



Esta obra está publicada bajo la licencia
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de salud en los centros comunitarios de salud mental, Red Trujillo, 2024

Stress and job performance of health workers in community mental health centers, Trujillo Network, 2024

Yanet Goicochea Mauricio ^{1,2*}

1 Escuela de Posgrado, Maestría en Salud Pública, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

2 Centro de Salud Mental Comunitaria San Crispín – El Porvenir, 13003.

* Autor correspondiente: lissetgoicochea2@gmail.com  (Y. Goicochea Mauricio).

Fecha de recepción: 25 08 2025 Fecha de aceptación: 19 01 2026

RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud en los Centros de Salud Mental Comunitarios Red Trujillo, 2024. Es un estudio no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal, con muestra de 109 trabajadores seleccionados por muestreo probabilístico. Los resultados muestran alto estrés en desgaste emocional (50% frecuente), insatisfacción por retribución (46% muy frecuente), insatisfacción del ejercicio profesional (46% muy frecuente), falta de motivación (47% muy frecuente), exceso de demanda laboral (41% frecuente) y demérito profesional (39% muy frecuente). En desempeño laboral, la tarea tuvo 76% muy frecuentemente, desempeño en contexto 45% a menudo y comportamiento laboral contraproducente 43% algunas veces. Se concluye que existe una relación negativa significativa entre estrés y desempeño laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de -0.699.

Palabras clave: Estrés; desempeño laboral; profesionales de la salud; centro comunitario; salud mental.

ABSTRACT

This research seeks to determine the relationship between stress and job performance among healthcare workers at the Trujillo Network Community Mental Health Centers, 2024. This is a non-experimental, quantitative, correlational, and cross-sectional study, with a sample of 109 workers selected by probability sampling. The results show high levels of stress, including emotional burnout (50% frequent), dissatisfaction with pay (46% very frequent), dissatisfaction with professional practice (46% very frequent), lack of motivation (47% very frequent), excessive work demands (41% frequent), and professional demerit (39% very frequent). Regarding job performance, task-related behavior was 76% very frequent, context-related behavior 45% often, and counterproductive work behavior 43% sometimes. It is concluded that there is a significant negative relationship between stress and job performance, with a Spearman's Rho coefficient of -0.699.

Keywords: Stress; job performance; healthcare professionals; community center; mental health.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el estrés laboral en los profesionales de la salud ha sido reconocido como un problema prioritario por organizaciones como, el Consejo Internacional de Enfermería y la Organización Internacional del Trabajo. Estas instituciones alertan sobre condiciones laborales adversas caracterizadas por sobrecarga, agotamiento físico y mental, bajos salarios, escasez de recursos y creciente inseguridad en el empleo (OMS & OIT, 2022).

Estudios europeos confirman la magnitud del problema. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) reportó que más del 29% del personal en centros de salud mental presentaba deterioro de salud asociado al estrés, incluyendo consumo de sustancias para sobrellevar la carga emocional. González et al. (2022) señalan que el 44,1% de médicos y enfermeras en España trabaja bajo estrés continuo, especialmente en salud mental comunitaria, donde se requiere alta complejidad en el manejo terapéutico.

En América Latina, se evidencia una problemática similar. En Ecuador, Betancourt et al. (2020) identificaron altos niveles de estrés entre profesionales de salud utilizando la Nursing Stress Scale. En México, Lucas-Hernández et al. (2022) documentaron estrés, ansiedad y depresión en personal de centros de salud mental. Estos hallazgos reflejan un patrón regional, donde las condiciones laborales se relacionan estrechamente con la salud mental de los trabajadores.

En el caso peruano, el Ministerio de Salud (2021) reporta que el 52,2% del personal de salud experimenta estrés laboral, con consecuencias físicas y emocionales que afectan tanto al profesional como a la calidad del servicio. Factores como la sobrecarga de tareas, ambientes físicos inadecuados, tensiones laborales y problemas económicos agravan este panorama (Cavalheiro et al. 2018). Flórez-Gutiérrez et al. (2017) concluyeron que el estrés laboral impacta negativamente en la productividad y calidad de atención.

