulnerables y familias que los ven como una forma de salvación.

Investigaciones realizadas en México por Patricia Lozano (2023), consultora en desarrollo humano revela la prevalencia de estrés laboral o desgaste ocupacional. Estas manifestaciones tienen un efecto negativo, disminuyendo la eficiencia, la proactividad y la capacidad de toma de decisiones, elementos cruciales en un entorno donde la vida de los pacientes depende de la eficacia de los profesionales.

A nivel nacional, en Perú, los problemas en las instituciones de salud van cada vez más en aumento, por la realidad que se vive, gran obstrucción que pretende atenderse y poquísimas posibilidades que logren la atención en el momento que necesitan pues la larga cola de espera es de nunca acabar. Y quienes trabajan dentro de los hospitales o centros de salud tienen una recarga de trabajo que les termina por agotar. Y no es que no atiendan como debe ser, sino que el agotamiento o, en otras palabras, el estrés es tan fuerte que evidencian desánimo, apatía y desinterés por lo que hacen. La Sociedad Peruana de Medicina Interna en 2022, sobre el personal asistencial en hospitales de Lima, encontró que el 70% de los encuestados presentaba estrés en niveles altos por los pocos que son comparado con la gran población a la que deben atender. Esta situación se agrava en centros de salud con recursos limitados, donde la presión asistencial es constante. Asimismo, un informe del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) en 2023, en el que se analizaba la como la insatisfacción percibida por los trabajadores de hospitales por el ambiente tan estresante en el cual trabajan a diario ha generado en ellos la falta de compromiso y desmotivación afectando la calidad del servicio brindados.

El Centro de Salud Paramonga también viene experimentando un alto nivel de estrés entre sus trabajadores. Si bien no se cuenta con estudios específicos del propio centro, observaciones preliminares y el contexto general del sistema de salud sugieren que los colaboradores asistenciales experimentan presiones considerables. La demanda de atención médica en la zona, sumada a las particularidades de un centro de salud de primer nivel, que atiende emergencias, pacientes con diversas patologías y la escasez de recursos, generan un

ambiente propicio para el desarrollo de altos niveles de estrés. Esto, consecuentemente, podría reflejarse en un desempeño laboral subóptimo, manifestado en ausentismo, rotación de personal o incluso errores en los procedimientos, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se asocia el estrés con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se asocia el estrés vinculado a los superiores con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024?

¿Cómo se asocia el estrés vinculado a los recursos con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024?

¿Cómo se asocia el estrés vinculado a la organización con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024?

¿Cómo se asocia el estrés vinculado a los equipos de trabajo con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la asociación del estrés con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024.

1.3.2 *Objetivos específicos*

Determinar la asociación del estrés vinculado a los superiores con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024.

Determinar la asociación del estrés vinculado a los recursos con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024.

Determinar la asociación del estrés vinculado a la organización con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024.

Determinar la asociación del estrés vinculado a los equipos de trabajo con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica.

La investigación contribuirá con la temática de estrés laboral y desempeño confirmando que se requiere conocimiento de estas temáticas para defender posiciones y requerir que se mejore el trabajo que desarrolla el personal de salud en las diferentes instituciones de salud. Al explorar estas variables en colaboradores asistenciales, se busca validar y enriquecer estas teorías en un contexto específico, identificando cómo interactúan las variables propuestas, esperando que los hallazgos ofrezcan nuevas perspectivas sobre los factores mediadores o moderadores de esta relación.

1.4.2 Justificación práctica.

Es de gran relevancia para el Centro de Salud Paramonga porque la investigación proporcionará información diagnóstica crucial. Dicha información permitirá a la dirección del centro desarrollar e implementar estrategias de intervención específicas y focalizadas como capacitaciones en manejo de estrés, o ajustes en la distribución de la carga de trabajo.

1.4.3 Justificación metodológica.

El diseño y los instrumentos utilizados para abordar la problemática planteada servirán como base para proponer otras investigaciones en el sector salud. Se emplearon instrumentos para medir las variables adaptados al contexto sanitario y considerando la ética y confidencialidad. La selección de una muestra representativa de colaboradores asistenciales garantizará la validez externa de los resultados.

1.4.4 Justificación social.

Socialmente, es de vital importancia, ya que los resultados pueden repercutir positivamente en la salud y bienestar de los colaboradores asistenciales, un grupo fundamental para la sociedad. Un personal de salud menos estresado es más productivo, menos propenso a errores y más empático, para lo cual se requiere invertir en la salud mental y el bienestar de estos profesionales.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación espacial.

El Centro de Salud Paramonga fue el escenario de la investigación,. Este centro de salud de atención primaria ha sido seleccionado como el escenario para el estudio debido a su accesibilidad y la necesidad de comprender la dinámica del problema en sus colaboradores asistenciales. Y se centró exclusivamente en el personal que desempeña funciones asistenciales directas con los pacientes dentro de las instalaciones.

1.5.2 Delimitación temporal.

Se delimitó temporalmente al 2024, año en el cual los datos fueron recolectados y analizados durante este período específico. Esta delimitación temporal permitió capturar la realidad de ese momento, considerando las condiciones de trabajo, las políticas de salud y las características del entorno laboral que estén vigentes durante el año en curso.

1.6 Viabilidad

1.6.1 Viabilidad financiera.

Se aseguró mediante autofinanciamiento. Esto implicó que todos los costos asociados a la ejecución del estudio fueron cubiertos con recursos propios de la investigadora, sin depender de fondos externos o patrocinios. Los gastos previstos, de naturaleza moderada para un estudio de este tipo, incluyeron la adquisición de materiales de oficina (papel, impresiones, lapiceros), el transporte hacia y desde el Centro de Salud Paramonga para la recolección de datos, y cualquier costo mínimo asociado a la aplicación de encuestas (como la impresión de los mismos).

1.6.2 Viabilidad poblacional.

Se consideró alta, dada la accesibilidad y el número manejable de colaboradores asistenciales. La población de estudio fue lo suficientemente representativa para obtener resultados significativos, pero sin ser tan extensa como para dificultar la recolección de datos en el tiempo establecido. La ubicación del centro de salud en una zona conocida y la posibilidad de coordinar directamente con la dirección y el personal facilitaron el acceso a la población objetivo.

1.6.3 Viabilidad bibliográfica.

Se consideró sólida debido a la amplia disponibilidad de literatura científica sobre la temática elegida, específicamente vinculados al sector de la salud. Existen numerosos estudios, lo que proporcionó un buen repertorio y antecedentes empíricos que sustentaron la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Núñez & Muñoz (2024) estudiaron el estrés laboral, teniendo como propósito conocer los niveles de estrés en los funcionarios y el impacto de la naturaleza del trabajo sanitario en su bienestar físico y psicológico. Se eligió el diseño no experimental, relacional, transversal, y participaron 75 funcionarios, quienes respondieron el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los hallazgos revelaron que 39% presentaron altos niveles de estrés, 31% niveles moderados y 29% niveles bajos. Estas cifras indican que más del 70% de la población estudiada se encuentra en una situación de vulnerabilidad o riesgo frente al estrés. Se concluye que existe una alta prevalencia de estrés en el personal de salud de Pilar, razón por la cual es imperativa la implementación inmediata de medidas preventivas y estrategias de intervención. Los resultados subrayan la necesidad de mejorar la gestión de recursos humanos para proteger la salud integral de los trabajadores y sientan las bases para futuras investigaciones sobre el bienestar organizacional en el sector salud.

Chicaiza (2023) estudió el estrés y desempeño en la ciudad de Quito para determinar la influencia del estrés en el desempeño docente de un colegio. Se eligió el diseño no experimental, correlacional y transversal. Se trabajó con el cuerpo docente quienes fueron 80 y respondieron dos cuestionarios especializados para recoger información. Los datos obtenidos determinaron que, en este caso específico, el estrés no incide negativamente en el desempeño docente. Se identificaron factores clave que mitigan el impacto del estrés. Se concluye que el desempeño docente se mantiene estable a pesar de las presiones externas gracias a variables organizacionales positivas. Elementos como un clima laboral óptimo,

apoyo social, cohesión del grupo y buena infraestructura actúan como amortiguadores que preservan la eficacia profesional frente a los retos del periodo postpandemia.

Lucas (2023) estudió el estrés y desempeño laboral en el Ecuador, con el propósito de conocer la asociación del estrés con el desempeño en el Ecuador, durante los años 2019-2021. El diseño fue no experimental, correlacional y se contó con una muestra de 473 empleados pertenecientes a los 40 departamentos que constituyen la estructura administrativa del municipio del Cantón Montecristi y se les aplicó un cuestionario para medir los niveles de tensión laboral como los indicadores de cumplimiento de funciones y satisfacción. Los hallazgos revelaron que el 100% experimenta al menos estrés laboral leve al ejecutar sus actividades diarias. Paralelamente, se detectó bajo nivel de desempeño, el cual está estrechamente vinculado al cansancio físico, la insatisfacción, la desmotivación y las deficiencias en los recursos tecnológicos de la institución. Se concluye que existe una influencia directa de factores estresores en el rendimiento laboral, lo que deriva en una calidad de servicio deficiente y el descrédito institucional. Se recomienda la ejecución urgente de programas de capacitación y talleres de bienestar emocional para mitigar la desmotivación y mejorar la toma de decisiones orientada al talento humano.

Alzate y otros (2021) estudiaron el estrés y desempeño en una cooperativa de Medellín, para analizar las situaciones más frecuentes y las patologías derivadas del estrés que generan problemas de desempeño. El diseño fue no experimental, correlacional y participaron 60 trabajadores del área comercial de la empresa Coomeva Cooperativa, Medellín, Colombia, quienes respondieron un cuestionario diseñado para recopilar datos sobre factores estresores, estado de salud física y mental, y la percepción del desempeño profesional. Los hallazgos evidenciaron serios problemas en los programas de salud ocupacional de la organización. Se detectó que los profesionales comerciales tienen descuidados los aspectos relacionados a la protección de su integridad biopsicosocial durante el ejercicio de sus funciones, lo que impacta negativamente en su calidad de vida y en los resultados corporativos. Se concluye que el estrés es determinante en el deterioro del desempeño comercial. El estudio plantea como reto actual la necesidad urgente de gestionar estrategias y acciones de reconocimiento y bienestar que permitan potencializar el talento humano, garantizando un personal resiliente, sano y comprometido.

