

**Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud**  
**Stress and work performance of a health network staff**

<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

**Autoras:**

Susan Katheryne Delgado-Espinoza<sup>1</sup> - (<https://orcid.org/0000-0002-2408-8292>)

Flor Alicia Calvanapón-Alva<sup>1</sup> - (<https://orcid.org/0000-0003-2721-2698>)

Karina Cárdenas-Rodríguez<sup>1</sup> - (<https://orcid.org/0000-0003-1140-4759>)

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú

**Autor de correspondencia:** Susan Katheryne Delgado-Espinoza. Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú. [sukade.espinozacapri@outlook.es](mailto:sukade.espinozacapri@outlook.es).

**RESUMEN**

El estudio tuvo el objetivo de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. Durante el proceso investigativo se siguió una metodología no experimental, a través de un estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto; en el que participaron 98 colaboradores de ese entorno. Los investigadores realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. El 98% de los colaboradores mostró niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como regular. Se concluyó que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales.

**Palabras clave:** organización y administración, estrés psicológico, evaluación del rendimiento de empleados.

**ABSTRACT**

The study aimed to establish the relationship between stress and work performance of the staff of the Trujillo Health Network in 2019. During the research process, a non-experimental methodology was followed, through a correlational, cross-sectional study, with a mixed approach; in which 98 collaborators from that environment participated. The researchers carried out the analysis using two variables related to the work environment: stress and performance. Most of the collaborators (98%) showed medium and high levels of work stress and 39.8% had a work

performance classified as regular. It was concluded that the Spearman's Rho coefficient allowed establishing a negative and moderate correlation between stress and work performance.

**Keywords:** Organization and Administration; Stress, Mechanical; Employee Performance Appraisal.

## INTRODUCCIÓN

Hoy día, producto del fenómeno de la globalización y del progreso tecnológico acelerado, los colaboradores de las redes de salud sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna, ya que enfrentan importantes cambios relacionados con la organización del trabajo y las relaciones laborales. Al respecto, Luján Ventura plantea: “El ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competitividad mundial hacen que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de identificar”.<sup>(1)</sup>

El estrés aparece cuando los recursos con los que se cuenta resultan insuficientes ante las exigencias del entorno. Ese estado psicológico puede provocar efectos no experimentados anteriormente por el individuo, hasta que se ve precisado a enfrentar metas que comprometen su estatus social y laboral sin las condiciones propicias, lo que causa un desequilibrio en su condición física y mental.<sup>(3-4)</sup>

De acuerdo con Velásquez, el estrés laboral es producto de la presión del entorno y se produce por la falta de capacidad del trabajador para responder a sus exigencias. Los principales síntomas que se presentan son: agotamiento físico y mental, irritabilidad, depresión, entre otros.<sup>(5,6)</sup>

El estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral. Este impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo.<sup>(7)</sup>

El estrés laboral puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones. Además de esas reacciones emocionales podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental etc. Cuando esta condición patológica resulta prolongada e intensa puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud.<sup>(9)</sup>

Ruiz considera que establecer una relación entre el estrés y sus síntomas psicósomáticos resulta difícil, pero los más reconocidos son: dolores musculares por las contracciones involuntarias, cefaleas, epigastralgia, trastornos del sueño, adicciones nocivas para la salud, afectaciones al sistema inmunológico y al sistema cardiaco; además de la aparición de cambios cognitivos y conductuales.<sup>(2)</sup>

Los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo manifiestan sentir estrés laboral debido a la naturaleza y especificidad de las tareas inherentes a su actividad. Las principales causas declaradas fueron: la escasa autonomía durante la actividad, solicitud de informes con poco tiempo para su generación, recarga de funciones no inherentes a sus competencias, insuficiente capacitación periódica, espacios físicos reducidos en el local de trabajo con una ambientación desagradable e insuficientes materiales de oficina.

Atendiendo a esa situación problemática, se desarrolló un proceso investigativo con el objetivo de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

Durante el proceso investigativo se siguió una metodología no experimental, a través de un estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto; en el que participaron 98 colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, Perú, durante el año 2019.

Los investigadores realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño; las que fueron analizadas siguiendo las dimensiones y metodologías establecidas por Ayay y Azan.<sup>(8)</sup>

La primera fue analizada a partir de las siguientes dimensiones: apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y justicia organizacional.