Desde esta perspectiva, el desempeño laboral debe entenderse como la capacidad del trabajador para cumplir eficazmente con sus funciones y alcanzar metas institucionales. Bastidas (2023) indica que el desempeño está influido por profesionalismo, habilidades, motivación e incentivos. A su vez, Zamora (2021)

conceptualiza el estrés laboral como una respuesta de protección frente a amenazas percibidas, manifestándose de forma fisiológica, emocional o conductual, dependiendo de la percepción individual del riesgo.

Diversos estudios han vinculado el estrés con el síndrome de burnout, disminución de la satisfacción laboral y deterioro del desempeño (Maslach y Leiter, 2016; Carrillo et al., 2018). En 2020, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) atendió cerca de un millón de casos de salud mental, de los cuales más del 33,5% estaban relacionados con estrés y ansiedad (Berríos, 2021), lo que evidencia la magnitud del problema.

En la región La Libertad, la situación es igualmente preocupante. Domínguez, Merino y Torres (2022) destacan que los profesionales enfrentan altos niveles de estrés por frustraciones ante la falta de mejora en pacientes y deficiencias en equipamiento. Los Centros de Salud Mental Comunitarios (CSMC) desempeñan un rol crucial en la atención ambulatoria, preventiva y comunitaria, con equipos multidisciplinarios (Ministerio de Salud, 2024). Sin embargo, según el Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria 2018-2021, estos centros aún enfrentan carencias significativas de infraestructura, personal y recursos (Ministerio de Salud, 2018).

En La Libertad Blas (2024) señala que los CSMC presentan jornadas de alta presión que exponen al personal a niveles preocupantes de estrés, lo que pone en riesgo tanto su salud como la calidad del servicio. En este contexto, surge la necesidad de investigar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud en los CSMC de la Red Trujillo durante el 2024.

Como antecedentes de investigación, se puede señalar la realizada por Patlán (2019) quien señala que el estrés laboral genera respuestas fisiológicas y psicológicas que, si se prolongan, afectan gravemente la salud. Hernández et al. (2012) destacan seis dimensiones clave del estrés que permiten diseñar intervenciones efectivas para su prevención. La teoría del Modelo de Karasek (1979) sostiene que el estrés surge cuando hay altas demandas laborales y bajo control sobre las tareas, resaltando la importancia del apoyo social y la autonomía en el entorno de trabajo.

En cuanto al desempeño laboral, Robbins y Judge (2014) lo vinculan a habilidades

técnicas, conceptuales y actitudinales que permiten una atención segura y eficiente. Koopmans et al. (2011) lo definen como la contribución individual al trabajo, influida por la motivación y el entorno. La Teoría de Herzberg et al. (1959) también señala que el cumplimiento de necesidades mejora el rendimiento, mientras que el estrés prolongado lo disminuye.

Desde la Enfermería, Watson (1979) resalta que el cuidado debe contemplar el bienestar físico y emocional del profesional, pues el estrés crónico afecta negativamente su capacidad de brindar atención de calidad.

Estudios internacionales refuerzan esta relación. Wang (2021) halló que el estrés psicológico deteriora la atención en servicios comunitarios durante la pandemia. En Brasil, Vera et al. (2020) y en Ecuador, Delgado et al. (2020) reportaron correlaciones negativas entre estrés y desempeño. En México, Cortaza y Torres (2020) identificaron sobrecarga emocional como estresor. En Perú, Bastidas (2023) y Ortega (2021) confirman la relación inversa entre estrés y desempeño.

A nivel local, Abanto (2020) evidencia que el estrés reduce el desempeño en personal de salud durante la pandemia. Aunque algunos estudios como el de Santa Cruz (2022) no encontraron relación significativa, la mayoría coincide en que el estrés es un factor determinante en el rendimiento del personal sanitario.

