


# ESTRÉS LABORAL Y PERSONALIDAD: UN ANÁLISIS DESDE LA VISIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL PERÚ

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.586112410102>

*Fecha de Aprobación: 10/10/2024*

### **Illich Xavier Talavera Salas**

Universidad Nacional de Juliaca  
Juliaca - Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-4258-9162>

### **Carmen Eliza Zela Pacori**

Universidad Nacional de Juliaca  
Juliaca – Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-2063-3257>

### **Darío Jesús Portillo Calsina**

Universidad Nacional de Juliaca  
Juliaca – Perú  
<https://orcid.org/0009-0008-6216-5448>

### **Serapio Cecilio Calcina Cuevas**

Universidad Nacional de Juliaca  
Juliaca – Perú  
<https://orcid.org/0000-0001-5386-7685>

### **José Humberto Ticona Paucar**

Universidad Nacional de Juliaca  
Juliaca – Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-5784-5886>

### **Gustavo Medina Vilca**

Universidad Nacional del Altiplano  
Puno – Perú  
<https://orcid.org/0000-0001-5159-1195>

### **Samuel Gallegos Copa**

Universidad Nacional del Altiplano  
Puno – Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-3325-8548>

**RESUMEN:** El estrés laboral es un fenómeno que afecta significativamente el bienestar de los trabajadores y la eficiencia de las organizaciones. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y los rasgos de personalidad de los trabajadores de una municipalidad provincial del Perú. Se utilizó un diseño no experimental, de alcance correlacional, con una muestra de 76 trabajadores municipales. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT/OMS y el Inventario de Personalidad de Cinco Grandes. Los resultados mostraron que los rasgos de personalidad neuroticismo se correlaciona positivamente con el estrés laboral ( $r = 0.319$ ); la conciencia presentó una correlación negativa significativa con el estrés laboral ( $r = -0.480$ ); la amabilidad también se correlacionó positivamente con el estrés laboral ( $r = 0.579$ ) y no se encontró una correlación significativa entre la apertura y el estrés laboral. Se concluye que es importante considerar los rasgos de personalidad en el diseño de estrategias de manejo del estrés y promoción del bienestar laboral. Se recomienda implementar intervenciones personalizadas que aborden las necesidades específicas de los trabajadores según su perfil de personalidad.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, personalidad, neuroticismo, conciencia, trabajadores.

## WORK STRESS AND PERSONALITY: AN ANALYSIS FROM THE POINT OF VIEW OF THE WORKERS OF A PROVINCIAL MUNICIPALITY IN PERU

**ABSTRACT:** Job stress is a phenomenon that significantly affects the well-being of workers and the efficiency of organizations. This study aimed to determine the relationship between work stress and personality traits of workers in a provincial municipality in Peru. A non-experimental design of correlational scope was used, with a sample of 76 municipal workers. The instruments applied were the ILO/WHO Work Stress Questionnaire and the Big Five Personality Inventory. The results showed that personality trait neuroticism correlated positively with job stress ( $r = 0.319$ ); conscientiousness presented a significant negative correlation with job stress ( $r = -0.480$ ); agreeableness also correlated positively with job stress ( $r = 0.579$ ) and no significant correlation was found between openness and job stress. It is concluded that it is important to consider personality traits in the design of stress management strategies and promotion of work wellbeing. It is recommended to implement personalized interventions that address the specific needs of workers according to their personality profile.

**KEYWORDS:** Work stress, personality, neuroticism, conscientiousness, workers.

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha consolidado como un fenómeno de creciente relevancia en el ámbito organizacional, afectando tanto el bienestar de los trabajadores como la eficiencia y productividad de las instituciones (Buitrago et al., 2021). En el contexto de las municipalidades, donde las demandas laborales pueden ser altas y las condiciones de trabajo variables, comprender los factores que contribuyen al estrés es esencial para implementar estrategias efectivas de manejo y prevención.

La personalidad de los trabajadores emerge como un determinante clave en la percepción y manejo del estrés laboral. Según el modelo de los Cinco Grandes (Big Five), los rasgos de extraversión, amabilidad, conciencia, neuroticismo y apertura a la experiencia influyen significativamente en cómo los individuos responden a las presiones laborales (Costa & McCrae, 1992). Estudios previos han demostrado que altos niveles de neuroticismo están asociados con una mayor susceptibilidad al estrés, mientras que la conciencia y la amabilidad pueden actuar como factores protectores (Gómez-Cardona, 2014). Sin embargo, la interacción entre estos rasgos y el estrés laboral puede variar según el entorno específico y las características demográficas de los trabajadores (Zurroza-Estrada et al., 2009).