Buitrago y otros (2021) investigaron el estrés: causas, consecuencias y estrategias de prevención. La finalidad fue conocer acerca del estrés laboral, en el espacio organizacional y comprender su impacto como problemática social y económica. Se realizó revisión documental sistemática que permitió la organización, categorización y análisis de la evidencia científica existente. Se contó con un universo inicial de 5,554 documentos electrónicos, de los cuales se seleccionó una muestra final de 60 y se utilizaron matrices de revisión documental y búsqueda avanzada en bases de datos especializadas empleando descriptores específicos sobre estrés, causas y prevención. El análisis permitió determinar que el estrés es una patología peligrosa que altera las respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas del individuo, cuando la demanda laboral sobrepasa los recursos del trabajador. Se identificó que la detección precoz es la variable crítica para evitar secuelas crónicas y mejorar los estilos de afrontamiento. Se concluye que el estrés es una problemática prevalente originada por la interacción de condiciones laborales y personales, afectando directamente el desempeño y la productividad.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Acuña (2024) estudió el estrés y desempeño para conocer la asociación entre ambos en el centro de salud Cachicadán, La Libertad, durante el año 2022. Diseño no experimental, transversal y participaron 100 trabajadores del mencionado centro de salud. Los hallazgos descriptivos indicaron que 63% de los trabajadores presenta nivel alto de estrés, 68% muestra un desempeño laboral disminuido. En el análisis inferencial, con un intervalo de confianza del 95%, se obtuvo -0.205 con significancia de 0.05. Por tanto, existe relación inversa y significativa entre variables. Cuando aumenta el estrés en el personal de salud de la municipalidad de Cachicadán, la eficiencia y productividad en sus funciones disminuyen proporcionalmente.

Gonzales & Arratia (2024) realizaron una investigación sobre estrés y desempeño laboral en enfermeros de un hospital, para conocer la asociación del estrés y el desempeño del personal. Diseño no experimental, correlacional, transversal y se contó con 70 enfermeros pertenecientes al hospital quienes respondieron dos cuestionarios para medir estrés laboral y otro para evaluar las dimensiones del desempeño laboral en el ámbito sanitario. Los hallazgos descriptivos indicaron que el personal manifiesta mayoritariamente un rango medio de estrés y alto de desempeño. Sin embargo, el análisis inferencial reveló r

= -0.643 y $p = 0.000$. Se concluye que hay relación inversa y alta de las variables. Esto confirma que, en el Hospital Belén, cuando el estrés laboral se incrementa, el desempeño profesional disminuye de forma significativa.

Quintana-García y otros (2024) estudiaron acerca del estrés y el desempeño profesional, con la finalidad de describir la asociación entre ambas variables en el personal de salud de un hospital en Lima. Diseño no experimental, relacional, transversal y participaron 70 trabajadores que laboraron activamente en el servicio de Ginecología y Obstetricia de la mencionada institución hospitalaria. Se utilizaron técnicas de recolección de datos cuantitativos mediante cuestionarios estructurados dirigidos a evaluar la percepción del estrés laboral y los indicadores de rendimiento profesional en el entorno clínico. Se halló que el 45% presenta nivel medio de estrés, 29% alto. En desempeño, 57,6% mostró nivel "bueno", siendo las obstetras el grupo mayoritario en esta categoría. Se observó que tanto el nivel medio como el alto de estrés se asociaron frecuentemente con rendimientos catalogados como "bueno" (45,6% y 26,3% respectivamente) y "muy bueno" (56,3% y 40,6%). Se concluye que, con prevalencia de niveles medios y altos de estrés, el personal de salud logra mantener un desempeño profesional mayoritariamente bueno. Estos hallazgos sugieren que la asociación de estrés y rendimiento es compleja y no necesariamente lineal, indicando la posible presencia de mecanismos de resiliencia o factores adaptativos en los profesionales.

Arce (2022) estudió el estrés y desempeño en enfermeros, para determinar la relación entre ambas variables en los enfermeros y técnicos del servicio de emergencia de un centro hospitalario, considerando el impacto del estrés como una problemática sanitaria y social. Diseño no experimental, correlacional y transversal y participaron 80 enfermeros, incluyendo tanto a licenciados como a técnicos. 71% de los enfermeros presentó rango medio de estrés, mientras que 63% presentó nivel medio de desempeño laboral. El análisis de inferencia estadística arrojó $r = -0,721$ con una significancia de 0,000. Se concluye que hay asociación alta y negativa (inversa) de las variables estudiadas. Este resultado resalta la importancia de intervenir sobre los niveles de tensión de los profesionales para garantizar un aumento en el rendimiento de los servicios hospitalarios de emergencia.

Delgado y otros (2020) estudió el estrés y desempeño laboral para conocer la asociación del estrés y desempeño en Trujillo. Diseño no experimental, correlacional y

transversal y se contó con 98 colaboradores pertenecientes a la Red de Salud de Trujillo. Se aplicaron cuestionarios estructurados y validados para el contexto del personal administrativo y asistencial de salud. Los hallazgos indicaron que 98% presentaron niveles entre medio y alto de estrés. Asimismo, 39% de la muestra obtuvo un desempeño laboral categorizado como "regular". Al realizar el análisis inferencial, se confirmó la vinculación estadística entre ambas variables. Se concluyó que hay relación negativa y moderada entre variables. Esto demuestra que altos niveles de tensión percibidos impactan de forma inversa en el rendimiento.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral.

2.2.1.1 Definición.

En la historia respecto al estrés son numerosos los espacios y contextos en los cuales ha surgido y a partir de ello se viene trabajando y estudiando para darle la posibilidad de encontrar alternativas de mejora a estas situaciones. Es posible que la gran variedad de contextos en los cuales se presenta y se desarrolla es lo que lo ha convertido en un término difícil de consensuar en cuanto a su definición. Hoy en día con el vasto estudio que hay al respecto se puede resumir el estrés como el estado caracterizado por las demandas que el individuo tiene y debe atender, lo que sobrepasa su fuerza, concentración y tiempo y al excederse le genera desequilibrio no solo a nivel fisiológico sino también emocional pues descuidar la homeostasis en el ser humano trae consigo una serie de dificultades que atentan contra la salud y el bienestar. (Cassaretto y otros, 1003)

Al referirnos al estrés laboral se entiende como la desvirtuación de lo considerado funcional en el ser humano producto del exceso de trabajo, las inadecuadas condiciones en las que se trabaja y la poca o nula atención que se le da a promover el bienestar del trabajador, solo enfocados en la productividad, pero sin poner atención en el trabajador. (Tejero & Fernández, 2010).

Es definido como la experiencia subjetiva que cada trabajador se forma de la experiencia de trabajo, caracterizada por el agotamiento que le genera los excesos en la

jornada laboral ya sea en demanda de trabajo como en horarios extensos, entorno nocivo que lejos de brindarle satisfacción por el trabajo realizado llevan a sentirse vacío, poco valorado; lo que va socavando el entusiasmo, el espíritu de colaboración del trabajador y minimiza la capacidad para manejar y utilizar recursos que ayuden a mantener su estado de bienestar. (Peiró & Rodríguez, 2008).

El estrés, por lo tanto, altera la vida del hombre y afecta la parte emocional que es tan importante para enfrentar situaciones, sobrellevar problemas de la vida y tomar decisiones que van a llevar a la mejora requerida para volver o para iniciar una vida llena de expectativas positivas y proyectos. (Peiró, 2001)

Cuando se refiere al estrés es necesario reconocer dos elementos vitales que siempre actúan en el individuo. En primer lugar, la tensión, que son los efectos negativos que se experimentan cuando se pierde el control de si mismos y nos dejamos llevar por lo que conocemos como estrés. Y lo segundo, son los estresores, que son los reactivos que se despiertan y actúan como una especie de respuesta a la tensión que se genera en el organismo del individuo lo que finalmente si no se trata a tiempo va generar efectos negativos y nocivos en tanto a nivel físico como mental. (Peiró & Rodríguez, 2008)

2.2.1.2 Efectos del estrés en el organismo.

Que surja el estrés en nuestra vida es normal, porque es parte de las diferentes actividades que desarrollamos a diario. Por ejemplo, cuando se tiene una meta por alcanzar y hay que impregnar esfuerzo y dedicación, esto genera estrés positivo al que se le conoce como eustrés, y está bien porque genera en la persona el deseo de perseverar hasta alcanzar lo que se quiere y una vez que se obtiene desaparece y así hasta una siguiente oportunidad. El problema está cuando algo no lo podemos controlar y se desborda de las fuerzas de a persona generando sentimientos negativos como frustración y este estrés que se origina producto de estas experiencias se denomina distrés y es nocivo para el ser humano. (Zavala, 2008)

Loayza & Peña (2013) explica que el estrés posee carácter multifactorial, los mismos que van presentando características muy propias. Parten de episodios de desgano o deseos de aislarse hasta patologías que solo van a revertirse si se realizan tratamientos médicos,

muchas veces medicados por un espacio de tiempo prolongado afectando la salud mental y en otras ocasiones la salud física en las cuales las personas se resisten a asociar el estrés con las enfermedades del cuerpo, sin embargo, los estudios demuestran que el cuerpo somatiza todo lo que vivimos en el día a día.

Cuando hay presencia de estrés es porque antes han ocurrido episodios agobiantes para la persona y como un mecanismo ineficaz de contener todo ello que le abruma desencadena en la adopción de comportamiento nocivos que con el tiempo se vuelven malos hábitos, por ejemplo, cuando las personas se sienten tan abrumadas y esto sobrepasa el manejo y control de sí mismo sienten deseos incontrolables de consumir bebidas alcohólicas o cuando el cansancio no les permite rendir en el trabajo como debe ser toman energizantes; hay quienes inician en el consumo compulsivo del tabaco o inician las prácticas de conductas de riesgo pues llega a tener total desprecio por la vida de los demás y por la vida misma. A su vez surgen hábitos nocivos como el consumo de alimentos dañinos para la salud, como altos en azúcares, grasas y harinas de forma compulsiva. A esto se une que no tienen voluntad para realizar actividades físicas y evitan relacionarse con las demás personas. (Guerrero, 1997).