Asimismo, esta investigación se justifica teóricamente, puesto que aporta al análisis de la relación entre ambas variables, promoviendo nuevos estudios en otros contextos y tipos de centros de salud. Mejía et al. (2019), en un estudio global con 2,608 trabajadores de salud, identificaron la situación económica como una causa clave del estrés, ubicando a Perú entre los países sudamericanos con menor prevalencia (29%).

Desde una perspectiva práctica, la investigación se justifica por cuanto los resultados podrán ser aplicados a los 10 CSMC de la Red Trujillo, permitiendo implementar estrategias adaptadas a sus particularidades. Además, los hallazgos contribuirán a identificar factores estresantes específicos en el entorno laboral de la salud mental, mejorando el bienestar del personal y la calidad de atención a los pacientes. Esta investigación también se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en

particular el ODS 3, que promueve la salud y el bienestar. Su desarrollo es ambientalmente responsable, ya que no implica impactos negativos sobre el entorno natural.

En ese sentido, el objetivo general es determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores de salud de los CSMC de la Red Trujillo, 2024. Entre los objetivos específicos destacan: identificar características sociodemográficas, evaluar el estrés en sus dimensiones (desgaste emocional, insatisfacción, falta de motivación, exceso de demanda y demérito profesional) y analizar el desempeño en las áreas de tarea, contexto y comportamiento contraproducente.

METODOLOGÍA

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, pues evaluó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en un solo momento, sin manipular variables (Hernández et al., 2010). Se aplicaron cuestionarios a 109 trabajadores de la salud de ocho Centros Comunitarios de Salud Mental en Trujillo en 2024.

La población estuvo compuesta por 151 trabajadores de salud. La muestra, determinada mediante muestreo probabilístico y fórmula de población finita, fue de 109 trabajadores distribuidos proporcionalmente en los ocho centros.

Se utilizó la encuesta y la revisión bibliográfica. Los datos fueron tabulados y analizados estadísticamente con SPSS, aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov para normalidad y el coeficiente de correlación de Spearman al no cumplir con distribución normal (Hernández et al., 2010).

Se emplearon análisis documental, tabulación, figuras estadísticas y revisión bibliográfica. Los instrumentos incluyeron dos cuestionarios, uno de ellos basado en el test de estrés laboral de Hernández et al. (2012), compuesto por 34 ítems distribuidos en seis dimensiones, con escala Likert de 4 niveles.

Hernández et al. (2012) desarrollaron un instrumento validado y confiable para medir el estrés laboral en médicos mexicanos, diseñado según su contexto laboral específico. Su validación permitió identificar distintos niveles de estrés con precisión metodológica.

Para medir el desempeño laboral, se utilizó el test de Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019), compuesto por 15 ítems distribuidos en tres dimensiones: desempeño de la tarea (4 ítems), desempeño contextual (7 ítems) y comportamiento laboral contraproducente (4 ítems), con escala Likert de cinco niveles. La confiabilidad fue evaluada mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose resultados excelentes.

Los datos fueron procesados con técnicas estadísticas, empleando tablas y figuras para su interpretación de acuerdo con los objetivos del estudio.

En el ámbito ético, se garantizó el respeto a los derechos y bienestar de los participantes, quienes firmaron un consentimiento informado. Se siguieron los principios del Código de Ética de la Universidad Nacional de Trujillo (Resolución N.º 0247-2016/UNT), el principio de no maleficencia, confidencialidad, y los lineamientos de la Declaración de Helsinki (Manzini, 2000).