En el contexto de las municipalidades, la estabilidad laboral, las responsabilidades administrativas y la interacción constante con la comunidad pueden exacerbar los niveles de estrés entre los empleados (Moreno, 2011). No obstante, existe una escasez de investigaciones centradas específicamente en cómo el rasgo de personalidad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Carabaya influye en su experiencia de estrés laboral. Comprender esta relación es fundamental para desarrollar intervenciones personalizadas que promuevan un ambiente de trabajo saludable y sostenible.

Este estudio se propone determinar la correlación entre los niveles de estrés laboral y los tipos de personalidad de los trabajadores de una municipalidad. A través de la aplicación de instrumentos psicométricos validados y el análisis de datos demográficos, se busca identificar patrones que puedan informar estrategias de gestión del estrés adaptadas a las características individuales de los empleados. Al integrar teorías establecidas con datos empíricos específicos del contexto municipal, esta investigación aspira a contribuir al cuerpo de conocimiento existente y a ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar el bienestar laboral en entornos similares.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño de investigación**

El presente estudio empleó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de alcance correlacional, corte transversal. Este diseño es adecuado para explorar las relaciones entre variables en un momento específico sin manipular intencionalmente los factores de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por 76 trabajadores de una municipalidad provincial. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Samaja, 2004), seleccionando a los empleados que voluntariamente aceptaron participar y cumplían con los siguientes criterios de inclusión: Ser empleado activo de la municipalidad durante al menos seis meses, tener entre 18 y 65 años de edad. Se excluyeron aquellos trabajadores que se encontraban de licencia médica o en procesos disciplinarios.

### **Recolección de datos**

Para la recolección de datos se aplicó una ficha demográfica, y dos cuestionarios estandarizados, el primero fue el cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS), elaborado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, el cual ha sido validado en diversos estudios para medir el nivel de estrés laboral en diferentes contextos laborales (Suárez, 2013). Este instrumento está compuesto por 25 ítems tipo escala Likert, evalúa factores como demandas laborales, control, apoyo social, relaciones en el trabajo, rol y cambios organizacionales.

El segundo instrumento para la recolección de datos fue el Inventario de los Cinco Grandes Factores de la Personalidad (BFI) para evaluar los rasgos de personalidad, que mide las dimensiones de Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad y Responsabilidad (Costa & McCrae, 1992). Este instrumento cuenta con 60 ítems y ha demostrado adecuada validez y confiabilidad en población hispanohablante (Genise, 2020).

Se procedió con los permisos correspondientes con las autoridades municipales para la realización del estudio. Se informó a los participantes sobre los objetivos de la investigación, garantizando la confidencialidad y anonimato de los datos recolectados. La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad, en horarios que no interferían con las labores cotidianas. Un investigador entrenado estuvo presente para orientar a los participantes y resolver dudas durante la administración de los instrumentos, la cual tuvo una duración aproximada de 30 a 45 minutos por persona.

## Análisis de Datos

Los datos fueron analizados utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 25. Se realizaron análisis descriptivos para caracterizar a la muestra en cuanto a variables sociodemográficas, niveles de estrés laboral y rasgos de personalidad. Para determinar la relación entre el estrés laboral y los tipos de personalidad, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, previo cumplimiento de los supuestos de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se consideraron significativos los valores de  $p < 0.05$ .

## RESULTADOS

76 trabajadores participaron en el estudio, 65.8% fueron varones, encuestados tenían entre 26 y 58 años, con una media de 35.6 años ( $\sigma = 9.803$ ).

Variables	Bajo		Moderado		Estrés	
	n	%	n	%	n	%
Sexo						
Varones (n=50)	34	44.7	3	3.9	13	17.1
Mujeres (n=26)	19	25	1	1.3	6	7.9
Grupo etario						
< 26 años	9	11.8	1	1.3	1	1.3
27 a 37 años	35	46.1	3	3.9	6	7.9
38 a 47 años	5	6.6	0	0	4	5.3
> 48 años	4	5.3	0	4	8	10.5
Condición laboral						
Nombrado	9	11.8	0	0	1	1.3
Contratado	44	57.9	4	5.3	18	23.7
Tiempo de servicios						
< 2 años	15	19.7	1	1.3	7	9.2
3 – 5 años	15	19.7	1	1.3	1	1.3
> 6 años	5	6.6	2	2.6	23	30.3

Tabla 1. Perfil sociodemográfico y nivel de estrés de los trabajadores de la municipalidad

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

En la Tabla 1 se muestra la distribución de los niveles de estrés entre los trabajadores de la municipalidad, desglosada por diferentes variables demográficas y laborales. Se observa que los varones reportan tanto más bajos niveles de estrés (44.7%) como más altos niveles de estrés (17.1%) en comparación con las mujeres, Las mujeres muestran una menor variabilidad en los niveles de estrés, con una mayor proporción en niveles bajos (25.0%). El grupo etario de 27 a 37 años muestra la mayor proporción de trabajadores con bajo estrés (46.1%). Sin embargo, los trabajadores mayores de 48 años presentan una mayor incidencia de altos niveles de estrés (10.5%), lo que podría estar relacionado con mayores responsabilidades laborales o desafíos asociados con la longevidad en el empleo.