Entre las consecuencias más comunes a nivel fisiológico es la aparición de trastornos fisiológicos producto de este padecimiento que en ocasiones se vuelve crónico, es decir, personas que ya no pueden alejarse del estrés, es parte de su vida lamentablemente y deben aprender a convivir con ella, de lo contrario termina con la salud de las personas. Lo más común son las gastritis, dolores de cabeza, migrañas, problemas cardiovasculares, del aparato urinario, etc. (Atalaya, 2001)

2.2.1.3 Teorías que sustentan el estrés laboral.

A. *Teoría de Karasek*. Explica el autor como las experiencias que generan estrés surgen de la demanda que afronta una persona. Cuando la demanda es alta y el manejo es bajo, esta no posee los recursos necesarios o quienes han impuesto la sobrecarga no consideraron la capacidad de la persona entonces generan las condiciones para que surja el estrés, y por lo general es un estrés negativo que causa daño en vez de motivar.

En el campo laboral el autor distingue entre cuatro tipos de situaciones que le llevan a los trabajadores a comparar entre la demanda y su capacidad de manejo y control. El primero ocurre cuando la demanda es alta y el manejo y control es bajo, entonces se produce un desgaste total de la energía de la persona quedando finalmente extenuada y sin haber cumplido su objetivo lo que le genera sentimientos de insatisfacción. El segundo surge cuando el trabajo requiere de demanda alta y la capacidad de manejo y control es alta también, entonces el trabajo es activo pero no resulta estresante. El tercer tipo es el trabajo con demanda baja y capacidades de manejo y control bajas también, desarrolla un trabajo pasivo sin expectativas y sin el gozo de los logros obtenidos y finalmente el cuarto es un trabajo con demandas bajas, pero con capacidades de manejo y control elevadas es un trabajo donde hay bajo estrés. (Karasek, 1979)

B. Teoría de Lazarus y Folkman. De acuerdo a esta teoría los autores Lazarus y Folkman (1984) explican que cuando aparece una experiencia de estrés surgen dos apreciaciones conocidas como apreciación primaria y apreciación secundaria y que en resumen se trata de la forma de afrontamiento que un individuo activa ante una situación inesperada que le genera desequilibrio. En la primera los individuos la perciben como un acontecimiento positivo o negativo que no tiene mayor relevancia porque no compromete sus emociones ni está fuera del alcance de poder manejarlo. En el segundo, que se asocia con experiencias negativas las personas evalúan los recursos y capacidades disponibles o lo que se conoce como estrategias de afrontamiento y las potenciales consecuencias sea que se va tener éxito o no. Cuando no se garantiza que se va mejorar la situación y por el contrario se va desbordando convirtiéndose en una amenaza a la tranquilidad de la persona es que aparece el estrés. (Lazarus & Folkman, 1986)

2.2.1.4 Dimensiones.

Se ha trabajado en base a los estudios de Ivancevich & Matteson (1989) quienes desarrollaron la Escala de Estrés laboral y que ha sido adaptada en el Perú por Suárez (2013)

A) Estrés asociado a superiores. El estrés asociado a superiores emerge de la interacción jerárquica deficiente entre líderes y colaboradores. Se caracteriza por prácticas de gestión que incluyen micromanagement, falta de claridad en expectativas, retroalimentación desequilibrada (crítica sin reconocimiento) o estilos autoritarios que

anulan la autonomía. Esta dimensión, según estudios como los de la OMS (2020), es determinante en el 58% de los casos de agotamiento emocional laboral, ya que los superiores actúan como filtros de presión organizacional hacia los equipos. (Suárez, 2013)

Las consecuencias abarcan desde desmotivación hasta sabotaje pasivo (ejemplo: cumplimiento mínimo de tareas). Cuando los superiores evaden su rol de facilitadores, generan un círculo tóxico: presión, errores, castigo, mayor presión. La solución radica en formar líderes en coaching y comunicación no violenta para transformar esta dinámica.

B) Estrés asociado a recursos. Esta dimensión engloba el estrés por insuficiencia o mala gestión de medios necesarios para cumplir objetivos (humanos, tecnológicos, financieros o temporales). Su origen suele ser multifactorial: recortes presupuestarios, planificación miope o desfase entre demandas y capacidades reales. (Suárez, 2013)

En sectores intensivos (ejemplo: salud) los trabajadores atribuyen su estrés crónico a recursos inadecuados, especialmente plantillas reducidas y equipos obsoletos. El impacto se manifiesta en sobrecarga sostenida, improvisación forzada y deterioro de la calidad del servicio. Y se plantea que el desequilibrio exige recursos activa respuestas fisiológicas de estrés (cortisol elevado), llevando a largo plazo a síndromes como *burnout* o absentismo recurrente. Intervenir requiere auditorías periódicas y redistribución ágil de activos.

C) Estrés asociado a la organización. El estrés organizacional nace de estructuras disfuncionales y culturas tóxicas. Incluye burocracia asfixiante, metas contradictorias, falta de transparencia en decisiones o políticas rígidas que ignoran necesidades humanas. Empresas con culturas de "silencio institucional" (miedo a reportar problemas) tienen un 33% más de rotación, evidenciando cómo la organización puede ser un estresor sistémico. (Suárez, 2013)

Ejemplos concretos son procesos fragmentados que exigen múltiples aprobaciones para acciones simples, o sistemas de evaluación basados solo en resultados sin considerar contextos. La solución pasa por rediseñar estructuras hacia organizaciones saludables, donde flexibilidad, participación y equidad sean pilares.

D) Estrés asociado a equipos de trabajo. Se refiere al estrés generado por dinámicas grupales negativas: conflictos interpersonales no resueltos, distribución inequitativa de tareas, falta de cohesión o apoyo mutuo. Los fallos en proyectos ágiles se vinculan a tensiones en equipos mal gestionadas, destacando que la competencia interna y la desconfianza son vectores críticos. (Suárez, 2013)

Manifestaciones típicas incluyen reuniones improductivas que aumentan carga administrativa, "triangulaciones" (chismes que sustituyen diálogo directo) o polarización en subgrupos. Se propone que la efectividad grupal requiere seguridad psicológica, un clima donde expresar dudas o errores no sea penalizado. Construirlo exige facilitadores entrenados y rituales de conexión emocional.

2.2.2 Desempeño laboral.

2.2.2.1 Definición.

Para Lozada & Criollo (2020) es el cumplimiento de objetivos que el empleador debe ejecutar, empleando estrategias que apunten a lograr un trabajo eficiente y de calidad.

Para Koopmans et al. (2014) es el conjunto de conductas que afloran en una persona cuando tiene la intención de lograr algo y debe hacer uso de su esfuerzo. Va depender del esfuerzo si es controlable o sobrepasa lo que influye finalmente en el logro de metas organizacionales.

Es la agrupación de comportamientos y actitudes reflejados en los trabajadores en los cuales influyen con los objetivos de la organización, ya que es el resultado que se espera aportar a la empresa en el tiempo que se lleva laborando. A sí como también la clasificación de los trabajadores se modifica según su desempeño laboral, estas actividades son medibles, ordenadas y rigurosas, al no ser remuneradas sirve para incentivar al trabajador a sentirse bien.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral.

Se han elegido tres elementos desarrollados por los autores Koopmans y otros (2014):

A) Rendimiento en la tarea. Se considera la planificación y organización del trabajo enfocados en resultados; priorizando las funciones encomendadas, ejecutándolo de manera eficaz y eficiente. Los trabajadores deben estar capacitados y actualizados para un mejor desempeño, logrando así resolver cualquier problema o dificultad que se les presente. (Koopmans L. y otros, 2011)

B) Rendimiento en el contexto. Esta dimensión también es llamada como comportamiento ciudadano organizacional; es la forma de comportarse de la organización y por la cual la sociedad la conoce e influye en el entorno social y el nivel de confianza que las personas le tienen a la organización. La conforman las responsabilidades o funciones que se cumplen dentro de la organización, el servicio en general; la iniciativa de trabajo, el entusiasmo, la cooperación con los compañeros de trabajo, participación activa en resolución de problemas, etc. La diferencia con el rendimiento anterior es que este promueve y se enfoca en que la organización cumpla sus objetivos de manera eficiente y que la sociedad lo reconozca, más que en el rendimiento de sus trabajadores. (Koopmans L. y otros, 2011).

C) Comportamientos contraproducentes. Son las acciones negativas que dañan a la organización, es la capacidad de exteriorizar y ser conscientes de nuestras emociones y sentimientos y de otros. Esta dimensión comprende las conductas fuera de la tarea, las quejas de los trabajadores, la realización incorrecta del trabajo adrede, dichas conductas desviadas traen consecuencias negativas en la organización; como los chismes hacia los compañeros de trabajo, los jefes inmediatos, la ausencia al trabajo reiteradas veces, etc. (Koopmans L. y otros, 2011).

2.2.2.2 Teorías del desempeño laboral.

A) Modelo de Campbell. Desarrollado a partir de las investigaciones realizadas en el ejército entre 1916 y 1918 donde los jefes de los soldados elaboraban informes que incluía los registros de los soldados con mayor rendimiento y de aquellos que no cumplían lo

previsto con quienes se gestionaba su mejora. Campbell (1993) desarrolla este modelo para medir de forma integral el desenvolvimiento de los trabajadores dentro de una organización, con la intención de mantener un alto nivel de eficiencia y eficacia, pero sin descuidar el proceso de mejora de quienes lo requieren en un proceso de inducción o adaptación a nuevos requerimientos cuando recién se incorporan a las organizaciones. Por tanto, la evaluación de ser permanente y de esa forma mantener el performance de los trabajadores con la intención que se mantenga de manera general los altos estándares organizacionales.

2.3 Bases filosóficas

En esta oportunidad se ha determinado la base filosófica del humanismo desarrollado por Carl Rogers (1959); cuyo centro de atención es el individuo, por lo tanto, en el desarrollo de la presente investigación se valorará al trabajador, valorando las acciones y funciones que desarrolla en la organización.