Además, se consideraron las “Consideraciones éticas para la investigación en salud con seres humanos en el Perú” (Resolución Ministerial N.º 233-2020-MINSA, 2020), asegurando validez científica, equidad en la selección de participantes y compromiso comunitario.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, presentamos los resultados producto de las encuestas aplicadas y en mérito a los objetivos planteados en la investigación. Así tenemos:

En relación al Objetivo específico 1: Establecer las características sociodemográficas de los trabajadores de la salud en los Centros de Salud Mental Comunitarios Red Trujillo, 2024.

Tabla 1

Sexo de los trabajadores de la salud de los CSMC Red Trujillo 2024

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	22	20%
Femenino	87	80%
Total	109	100%

Nota: En la tabla 1 se aprecia que el sexo con mayor prevalencia en los trabajadores de la salud en los Centros de Salud Mental Comunitarios Red Trujillo es el femenino con un contundente 80%

El predominio femenino (80%) en el personal de salud mental comunitaria coincide con estudios previos que señalan la feminización de profesiones como la psicología y enfermería (González et al., 2022). Este dato es relevante, ya que el estrés laboral puede manifestarse de manera distinta en función del sexo, con mayor riesgo de desgaste emocional en mujeres, según lo señalado por Maslach y Leiter (2016).

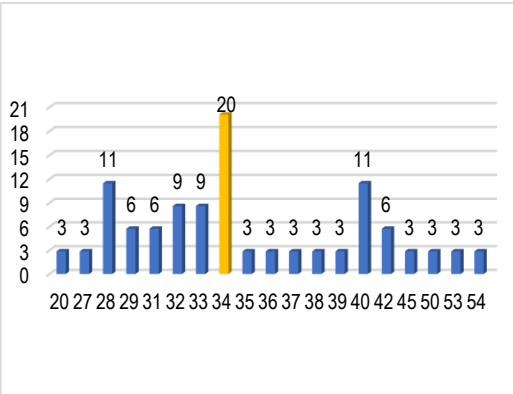


Figura 1. Edad de los trabajadores de la salud de los CSMC Red Trujillo 2024

En la figura 1, se aprecia que la edad con mayor prevalencia en los trabajadores de la salud en los Centros de Salud Mental Comunitarios Red Trujillo, 2024 son los de 34 años, en un número de 20, seguido por los que tienen 28 y 40 años de edad en un número de 11.

Se observa una concentración en trabajadores de 34 años, seguido por los de 28 y 40. Esta distribución etaria corresponde a etapas de consolidación profesional, lo que puede explicar la alta carga de responsabilidad y expectativas. Según Hernández et al. (2012), estas edades suelen coincidir con mayores niveles de estrés debido a la presión por el cumplimiento de objetivos profesionales.

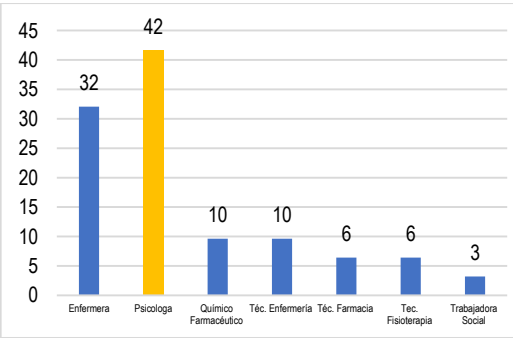


Figura 2. Profesión u oficio de los trabajadores de la salud en los CSMC Red Trujillo, 2024.

Se aprecia en la figura 2, que la profesión u oficio con mayor prevalencia en los trabajadores de la salud en los Centros de Salud Mental Comunitarios Red Trujillo, 2024 son los psicólogos, en un número de 42, seguido por las enfermeras en un número de 32. Los primeros, representan el 38% del total, en tanto las enfermeras el 29%. Por otro lado, se observa que las trabajadoras sociales son la profesión con menor número en estos centros de salud en Trujillo, en un número de 3.

La mayoría de trabajadores psicólogos y enfermeras, son profesiones que tienen un contacto constante con el sufrimiento humano, lo que incrementa el riesgo de desgaste emocional. Carrillo-García et al. (2018) sostiene que estos profesionales presentan altos niveles de burnout por la naturaleza emocionalmente demandante de su trabajo.