La segunda se reconoce como el valor total esperado por la organización, en relación con los episodios de comportamientos discretos del individuo durante un período de tiempo determinado, mediante la productividad y elementos conductuales laborales.<sup>(8)</sup>

Los datos recolectados fueron organizados y procesados utilizando el programa estadístico SPSS versión 24; lo que facilitó el análisis de frecuencias absolutas y relativas; además de la prueba Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables estudiadas.

El estudio contó con una autorización emitida desde la dirección de la Red de Salud de Trujillo; además, los participantes firmaron un consentimiento informado previamente al estudio y los autores emplearon los resultados obtenidos con fines científicos y académicos únicamente.

## RESULTADOS

El análisis de los datos de las dimensiones permitió establecer el estado de las variables estudiadas; así como, la relación entre estas.

**Tabla 1.** Nivel de estrés laboral de los participantes

Nivel de estrés	Nº	%
Bajo	2	2,0
Medio	54	55,1
Elevado	42	42,9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Entre los colaboradores predominaron los niveles medio y alto de estrés laboral, para un 98% en su conjunto; observando que solo dos de los individuos se enmarcaron en la categoría bajo de este fenómeno psicológico (tabla 1).

**Tabla 2.** Nivel de desempeño laboral de los participantes

Nivel de desempeño laboral	Nº	%
Deficiente	2	2,0
Regular	39	39,8
Bueno	37	37,8
Excelente	20	20,4
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Los resultados relativos al nivel de variable desempeño laboral permitieron establecer una preponderancia de la categoría regular (39,8%), cuya cifra duplica a los de condición excelente (tabla 2).

**Tabla 3.** Correlaciones entre el estrés laboral y la productividad (prueba de Spearman)

	Rho de Spearman	Productividad
<b>Estrés laboral</b>	Coefficiente de correlación	-,650**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . Correlación lineal negativa y moderada o fuerte

El coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una significativa correlación negativa y moderada (-,650), entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo (tabla 3).

**Tabla 4.** Correlaciones entre estrés y conductas laborales (prueba de Spearman)

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Conductas laborales</b>
<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	-,638**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . Correlación lineal negativa y moderada o fuerte

Entre el estrés y la conducta laborales en los participantes, el análisis estadístico permitió establecer una relación significativa de forma lineal negativa y moderada o fuerte, con un coeficiente de correlación -0,638 (tabla 4).

**Tabla 5.** Correlaciones entre estrés y desempeño laborales (prueba de Spearman)

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	-0,688**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	98

\*\* . Correlación lineal negativa y moderada o fuerte

Por último, el procesamiento estadístico mediante la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de -0,688 y un p valor menor de 0,01; permitió establecer de manera significativa una correlación lineal negativa y moderada o fuerte entre las variables principales de estudio: estrés y desempeño laborales (tabla 5).

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos reflejaron un coeficiente de correlación de Spearman de -0.688 entre el estrés y desempeño laborales, existiendo una alta correlación significativa y negativa; ese resultado concuerda con lo encontrado por Ruiz, quien determinó un coeficiente de correlación de Spearman negativa y moderada de -0.50, corroborando su hipótesis en la que consideraba una relación inversa entre esas variables.<sup>(2)</sup>

En otro contexto, Goicochea realizó una investigación sobre el estrés y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de la empresa de calzados Kiara en el distrito del Porvenir, Trujillo,

Perú; al finalizar ese proceso, sus resultados también coincidieron con los del presente estudio, ese autor estableció una relación inversa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,386 y un p-valor de 0,00 ( $p < 0,05$ ); valor ubicado en el límite inferior de la categoría de “moderada” de esa prueba estadística.<sup>(6)</sup> Algo similar, observaron Ticona<sup>(9)</sup> y Chávez.<sup>(10)</sup>

Sin embargo, Álvaro Morales,<sup>(11)</sup> en su entorno de investigación, obtuvo un coeficiente de correlación de -0.755 entre las variables mencionadas; resultado que establece una relación inversa y negativa, pero fuerte; constituyendo una diferencia con respecto a los resultados mencionados anteriormente.