El humanismo pone como prioridad a la persona de manera íntegra, quien llega a formar parte de un círculo social lo hace con una historia de vida que le acompaña, pero a la vez con la intención de aprender, moldearse y ser parte de ese sistema lo que le va brindar la oportunidad de desarrollarse sobre todo en lo personal. Carl Rogers destacó nuestra capacidad para avanzar, ser responsables con cada uno de nosotros a través de las decisiones y acciones que ejecutamos, a tener experiencias que aporten al conocimiento, de aprender a comportarnos tal como nos hemos idealizado, como personas buenas al servicio de los demás. Cuando esto ocurre en el individuo, se va percibiendo mayor valor, la autoestima se eleva y por lo tanto el trabajo se convierte en un espacio de crecimiento personal.

Rogers enfatizó que todas las personas tienen la capacidad para alcanzar su meta, debemos invertir en nuestra preparación y conocimientos. Carl Rogers propuso elementos claves para la Psicología Humanista:

La persona debe estar abierta a la experiencia, aceptar las cosas positivas y no huir de las negativas, si no afrontarlas. Darle significado a nuestra existencia, siendo más empáticos, creativos, activos para hallar un sentido feliz y pleno en nuestra vida.

La autoconfianza esta escasa en nuestra personalidad, debemos confiar en nuestras propias decisiones y criterios objetivos sin pensar en lo que opinen los demás. La presencia

de crisis en la vida de las personas son claves para afrontar la realidad y tomar nuevas oportunidades para nuestro crecimiento personal. Citado por (Ugalde, Chinchilla, Delgado, & Obando, 2021).

2.4 Definición de términos básicos

Estrés laboral

Experiencia subjetiva formada por la experiencia de trabajo, caracterizada por el agotamiento que le genera los excesos en la jornada laboral que lejos de brindarle satisfacción por el trabajo llevan a sentirse vacío, poco valorado; lo que va socavando el entusiasmo, el espíritu de colaboración del trabajador y minimiza la capacidad para manejar y utilizar recursos que ayuden a mantener su estado de bienestar. (Peiró & Rodríguez, 2008).

Estrés asociado a superiores.

El estrés asociado a superiores emerge de la interacción jerárquica deficiente entre líderes y colaboradores. Se caracteriza por prácticas de gestión que incluyen micromanagement, falta de claridad en expectativas, retroalimentación desequilibrada (crítica sin reconocimiento) o estilos autoritarios que anulan la autonomía. (Suárez, 2013)

Estrés asociado a recursos.

Esta dimensión engloba el estrés por insuficiencia o mala gestión de medios necesarios para cumplir objetivos (humanos, tecnológicos, financieros o temporales). Su origen suele ser multifactorial: recortes presupuestarios, planificación miope o desfase entre demandas y capacidades reales. (Suárez, 2013)

Estrés asociado a la organización.

El estrés organizacional nace de estructuras disfuncionales y culturas tóxicas. Incluye burocracia asfixiante, metas contradictorias, falta de transparencia en decisiones o políticas rígidas que ignoran necesidades humanas. (Suárez, 2013)

Estrés asociado a equipos de trabajo.

Se refiere al estrés generado por dinámicas grupales negativas: conflictos interpersonales no resueltos, distribución inequitativa de tareas, falta de cohesión o apoyo mutuo. (Suárez, 2013)

Desempeño laboral

Cumplimiento de objetivos que el empleador debe ejecutar, empleando estrategias que apunten a lograr un trabajo eficiente y de calidad. (Lozada & Criollo, 2020).

Rendimiento en la tarea

Planificación y organización del trabajo enfocados en resultados; priorizando las funciones encomendadas, ejecutándolo de manera eficaz y eficiente. (Koopmans L. y otros, 2011)

Rendimiento en el contexto

Forma de comportarse de la organización y por la cual la sociedad la conoce e influye en el entorno social y el nivel de confianza que las personas le tienen a la organización. (Koopmans L. y otros, 2011).

Comportamiento contraproducente

Acciones negativas que dañan a la organización, es la capacidad de exteriorizar y ser conscientes de nuestras emociones y sentimientos y de otros. (Koopmans L. y otros, 2011).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 *Hipótesis general*

El estrés se relaciona de significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

2.5.2 *Hipótesis específicas*

El estrés vinculado a los superiores se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

El estrés vinculado a los recursos se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

El estrés vinculado a la organización se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

El estrés vinculado a los equipos de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

2.6 Operacionalización de las variables

2.6.1 Matriz operacional de estrés laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Estrés asociado a superiores	Protección vertical Erosión de la autoeficacia Cuidado empático	1, 2, 3, 4, 5
	Estrés asociado a recursos	Desfase tecnológico Escasez de capital humano Asimetría de habilidades	6, 7, 8, 9
	Estrés asociado a organización	Vacío estratégico Burocracia disfuncional Fractura del contrato psicológico	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Estrés asociado a equipos de trabajo	Aislamiento relacional Falla en amparo grupal Coerción horizontal	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

2.6.2 Matriz operacional de Desempeño laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea	Planificación Organización de funciones orientadas a resultados Gestión de prioridades Eficacia operativa	1,2,3,4,5,6,7

	Rendimiento en el contexto	Retos profesionales Conocimientos actualizados Capacidades laborales Resolución de problemas	8,9,10,11,12
	Comportamientos contraproducentes	Quejas Realización incorrecta de las tareas apropiado Mal uso de los privilegios	13,14,15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Diseño no experimental, transversal y correlacional. La investigación priorizó la observación de la realidad tal como se encuentra en el momento que se investiga para conocer las dificultades probables que puede estar atravesando y analizarla en base a las teorías existentes. Además, con la ayuda e instrumentos especializados de recojo de datos se ha realizado la toma de datos en un solo momento precisamente para capturar la realidad tal y como se presenta. Y la finalidad fue medir la relación entre variables pues hay indicios suficientes para entender como en la actualidad el estrés va de la mano con el desempeño de los trabajadores.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

50 trabajadores del Centro de Salud Paramonga, quienes tuvieron muy buena predisposición para participar.

3.2.2 Muestra

En este caso se ha considerado censal por contar con una población que en número es manejable y se puede aplicar los instrumentos a los 50 trabajadores consignados, además de contar con la aprobación de todos para participar.

El muestreo fue no probabilístico convencional, porque la investigadora ha tomado la decisión de trabajar con toda la población de manera autónoma.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La encuesta, como se está trabajando con personas adultas y todos ellos profesionales, entonces fue fácil explicarles el motivo de la investigación y solicitarles su apoyo, además que no encontraron ninguna dificultad en responder los instrumentos.

3.3.2 Instrumentos

Se han tomado en cuenta dos instrumentos que se detallan a continuación:

Ficha técnica del instrumento de Estrés Laboral.

- Autor: Ángela Suárez
- Año: 2013
- Finalidad: Medir estrés laboral en personal de salud
- Administración: 10 minutos
- Alcance: Individual o grupal
- Confiabilidad: Alpha (0,96)
- Validez: Juicio de tres expertos en el campo de la investigación

Ficha técnica del instrumento de Desempeño Laboral.

- Autor: Koopmans y otros
- Año: 2014
- Finalidad: Medir desempeño laboral en general
- Administración: 10 minutos
- Alcance: Individual o grupal
- Confiabilidad: Alpha (0,94)
- Validez: Juicio de tres expertos en el campo de la investigación

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Cuando se aplicaron los instrumentos de recojo de información se procesaron realizando un vaciado en una sábana de datos, lo que permitió establecer de toda la población

de estudio, cuantos en número y porcentaje se encuentran en niveles bajos, medios y altos de ambas variables y así obtener los primeros resultados del trabajo que evidencian la problemática existente.

Luego con la información representada en números, se procesaron estos datos en el software SPSS y se pudo contrastar las hipótesis establecidas con la aplicación del Rho e Spearman que permitió medir la relación entre las variables.

Finalmente, en base a las tablas y figuras se procedió a interpretar los resultados obtenidos con los cuales el trabajo quedó listo para compararlo con investigaciones anteriores y a la vez emitir las conclusiones a las que se ha llegado en la institución.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1. *Hallazgos Estrés Laboral*