Objetivo específico 2: Identificar el estrés en las dimensiones: desgaste emocional, insatisfacción por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación, exceso de demanda laboral y demérito profesional.

Tabla 2

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión desgaste emocional

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	5	4%
Poco frecuente	17	16%
Frecuentemente	54	50%
Muy frecuentemente	33	30%
Total	109	100%

Nota: La tabla 2 refleja que el 50% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por desgaste emocional frecuentemente, en tanto el 30% experimenta estrés muy frecuentemente.

El 80% de los trabajadores reporta desgaste emocional frecuente o muy frecuente. Este hallazgo concuerda con Domínguez, Merino y Torres (2022), quienes alertan sobre el impacto emocional del trabajo en CSMC. Esto sugiere que la exposición continua a situaciones de alta carga emocional genera fatiga psíquica, uno de los principales componentes del síndrome de burnout (Maslach y Leiter, 2016).

Tabla 3

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión insatisfacción por retribución

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	2	2%
Poco frecuente	18	17%
Frecuentemente	39	36%
Muy frecuentemente	50	46%
Total	109	100%

Nota: La tabla 3 refleja que el 46% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por insatisfacción en su retribución salarial muy frecuentemente, en tanto el 36% experimenta estrés frecuentemente por ese motivo.

Un 82% manifiesta insatisfacción frecuente o muy frecuente con su retribución salarial. Esto coincide con Betancourt et al. (2020), quienes señalan que las condiciones económicas son uno de los principales estresores en el personal de salud. Según Madero (2019) quien hace referencia a la teoría de Herzberg et al. (1959), menciona que la falta de incentivos económicos adecuados afecta directamente la motivación y, por ende, el desempeño laboral.

Tabla 4

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	4	4%
Poco frecuente	16	15%
Frecuentemente	39	36%
Muy frecuentemente	50	46%
Total	109	100%

Nota: La tabla 4 muestra que el 46% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por insatisfacción en su ejercicio profesional de forma muy frecuente, en tanto el 36% experimenta estrés frecuentemente por ese motivo.

El 82% de los encuestados experimenta insatisfacción frecuente o muy frecuente respecto a su labor. Esto puede deberse a condiciones adversas como falta de recursos, reconocimiento o autonomía, como señala el Modelo de Karasek (1979),

en el que la falta de control sobre el trabajo incrementa el estrés laboral.

Tabla 5

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión falta de motivación

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	18	17%
Poco frecuente	13	12%
Frecuentemente	28	26%
Muy frecuentemente	50	46%
Total	109	100%

Nota. La tabla 5 refleja que el 46% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por falta de motivación de forma muy frecuente, en tanto el 26% experimenta estrés frecuentemente por ese motivo.

Un 72% reporta falta de motivación frecuente o muy frecuente. Según Robbins y Judge (2014), la motivación es esencial para mantener un desempeño adecuado. La falta de estímulos internos y externos puede deteriorar el compromiso y la eficiencia del personal, afectando la atención al usuario.

Tabla 6

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión exceso de demanda laboral

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	5	5%
Poco frecuente	17	16%
Frecuentemente	45	41%
Muy frecuentemente	42	39%
Total	109	100%

Nota. La tabla 6 refleja que el 39% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por exceso de demanda laboral de forma frecuente, en tanto el 41% experimenta estrés muy frecuentemente por ese motivo.

El 80% indica estar frecuentemente o muy frecuentemente expuesto a sobrecarga laboral. Esta situación es coherente con los planteamientos de la OMS & OIT (2022) sobre la alta presión en los servicios de salud mental. El exceso de demanda sin apoyo suficiente incrementa el riesgo de colapso emocional y disminuye la productividad.