Los resultados relacionados con el estrés laboral en colaboradores de la red de salud de Trujillo concuerdan con los reportados por Flores y Granados, arrojaron la presencia de un estrés de nivel medio en el 93.3% de los participantes. Esos autores manifiestan que ese problema de salud puede conllevar a la disminución de los niveles de motivación y rendimiento; al respecto, Ayay y Azan<sup>(8)</sup> reportaron que el desempeño laboral en el 61% de su muestra de estudio resultaron mayores que los valores obtenidos en la investigación que se presenta. Así mismo Bardales observó que el 55.6% de su población investigada tenían un nivel eficiente en esa variable.<sup>(12)</sup>

En lo referente a la correlación encontrada entre el estrés laboral y la productividad; los hallazgos no concuerdan los publicados por Machuca, ese autor determinó un coeficiente de correlación de -0,217; valor que lo ubica en la escala de “débil”.<sup>(13)</sup>

Obando Mejía et al., a través de su investigación, concluyeron que el estrés en el individuo provoca afectaciones psicológicas y somáticas que impactan directamente en su rendimiento laboral; las que se manifiestan a través de desmotivación, ansiedad y alteración del equilibrio fisiológico u homeostasis al incidir negativamente en la bioadaptación orgánica.<sup>(14)</sup>

## CONCLUSIONES

En el contexto de investigación se observó que predominaron los niveles medio y alto de estrés laboral; así como, la categoría regular en cuanto al nivel de desempeño laboral. El coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales.

**Conflicto de intereses:** los autores declaran que no existen.

**Declaración de contribución:** Todos los integrantes participaron en el proceso investigativo en su integralidad, la recolección de la información científica actualizada; además de en la redacción del artículo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Luján-Ventura AJ. Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital del porvenir 2017 [Tesis de grado en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [citado 2019 Abr 30]. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/lujanventura\\_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/lujanventura_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
2. Ruiz C. El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL N° 03 Trujillo Noroeste, año 2017 [tesis de pregrado en Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017. [citado 2019 Abr 23]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10025/ruiz\\_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10025/ruiz_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
3. Chen J, Silverthorne C. The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organiz Developm J* [Internet]. 2008 [citado 2019 Abr 26]; 29(7): 572-582. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/01437730810906326>.
4. Flores D, Grados M. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores del Área Asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, Distrito de Trujillo en el año 2018. [tesis de pregrado en Internet]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. [citado 2019 Abr 09]. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4312/1/RE\\_ADMI\\_DIANA.FLORES\\_MONICA.GRANADOS\\_ESTR%c3%89S.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS_ESTR%c3%89S.LABORAL_DATOS.PDF).
5. Velásquez-Caizaluisa FD, Villavicencio-Chávez DA, Montero-Moreta, GE. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila durante el periodo de septiembre-octubre del 2016 [tesis de grado en Internet]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [citado 2019 Abr 26]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
6. Goicochea-Espinola LY, Calvanapón-Alva FA, Ramírez-Salinas LE. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016 [tesis de grado en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. [citado 2019 Abr 21]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
7. Gilboa S, Shirom A, Fried Y, Cooper C. A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology* [Internet]. 2008 [citado 2019 Abr 26]; (61): 227–271. Disponible en: <https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/45119/1/10.pdf>.

8. Ayay J. Azan E. Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín [tesis de Pregrado]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión; 2018. [citado 2019 Abr 11]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
9. Ticona-Mamani J. El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015 [tesis de grado en Internet]. Puno: Universidad Nacional del Antiplano; 2017. [citado 2019 Abr 14]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona\\_Mamani\\_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
10. Chávez LC. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015 [tesis de grado en Internet]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2016. [citado 2019 Abr 17]. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>.
11. Álvaro-Morales RM. El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri – 2017 [tesis de grado en Internet]. Puno: Universidad Nacional del Antiplano; 2017. [citado 2019 Abr 19]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. Bardales J. Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018 [tesis de pregrado en Internet]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2018. [citado 2019 Abr 28]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%c3%8da%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
13. Machuca J. Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018 [tesis de posgrado en Internet]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado 2019 Abr 23]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29935/machuca\\_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
14. Obando-Mejía IA, Calero-Morales S, Carpio-Orellana P, Fernández-Lorenzo A. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. 2017 [citado 2019 Mar 17]; 33(3): [aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>.

**Recibido:** 18 de diciembre de 2019

**Aprobado:** 17 de abril de 2020