	f	%
Bajo	5	10.0%
Medio	23	46.0%
Alto	22	44.0%
Total	50	100.0%

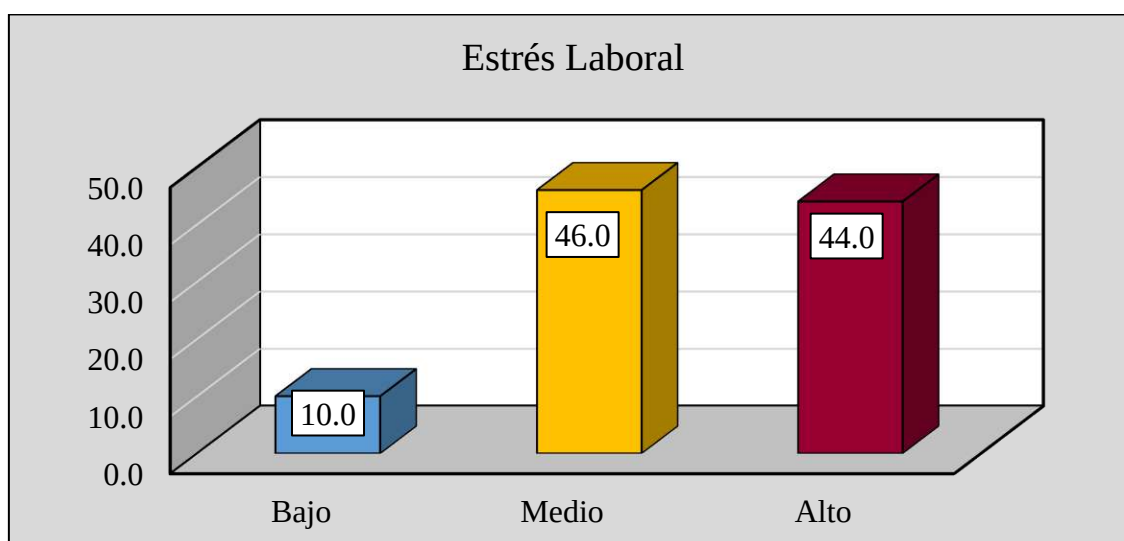


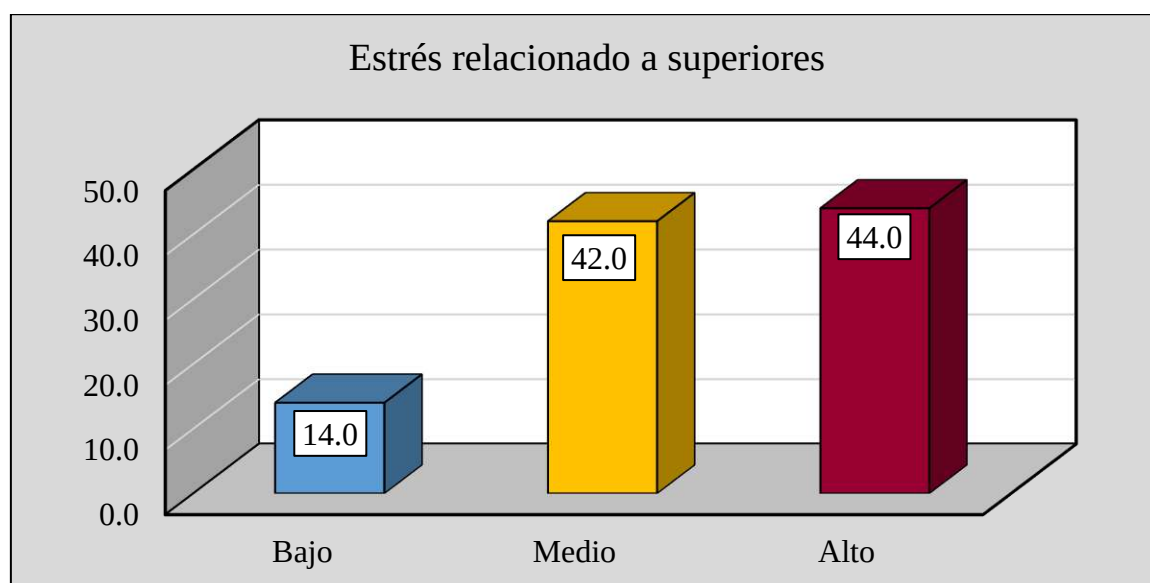
Figura 1. Estrés Laboral

Interpretación:

46% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de estrés laboral, seguido de 44% nivel alto y solo 10% nivel bajo. En el Centro la presencia de estrés laboral es una situación que debe atenderse con urgencia.

Tabla 2. Hallazgos Estrés relacionado a superiores

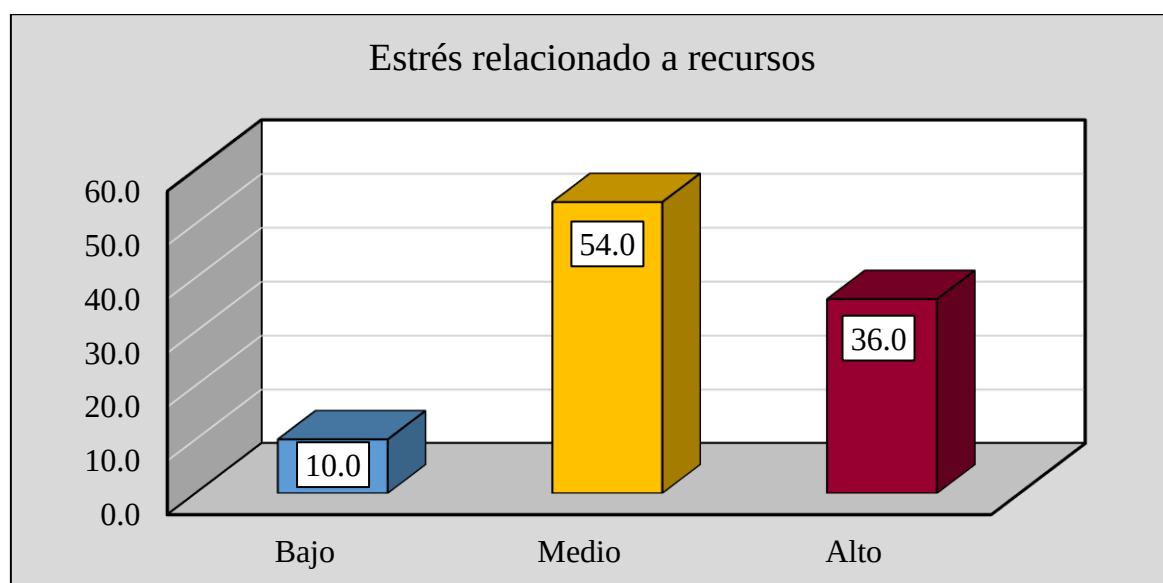
	f	%
Bajo	7	14.0%
Medio	21	42.0%
Alto	22	44.0%
Total	50	100.0%

**Figura 2.** Estrés relacionado a superiores**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 44% es el valor que predomina y corresponde al nivel alto de estrés relacionado a superiores, seguido de 42% nivel medio y solo 14% nivel bajo.

Tabla 3. Hallazgos Estrés relacionado a recursos

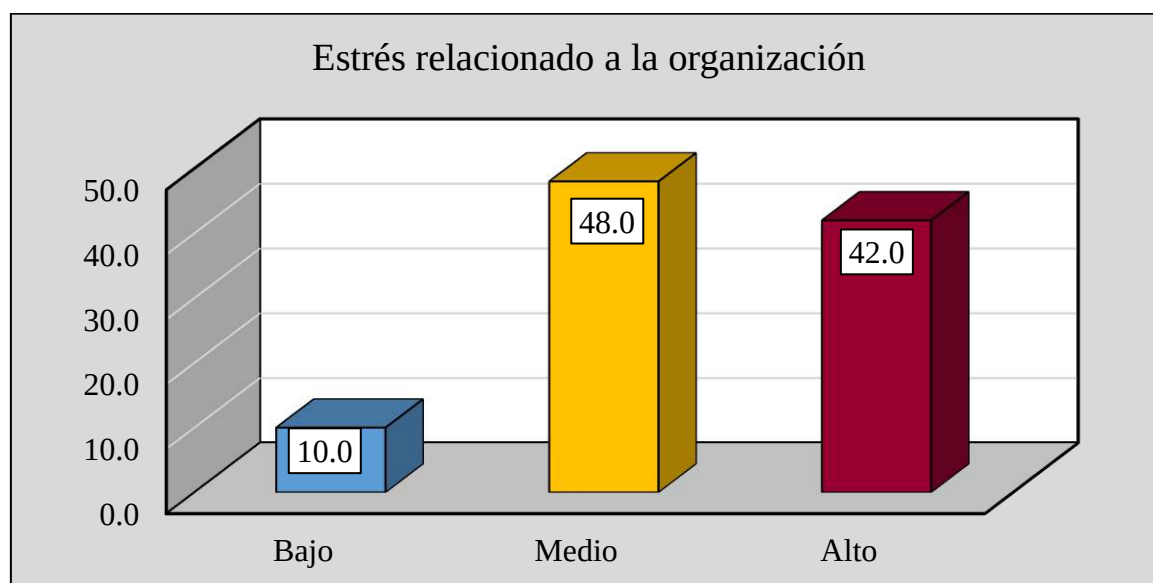
	f	%
Bajo	5	10.0%
Medio	27	54.0%
Alto	18	36.0%
Total	50	100.0%

**Figura 3.** Estrés relacionado a recursos**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 54% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de estrés relacionado a recursos, seguido de 36% nivel alto y solo 10% nivel bajo.

Tabla 4. Hallazgos Estrés relacionado a la organización

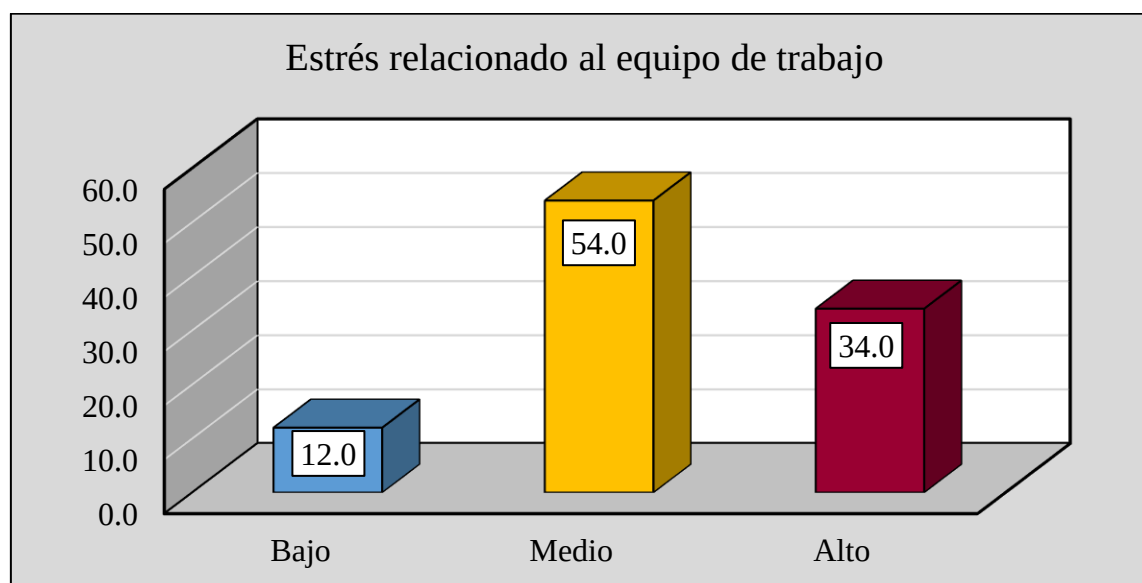
	f	%
Bajo	5	10.0%
Medio	24	48.0%
Alto	21	42.0%
Total	50	100.0%

**Figura 4.** Estrés relacionado a la organización**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 48% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de estrés relacionado a la organización, seguido de 42% nivel alto y solo 10% nivel bajo.