Tabla 7

Estrés que experimentan los trabajadores de la salud en la dimensión demérito profesional

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Muy poco frecuente	6	6%
Poco frecuente	26	24%
Frecuentemente	35	32%
Muy frecuentemente	42	39%
Total	109	100%

Nota: La tabla muestra que el 39% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan estrés por demérito profesional muy frecuentemente, en tanto el 32% experimenta estrés frecuentemente por ese motivo.

El 71% siente que su trabajo es frecuentemente o muy frecuentemente subvalorado. La falta de reconocimiento es una causa importante de insatisfacción, como lo señala Hernández et al. (2012). Esta percepción puede erosionar el sentido de propósito profesional y fomentar el distanciamiento emocional con el trabajo.

En relación al Objetivo específico 3: Identificar el desempeño laboral en las dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño en contexto, comportamiento laboral contraproducente.

Tabla 8

Desempeño laboral de los trabajadores de la salud en cuanto a la dimensión desempeño de la tarea

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Raramente	0	0%
Algunas veces	0	0%
Regularmente	3	3%
A menudo	23	21%
Muy frecuentemente	83	76%
Total	109	100%

Nota: La tabla 8 refleja que el 76% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan mejor desempeño laboral por el desempeño de la tarea muy frecuentemente, en tanto el 21% lo hace a menudo por ese motivo.

El 97% de los trabajadores reporta un desempeño alto en tareas asignadas. A pesar de los altos niveles de estrés, el personal mantiene compromiso con sus

funciones. Esto concuerda con la Teoría de la Motivación de Herzberg, que sugiere que la autorrealización puede compensar parcialmente factores higiénicos adversos, como el salario o la carga laboral.

Tabla 9

Desempeño laboral de los trabajadores de la salud en cuanto a la dimensión desempeño en contexto

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Raramente	0	0%
Algunas veces	0	0%
Regularmente	12	11%
A menudo	48	44%
Muy frecuentemente	49	45%
Total	109	100%

Nota: La tabla 9 muestra que el 45% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan mejor desempeño laboral por el contexto, muy frecuentemente, en tanto el 44% lo hace a menudo por ese motivo.

El 89% tiene un alto desempeño contextual, lo cual indica buena disposición para colaborar, adaptarse y apoyar a colegas. Esta conducta puede ser un mecanismo de afrontamiento colectivo frente al estrés, respaldando la teoría de Karasek (1979), que destaca el rol del apoyo social en la reducción del estrés laboral.

Tabla 10

Desempeño laboral de los trabajadores de la salud en cuanto a la dimensión comportamiento laboral contraproducente

Condición	Nº Respuestas	Frecuencia
Raramente	30	28%
Algunas veces	47	43%
Regularmente	14	13%
A menudo	10	9%
Muy frecuentemente	8	7%
Total	109	100%

Nota: La tabla refleja que el 43% de los trabajadores de salud de los centros comunitarios de salud mental de la Red Trujillo, experimentan un desempeño laboral influenciado por el comportamiento laboral contraproducente, algunas veces, en tanto, el 28% lo hace raramente, en contraposición a ello, el 7% lo realiza muy frecuentemente.

Como podemos ver, el 43% reporta comportamientos contraproducentes algunas veces y 28% raramente. Aunque no predominan, estos comportamientos pueden aumentar si el estrés no se gestiona adecuadamente. Según Abuin (2016) quien hace referencia a Schultz, señala que el estrés acumulado puede derivar en errores, ausentismo y actitudes negativas que afectan la atención al usuario.

En relación al Objetivo general: Determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud en los centros comunitarios de salud mental, Red Trujillo, 2024

Tabla 11

Relación entre estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de salud en los centros comunitarios de salud mental, Red Trujillo, 2024

Estrés		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000 -0,699**
	Sig. (bilateral)	. ,004
	N	109 109
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	- ,699** 1,000
	Sig. (bilateral)	,004 .
	N	109 109

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

Nota: La tabla 11 muestra la correlación entre las variables de estudio, reflejándose que entre las mismas existe relación negativa o inversa fuerte, puesto que se obtuvo un valor Rho de Spearman de -0,699, por lo que, mientras el valor de una variable aumenta, la otra sube o viceversa.