Tabla 5. Hallazgos Estrés relacionado al equipo de trabajo

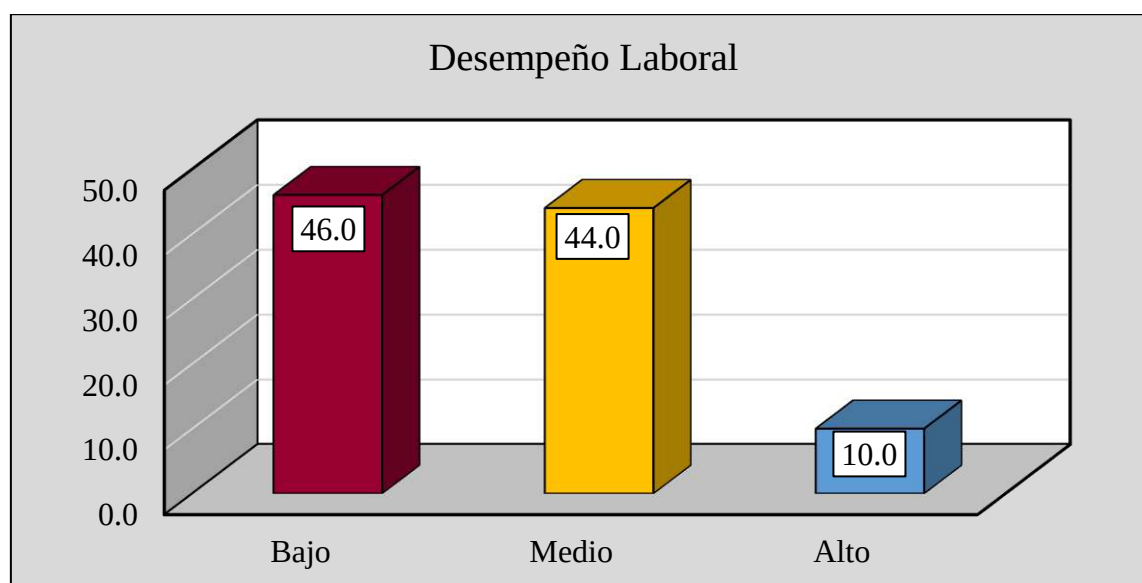
	f	%
Bajo	6	12.0%
Medio	27	54.0%
Alto	17	34.0%
Total	50	100.0%

**Figura 5.** Estrés relacionado al equipo de trabajo**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 54% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de estrés relacionado al equipo de trabajo, seguido de 34% nivel alto y solo 12% nivel bajo.

Tabla 6. Hallazgos Desempeño Laboral

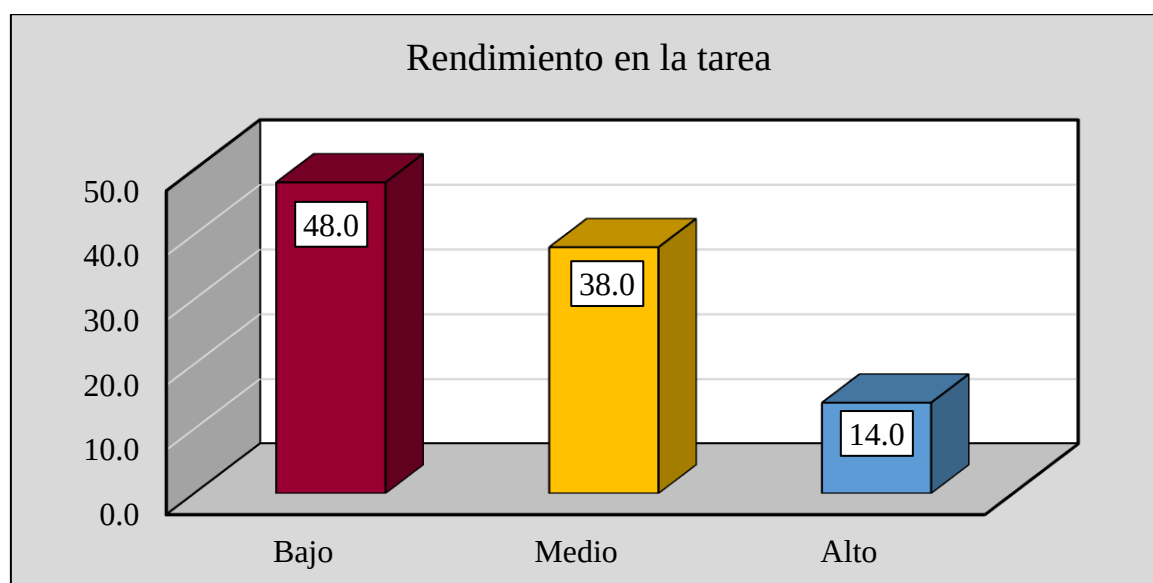
	f	%
Bajo	23	46.0%
Medio	22	44.0%
Alto	5	10.0%
Total	50	100.0%

**Figura 6.** Desempeño Laboral**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 46% es el valor que predomina y corresponde al nivel bajo de desempeño laboral, seguido de 44% nivel medio y solo 10% nivel alto.

Tabla 7. Hallazgos Rendimiento en la tarea

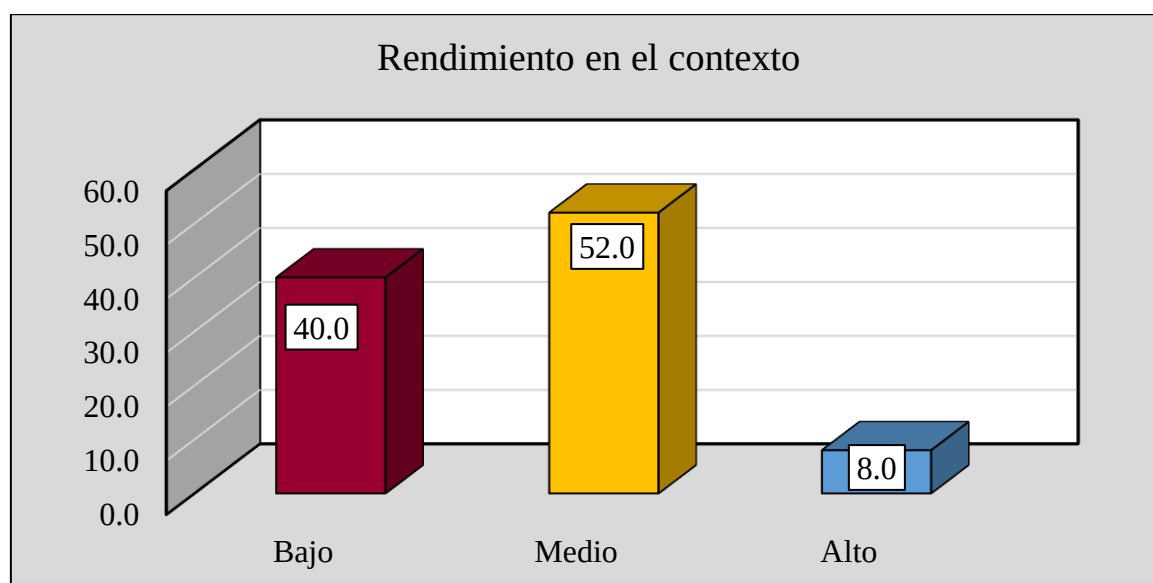
	f	%
Bajo	24	48.0%
Medio	19	38.0%
Alto	7	14.0%
Total	50	100.0%

**Figura 7.** Rendimiento en la tarea**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 48% es el valor que predomina y corresponde al nivel bajo de rendimiento en la tarea, seguido de 38% nivel medio y solo 14% nivel alto.

Tabla 8. Hallazgos Rendimiento en el contexto

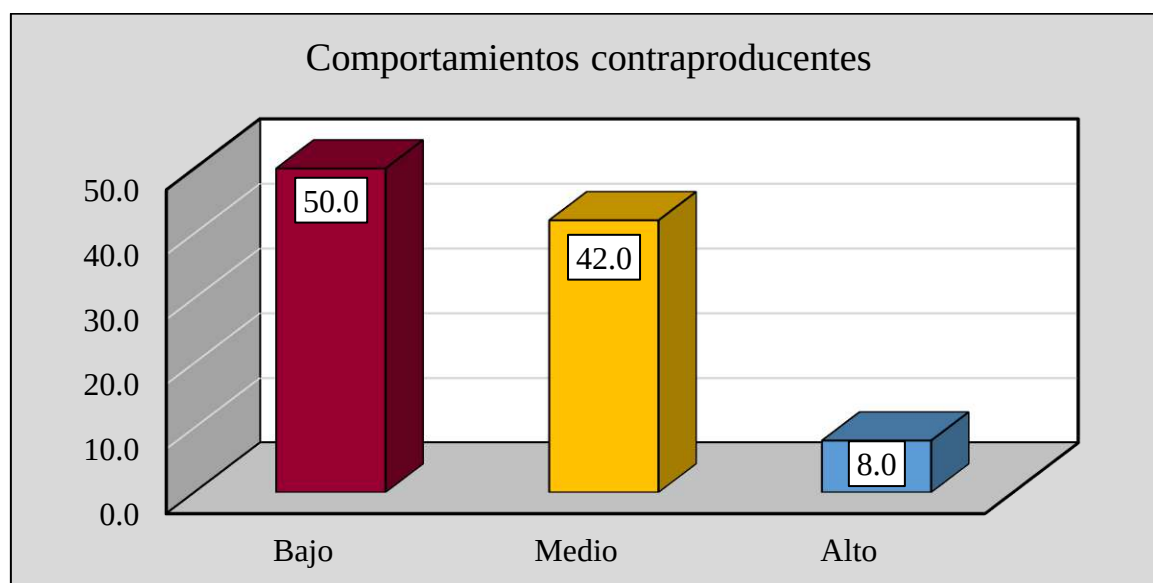
	f	%
Bajo	20	40.0%
Medio	26	52.0%
Alto	4	8.0%
Total	50	100.0%

**Figura 8.** Rendimiento en el contexto**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados el 52% es el valor que predomina y corresponde al nivel medio de rendimiento en el contexto, seguido de 40% nivel bajo y solo 8% nivel alto.

Tabla 9. *Hallazgos Comportamientos contraproducentes*

	f	%
Bajo	25	50.0%
Medio	21	42.0%
Alto	4	8.0%
Total	50	100.0%

**Figura 9.** *Comportamientos contraproducentes***Interpretación:**

50% es el valor que predomina y corresponde al nivel bajo de comportamientos contraproducentes, seguido de 42% de nivel medio y solo 8% se ubica en el nivel alto.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de hipótesis general.

Hipótesis estadística general.

Hi: El estrés se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Ho: El estrés no se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Tabla 10. *Relación Estrés Laboral y Desempeño Laboral*

		Estrés Laboral		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,652**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,652**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Interpretación:

De acuerdo a los resultados (0,000), se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. Y la relación hallada se considera inversa y alta ($r=-0.652$).

Hipótesis estadística específica 1.

Hi: El estrés vinculado a los superiores se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Ho: El estrés vinculado a los superiores no se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Tabla 11. *Relación Estrés relacionado a superiores y Desempeño Laboral*

		Estrés relacionado a superiores		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés relacionado a superiores	Coeficiente de correlación	1.000	-,499**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño laboral	N	50	50
		Coeficiente de correlación	-,499**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Interpretación:

De acuerdo a los resultados (0.000), se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés vinculado a los superiores se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. Y la relación es inversa y moderada ($r=-0.499$).

Hipótesis estadística específica 2.

Hi: El estrés vinculado a los recursos se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Ho: El estrés vinculado a los recursos no se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Tabla 12. *Relación Estrés relacionado a recursos y Desempeño Laboral*

			Estrés relacionado a recursos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés relacionado a recursos	Coeficiente de correlación	1.000	-,462**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,462**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	50	50

Interpretación:

De acuerdo a los resultados (0.000), se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés vinculado a los recursos se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. Y la relación es inversa y moderada ($r=-0.462$).

Hipótesis estadística específica 3.

Hi: El estrés vinculado a la organización se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Ho: El estrés vinculado a la organización no se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Tabla 13. *Relación Estrés relacionado a la organización y Desempeño Laboral*

			Estrés relacionado a la organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés relacionado a la organización	Coeficiente de correlación	1.000	-,618**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,618**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Interpretación:

De acuerdo a los resultados (0.000), se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés vinculado a la organización se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. Y el grado de relación es inversa y alta ($r=-0.618$).

Hipótesis estadística específica 4.

Hi: El estrés vinculado a los equipos de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Ho: El estrés vinculado a los equipos de trabajo no se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.

Tabla 14. *Relación Estrés relacionado al equipo de trabajo y Desempeño Laboral*

		Estrés relacionado al equipo de trabajo		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés relacionado al equipo de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	-,611**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño laboral	N	50	50
		Coefficiente de correlación	-,611**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Interpretación:

Con un nivel de significancia de 0.000, se tiene suficiente evidencia para aceptar que el estrés vinculado a los equipos se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024. Y la relación es inversa y alta ($r=-0.611$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El hallazgo es coherente con la mayoría de los estudios en el sector salud. Específicamente, Gonzales & Arratia (2024) y Arce (2022) reportaron correlaciones inversas y altas ($r=-0.643$ y $r=-0.721$ respectivamente) en personal de enfermería en hospitales peruanos. Este patrón general subraya que, a nivel global, la alta exigencia del entorno asistencial deteriora la productividad.

La relación inversa y moderada ($r=-0.499$) del estrés por superiores con el desempeño concuerda con la literatura que identifica la calidad del liderazgo como un factor protector o de riesgo. Aunque Chicaiza (2023) encontró que el apoyo social es factor protector, los resultados indican que las deficiencias en el manejo y apoyo de la jefatura generan una fricción significativa en Paramonga. Esto refuerza la necesidad de implementar acciones para mejorar las condiciones, tal como lo señalan Alzate y otros (2021).

El estrés vinculado a los recursos presenta una relación inversa y moderada (-0.462) con desempeño. Este resultado se alinea con la problemática planteada por Lucas (2023), quien identificó la insatisfacción por factores tecnológicos como causa de bajo rendimiento, y con Delgado y otros (2020). La falta de insumos o personal adecuado obstaculiza la ejecución de tareas, siendo un generador de estrés que impacta directamente la calidad del servicio asistencial.

La alta relación inversa ($r=-0.618$) del estrés organizacional con el desempeño en Paramonga se encuentra entre las más fuertes, lo cual es apoyado por el marco teórico de Buitrago y otros (2021), quienes mencionan que las condiciones laborales (carga, turnos)

son causas principales del estrés. Este hallazgo coincide en magnitud con la correlación total en estudios nacionales, como el de Gonzales & Arratia (2024), sugiriendo que la estructura y política interna son factores clave de riesgo en el sector salud.

El estrés asociado a los equipos presenta una relación inversa y alta ($r=-0.611$), un factor que, si bien es un subdimensión, posee una influencia similar a la variable principal. Esto se relaciona con la conclusión de Lucas (2023) sobre la desmotivación por factores tecnológicos, y las implicaciones de Núñez & Muñoz (2024) sobre la necesidad de intervención. En el ámbito asistencial, el mal funcionamiento del equipo impacta directamente en la seguridad y desempeño, convirtiéndose en un foco crítico de intervención.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Hay relación significativa e inversa entre estrés y desempeño laboral confirmando la hipótesis general. El coeficiente de correlación (-0.652) afirma que, a más estrés, menos es la eficiencia y el desempeño de los colaboradores. Este hallazgo establece la necesidad crítica de implementar estrategias de manejo de estrés.

Segunda: El estrés originado por la relación con los superiores se asocia de forma significativa e inversa con el desempeño laboral (-0.499), constituyendo una relación de grado moderado. Esto sugiere que las deficiencias en el liderazgo y la comunicación jerárquica impactan negativamente en el rendimiento del personal asistencial.

Tercera: Existe relación inversa y moderada (-0.462) entre el estrés causado por la escasez o deficiencia de recursos y el desempeño. La falta de insumos, equipos adecuados o personal suficiente limita la capacidad del trabajador para realizar sus tareas.

Cuarta: El estrés asociado a factores organizacionales (horarios, procesos, carga de trabajo) mantiene una relación significativa, inversa y alta con el desempeño (-0.618). Este es uno de los factores más influyentes, indicando que las políticas internas y la estructura de trabajo son determinantes en el rendimiento del personal.

Quinta: El estrés generado por problemas con los equipos e instrumentos de trabajo se relaciona de forma inversa y alta con desempeño (-0.611). La funcionalidad y confiabilidad de la tecnología y el equipo asistencial son vitales, ya que sus fallas generan frustración y errores que merman directamente la calidad del servicio.

6.2 Recomendaciones

Primera: Implementar un Programa de Gestión Integral de carácter obligatorio y permanente para todo el personal en el Centro de Salud. Este programa debe incluir técnicas de manejo emocional para reducir el alto impacto negativo global del estrés.

Segunda: Fomentar el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo y comunicación efectiva en el personal con cargos de superioridad para mitigar el estrés interpersonal. Se recomienda capacitar a los supervisores en liderazgo transformacional y escucha activa, promoviendo un ambiente de apoyo y reconocimiento que disminuya la fricción jerárquica.

Tercera: Garantizar la dotación oportuna y suficiente de recursos materiales y humanos para la ejecución diaria de las tareas asistenciales. La gerencia debe realizar auditorías periódicas de inventario y personal para asegurar que no haya escasez, lo que actualmente genera un estrés moderado.

Cuarta: Revisar y ajustar los protocolos, turnos y la distribución de la carga laboral para aliviar el estrés organizacional, que se mostró con una alta correlación. Se sugiere implementar rotaciones más equilibradas y descentralizar responsabilidades para evitar la sobrecarga y el agotamiento del personal.

Quinta: Establecer un plan riguroso y preventivo de mantenimiento correctivo y predictivo para todos los equipos e instrumentos asistenciales utilizados por el personal. Asegurar la operatividad y la calidad del equipamiento minimiza la frustración y el riesgo de errores (alta correlación), liberando al colaborador de preocupaciones técnicas innecesarias.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Acuña, D. (2024). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Municipalidad de Cachicadán 2022*. Universidad San Martín de Porres, Unidad de Posgrado. Lima, Perú: USMP.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14909/acu%c3%b1a_tdl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arce, F. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022*. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud. Lima, Perú: UWIENER.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e2da83a-3f79-41c2-a867-21061e672db6/content>
- Alzate, S., García, Y., Rojas, Y., Quintero, D., & Gonzáles, J. (2021). *El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios. Medellín, Colombia: UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43533/smalzateg.pdf>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. (U. d. Boyacá, Ed.) *Revista de investigación en salud*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Chicaiza, J. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023*. Universidad Politécnica Salesiana, Carrera de Psicología. Quito, Ecuador: UPS.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24205/1/TTQ971.pdf>
- Gonzales, P., & Arratia, M. (2024). *Estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2022*. Universidad Señor de Sipán, Escuela Profesional de Enfermería. Pimentel, Perú: USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/13697/Arratia%20Llatas%20Melissa%20Anais%20&%20Gonzales%20Vega%20Patricia%20Eliana.pdf?sequence=1>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*. OIT y OMS.
- Lozada, A., & Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Grupo Sur capacitación y consultoría*. Ecuador: Repositorio digital Universidad Tecnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31866>

- Lucas, M. (2023). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del municipio del Cantón Montecristi Periodo 2019-2021*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ciencias Económicas. MANabí, Ecuador: UNESUM.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5203/1/LUCAS%20LUCAS%20MARIA%20GISSELLA.pdf>
- Quintana-García, L., Díaz, C., Chienda, P., Vela-Ruiz, J., Lama, R., & Alatrística, M. (junio de 2024). Estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud del área de ginecología y obstetricia de un hospital peruano en el año 2023. *Revista de Obstetricia y Ginecología Venezolana*, 84(2), 148-154.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51288/00840208>
- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Listas de puntos de comprobación*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