El coeficiente Rho de Spearman (-0,699) muestra una relación inversa fuerte entre el estrés y el desempeño laboral, estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Este resultado valida los antecedentes revisados, como los estudios de Bastidas (2023), Ortega (2021) y Delgado et al. (2020), quienes encontraron que mayores niveles de estrés afectan negativamente la eficiencia, productividad y calidad de atención en profesionales de salud mental. Asimismo, confirma la hipótesis del Modelo de Karasek, que relaciona altas demandas y bajo control con deterioro del desempeño. En este contexto, los CSMC deben implementar medidas urgentes para mitigar el estrés, ya que el bienestar del personal impacta directamente en la

calidad del servicio ofrecido a la comunidad (Watson, 1979; OMS, 2022).

CONCLUSIONES

El estrés laboral se evidenció principalmente como desgaste emocional (50% frecuente), insatisfacción por retribución, insatisfacción profesional y falta de motivación (46% muy frecuente cada uno), exceso de demanda laboral (41% frecuente) y demérito profesional (39% muy frecuente).

Destaca como aporte original el análisis del demérito profesional, mostrando que más del 70% del personal percibe alto estrés por falta de reconocimiento, subrayando la necesidad de estrategias de gestión que valoren su trabajo para mejorar bienestar y calidad del servicio.

En desempeño laboral, se observó alto nivel en la tarea (76% muy frecuente), desempeño en contexto (45% a menudo) y comportamiento contraproducente (43% algunas veces).

La relación entre estrés y desempeño laboral fue negativa significativa (Rho de Spearman = -0.699), indicando que, a mayor estrés, menor desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, E. (2020) Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19 [Tesis]. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55590>
- Abuín, Manuel R. (2016). Terapia autógena: técnicas, fundamentos, aplicaciones en la salud y clínica y apoyo empírico. *Clínica y Salud*, 27(3), 133-145. <https://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2016.09.004>
- Bastidas, A. (2023) Estrés y desempeño laboral en el personal de salud de centros de salud mental comunitarios en San Juan de Lurigancho, 2023 <https://repositorio.uwienner.edu.pe/handle/20.500.13053/9493>
- Blas Flores, C. J. (2024). Estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario "San Crispín" El Porvenir-2023. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_4fdad2780c050e03e444b9129234744f
- Berrios, (2021) El Perú atraviesa una de sus peores crisis de salud mental. Artículo publicado el 14 de marzo de 2021 en la edición web del diario La República. <https://larepublica.pe/sociedad/2021/03/14/el-peru-atraviesa-una-de-sus-peores-crisis-de-salud-mental>.
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19. *Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 41–50. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/view/308/210>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M., Escudero-Fernández, L. & Martínez-Roche, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324. Epub 14 de diciembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251> https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304
- Cavalheiro, A., Denis, J.; Lopes, A. (2018) El estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de terapia intensiva. *Artículo Originales • Rev. Latino-Am. Enfermagem* 16 (1) • Feb 2018 <https://doi.org/10.1590/S0104-11692008000100005> <https://www.scielo.br/j/rlae/a/ccqZtBL7JsJtPFGvRWY6CS/?format=html&lang=es>
- Cortaza, L.; Torres, F. (2020) Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *Rev. iberoam. educ. invest. enferm.* (Internet); 4(1): 20-26, Ene.2014. tab Artigo em Espanhol | LILACS, BDEFN - Enfermagem | ID: biblio-1035281 Biblioteca responsável: MX382.1 <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1035281>
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14 (2), 11-18. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- Domínguez, S., Merino, C., & Torres, G. (2022) Análisis estructural y de fiabilidad de la Escala de estrés percibido (PSS) en profesionales de enfermería del Perú, *Enfermería Clínica*, Volume 32, Issue 3, 2022, Pages 152-160, ISSN 1130-8621,

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2022.01.003>

Flórez-Gutiérrez et al. (2017). La práctica formativa como escenario de aprendizaje significativo del cuidado de enfermería. *Revista Colombiana De Enfermería*, 14, 93-103.