7.2 Fuentes bibliográficas

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). *Construct validity of the individual work performance questionnaire*. J Occup Environ Med. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). *A theory of performance*. Redalyc.
file:///C:/Users/Personal/Downloads/El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica.pdf
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdéz, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. (P. U. Perú, Ed.) *Revista de Psicología*, 21(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/psico.200302.006>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Guerrero, E. (1997). Salud, estrés y factores psicológicos. *Campo Abierto, Revista de Educación*, 13(1), 51-69. <https://revista-campoabierto.unex.es/index.php/campoabierto/article/view/2764>
- Karasek, R. (1979). Exigencias laborales, libertad de decisión y tensión mental: implicaciones para el rediseño del trabajo. *Revista trimestral de ciencias administrativas*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2392498>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrant, V., De Vet, H., & Van Der Beek, A. (2011). *Conceptual frameworks of individual work performance*. Journal of Occupational and Environmental Medicine. <https://doi.org/https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., de Vet, H., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). *Measuring individual work performance. Identifying and selecting indicators*. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Loaiza, B., & Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable Faces*, 16(26), 27-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25728399003>
- Lozano, P. (30 de abril de 2023). *UNAM-Global Revista*. (U. A. México, Editor) https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmanes-cifras-de-estres-laboral/
- Núñez, M., & Muñoz, M. (abril de 2024). Niveles de estrés laboral en funcionarios del Departamento Regional de atención primaria a la salud y las unidades de salud familiar - Pilar, 2021. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, V(2), 1677. doi:DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2>.
- Peiró, J. (enero-junio de 2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. (U. d. Valencia, Ed.) *Investigación Administrativa*(88). <https://doi.org/DOI:10.35426/IAv30n88.03>
- Peiró, J., & Rodríguez, I. (enero-abril de 2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. (C. G. Psicólogos, Ed.) *Papeles del psicólogo*, 29(1), 68-82. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, XVII(32), 67-86. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/educacion.200801.004>

7.4 Fuentes electrónicas

- OIT. (2022). *PANORAMA LABORAL 2022-América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo , Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-
lima/documents/publication/wcms_867497.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-
lima/documents/publication/wcms_867497.pdf)

OMS. (2 de setiembre de 2024). *Organización Mundial de la Salud*. (O. M. Salud, Editor)
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Rosen, N. (02 de mayo de 2025). *infobae*. (infobae, Editor)
[https://www.infobae.com/salud/2025/05/02/el-estres-laboral-puede-acortar-la-vida-
segun-un-estudio-conjunto-de-harvard-y-stanford/](https://www.infobae.com/salud/2025/05/02/el-estres-laboral-puede-acortar-la-vida-
segun-un-estudio-conjunto-de-harvard-y-stanford/)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024?	Demostrar la relación del estrés con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	El estrés se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	Variable 1: Estrés laboral	Estrés relacionado a superiores Estrés relacionado a recursos Estrés relacionado a la organización	Diseño de investigación: No experimental, transversal, correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona el estrés vinculado a los superiores con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024?	Determinar cómo se relaciona el estrés vinculado a los superiores con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	El estrés vinculado a los superiores se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	Variable 2: Desempeño laboral	Estrés relacionado al equipo de trabajo Rendimiento en la tarea Rendimiento en el contexto Comportamientos contraproducentes	Muestra: 50 colaboradores asistenciales. Instrumentos: Escala de Estrés Laboral (Suárez, 2013) Escala de Desempeño Laboral (Koopmans L. y otros, 2014)
¿Cómo se relaciona el estrés vinculado a los recursos con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024?	Determinar cómo se relaciona el estrés vinculado a los recursos con el desempeño en el	El estrés vinculado a los recursos se relaciona significativamente con el desempeño en el			

	Centro de Salud Paramonga – 2024.	Centro de Salud Paramonga – 2024.			
¿Cómo se relaciona el estrés vinculado a la organización con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024?	Determinar cómo se relaciona el estrés vinculado a la organización con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	El estrés vinculado a la organización se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.			
¿Cómo se relaciona el estrés vinculado a los equipos de trabajo con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024?	Determinar cómo se relaciona el estrés vinculado a los equipos de trabajo con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.	El estrés vinculado a los equipos de trabajo se relaciona significativamente con el desempeño en el Centro de Salud Paramonga – 2024.			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



Escala de Estrés Laboral
Autor: Ángela Suárez (2013)

Finalidad:

El instrumento denominado Escala de estrés laboral, tiene como finalidad medir la percepción que las personas tienen sobre la variable.

Instrucciones:

Sírvase leer los siguientes enunciados detenidamente y marcar una respuesta por cada uno de ellos. Asimismo, recuerde que solo debe contemplar una respuesta en cada enunciado y no dejar en blanco ninguno.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	ITEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
D1: Estrés vinculado a los superiores						
1	Siento incomodidad porque tengo que emitir informes permanentes a mis superiores.					
2	Teng supervisores que no me generan confianza porque percibo su indiferencia al momento de hablar de mi ante los superiores.					
3	Mi supervisor no me considera y por el contrario me demuestra falta de consideración con sus actitudes.					
4	Mi supervisor no presenta interés por mi bienestar y me acumula de trabajo sin reparos.					
5	El supervisor que tengo no confía en mi trabajo y siento que está muy pendiente de que cotea errores ara sancionarme.					
D2: Estrés vinculado a los recursos						

6	Para realizar mi trabajo cuento con equipos que no están en buenas condiciones y me atrasa el trabajo.					
7	Reconocer que tengo limitaciones en cuanto a conocimientos actualizados para realizar mi trabajo me abruma.					
8	No tener un espacio privado y que reúna las condiciones básicas de confort me abruma.					
9	No contar con herramientas tecnológicas actualizadas me genera fastidio porque no avanzó a buen ritmo y me acumulo de trabajo.					
D3: Estrés vinculado a la organización						
10	Mis compañeros de trabajo y mis jefes no comprenden que tenemos que trabajar enfocados en la misión de la empresa.					
11	La persona que está a cargo de controlar mi área de trabajo no tiene la capacitación necesaria y me genera fastidio.					
12	La falta de claridad en las formas de trabajo y las improvisaciones de la organización me fastidian.					
13	En cuanto a las políticas de la empresa más allá de organizar generan incomodidad por no estar enfocadas en el bienestar.					
14	Hay poco control de las actividades que se realizan a diario por arte de los superiores.					
15	Los procesos que se manejan dentro de la organización son extensos y abrumadores.					
16	La organización no tiene claro los objetivos y metas alcanzables y se percibe desorden e improvisación.					
17	Percibo que no hay respeto entre los que trabajan en la organización, ni una línea de autoridad que seguir.					
D4: Estrés vinculado al trabajo en equipo						
18	No me considerar en ningún equipo de trabajo por lo que siento que mi presencia es invaluada.					
19	No percibo que se trabaje en equipo porque la sobrecarga laboral es extenuante.					
20	Los esfuerzos que los trabajadores hacen dentro de la organización no son vistos ni valorados por los superiores.					

21	Hay desorganización e improvisación en las acciones que se ejecutan de manera interna.					
22	Los superiores no se preocupan por mejorar las demandas salariales en relación al costo de vida ni a lo exigente que es el trabajo.					
23	Cuando se pretende trabajar en equipo se percibe una sobre exigencia que hace sentir incomodidad.					
24	Cuando requiero de ayuda técnica pasa el tiempo y no soy escuchado lo que genera fastidio y retraso.					



Escala de desempeño laboral Koopmans et al. (2013)

Finalidad:

El instrumento denominado Escala de desempeño laboral, tiene como finalidad medir la percepción que las personas tienen sobre la variable.

Instrucciones:

Sírvase leer los siguientes enunciados detenidamente y marcar una respuesta por cada uno de ellos. Asimismo, recuerde que solo debe contemplar una respuesta en cada enunciado y no dejar en blanco ninguno.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	ITEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
D1: Rendimiento en la tarea						
1	Tengo el tiempo suficiente para realizar como debe ser mi trabajo.					
2	Cuando tengo problemas se me ocurren soluciones que las consulto y luego las aplico con buenos resultados.					
3	Realizo tareas laborales desafiantes y me va bien.					
4	Me gusta ser proactivo, cuando termino una actividad encomendada ejecuto otras sin que me lo digan.					
5	Tengo en mente los resultados que debo lograr y me esfuerzo por conseguirlos					
6	Me capacito para estar actualizado(a) con los conocimientos y los aplico en el trabajo					
D2: Comportamientos contraproducentes						
7	Soy muy sensible y me estoy quejando de los mínimos detalles en el trabajo.					
8	Me tomo el tiempo de hacer comentarios a mis compañeros de cosas negativas del trabajo.					

9	Cuando se presenta un problema lo hago grande en vez de buscar la solución inmediata.					
10	Me preocupo más por las cosas negativas del trabajo y dejo de lado lo positivo.					
11	Comento cosas negativas del trabajo con personas son ajenas a este entorno.					
D3: Rendimiento en el contexto						
12	Organizo mis actividades para cumplir con todo y a tiempo.					
13	Participo en las reuniones laborales					
14	Mi planificación laboral tiene buenos resultados.					

31	2	2	2	2	2	2	2	2	1
32	2	2	2	2	2	2	2	2	1
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	3	3	2	1	1	1	2
35	3	2	3	3	3	1	1	1	1
36	3	3	3	3	3	1	1	1	1
37	3	3	3	3	3	1	1	1	1
38	3	3	3	3	3	1	1	2	1
39	2	2	2	2	2	1	2	1	1
40	2	1	2	2	2	1	1	1	1
41	3	2	2	3	2	1	1	1	1
42	3	2	3	3	3	1	1	1	1
43	3	3	3	3	3	1	1	1	1
44	3	3	2	3	3	1	1	2	1
45	2	3	2	2	2	2	2	2	1
46	3	3	3	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	2	2	2	1
48	3	3	3	3	3	1	2	1	1
49	3	3	3	3	3	1	1	1	1
50	3	3	3	3	3	1	1	1	1