<https://doi.org/10.18270/rce.v14i12.2031>

González, P., Martí, M., González, F. y Merino, C. (2022) Sense of Coherence and Work Stress or Well-Being in Care Professionals: A Systematic Review. https://www.researchgate.net/publication/362133318_Sense_of_Coherence_and_Work_Stress_or_Well-Being_in_Care_Professionals_A_Systematic_Review

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana

Hernández, A.; Ortega, R. y Reidl, L. (2012) Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *Enclaves del pensamiento*, 6(11), 113-129. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007&lng=es&tlng=es

Herzberg et al. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>

Lucas-Hernández, A., Gonzáles-Rodríguez, V., López-Flores, A., KammarGarcía, A., Mancilla-Galindo, J., & Jiménez-López, J. (2022). Estrés, ansiedad y depresión en trabajadores de salud durante la pandemia por COVID-19.

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 6 (2), 321-334. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2000000200010

Maslach, C., y Leiter, MP (2016). Comprensión de la experiencia del síndrome de burnout: Investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. *World Psychiatry*, 15, 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub. 13 de enero de 2020. Recuperado en 02 de abril de 2024, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602019000300004&lng=es&tlng=es

Ministerio de Salud (2018) Plan Nacional de Fortalecimiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria 2018-2021. Documento Técnico. Ministerio de Salud. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4422.pdf>

Ministerio de Salud (2021) El 52.2 % de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>

Ministerio de Salud (2024) Servicios que brindan los Centros de Salud Mental Comunitaria. Ministerio de Salud del Perú. <https://www.gob.pe/14421-servicios-que-brindan-los-centros-de-salud-mental-comunitaria>

Ministerio de Salud (2024) Cuestionario de identificación y evaluación de Riesgos Psicosociales en los lugares de trabajo. Acta de la 95ª sesión ordinaria. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6466320/5650129-cuestionario-de-identificacion-y-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-los-lugares-de-trabajo.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2019). Estrés relacionado con el trabajo en los

profesionales de la salud.
<https://www.who.int>

Organización Mundial de la Salud & Organización Internacional del Trabajo. (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Ortega, S. (2021) Estrés laboral y desempeño profesional de las enfermeras en un instituto de salud mental de Lima, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73361>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Retrieved September 03, 2025, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=Una%20exposici%C3%B3n%20prolongada%20al%20estr%C3%A9s,cardiovasculares%20hasta%20el%20c%C3%A1ncer%2017.

Ramos-Villagrasa, Pedro J., Barrada, Juan R., Fernández-del-Río, Elena, & Koopmans, Linda. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000300006

Robbins S. y Judge, s. (2014) *Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. [Internet]. México: Prentice Hall Hispanoamérica. https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=

Santa Cruz, V. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30476>

Vera, R.; Cardoso, M., Oliveira, M. (2020) Burnout y estrés en enfermeros de un hospital universitario de alta complejidad. *Artículo Originales. Rev. Latino-Am. Enfermagem* 18 (6). Dic 2014. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692010000600007>

Wang, C. (2021). Mental health and social support of caregivers of children and adolescents with ASD and other developmental disorders during COVID19 pandemic. *Journal of Affective Disorders Reports*, 6, 100242. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2021.100242>

Watson, J. (1979). *Nursing: The philosophy and science of caring*. University Press of Colorado.

Zamora, L. (2021). Estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en tiempos de Covid – 19, Juliaca. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 14(2). <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i2.1660>