Los trabajadores contratados presentan una distribución más polarizada en los niveles de estrés, con una mayor proporción tanto en bajo estrés (57.9%) como en altos niveles de estrés (11.8%). Esto podría deberse a la naturaleza de los contratos laborales, que a menudo conllevan incertidumbre, cargas de trabajo fluctuantes o menos beneficios, lo que puede aumentar el estrés. Por otro lado, los trabajadores nombrados, que generalmente tienen mayor estabilidad laboral, muestran una menor incidencia de altos niveles de estrés (1.3%).

Los trabajadores con más de 6 años de servicio presentan una alta proporción de estrés (30.3%), lo que podría estar relacionado con la acumulación de responsabilidades, estancamiento profesional o desgaste laboral a largo plazo. En contraste, los trabajadores con menos tiempo en la municipalidad muestran una mayor incidencia de bajo estrés (19.7%), posiblemente debido a una mayor energía, adaptabilidad o menor carga de responsabilidades.

<b>Tipos de personalidad</b>	<b>Media</b>	<b>Des. estándar</b>
Extraversión	23.9737	3.53261
Amabilidad	29.9342	3.74641
Conciencia	28.2368	3.68734
Neuroticismo	26.4474	2.87701
Apertura	32.5395	3.67130

Tabla 2. Factores de personalidad de los trabajadores de la municipalidad

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

La Tabla 2 presenta las medias y desviaciones estándar de cinco tipos de personalidad evaluados. Los tipos de personalidad analizados corresponden a los cinco factores del modelo de los Cinco Grandes: Extraversión, Amabilidad, Conciencia, Neuroticismo y Apertura. Se observa que los trabajadores de la municipalidad tienden a presentar altos niveles de apertura ( $\bar{x} = 32.54$ ), amabilidad ( $\bar{x} = 29.93$ ) y conciencia ( $\bar{x} = 28.24$ ), lo que sugiere una fuerza laboral creativa, cooperativa y altamente responsable.

La media moderadamente alta de neuroticismo ( $\bar{x} = 26.45$ ) indica que, en promedio, existe una tendencia a experimentar emociones negativas, lo que podría influir en cómo manejar el estrés laboral y las exigencias del trabajo. La baja media de extraversión ( $\bar{x} = 23.97$ ) sugiere que, en general, los trabajadores no son altamente extrovertidos, lo que podría afectar la dinámica de trabajo en equipo y la interacción social en el entorno laboral.

La alta variabilidad en amabilidad y apertura indica una diversidad significativa en estos rasgos, lo que puede ser beneficioso para la innovación y la resolución de problemas, pero también puede generar desafíos en términos de cohesión y comunicación dentro del equipo. La menor variabilidad en neuroticismo sugiere una consistencia en este rasgo, lo que puede facilitar la implementación de estrategias uniformes para el manejo del estrés laboral.

	<b>Estrés laboral</b>	<b>Factor 1</b>	<b>Factor 2</b>	<b>Factor 3</b>	<b>Factor 4</b>	<b>Factor 5</b>
Estrés laboral	1	,202*	,579**	-,480*	,319**	,453
Factor 1		1	-,009	,104	,016	,016
Factor 2			1	,284*	-,278*	-,094
Factor 3				1	-,455*	-,130
Factor 4					1	-,081
Factor 5						1

Tabla 3. *Correlación de Pearson entre estrés laboral y los factores de personalidad de los trabajadores de la municipalidad*

Factor 1= extraversión, Factor 2 = amabilidad, Factor 3 = conciencia, Factor 4 = neuroticismo, Factor 5 = apertura

N= 76; \*p<.05; \*\*p<.01

La Tabla 3 presenta las correlaciones entre el estrés laboral y los cinco factores de personalidad del modelo de los Cinco Grandes. Los trabajadores con mayores niveles de extraversión tienden a experimentar niveles más altos de estrés laboral ( $r = 0.202$ ), así mismo, los encuestados con altos niveles de amabilidad ( $r = 0.579$ ) reportan mayores niveles de estrés laboral. Los encuestados con mayores niveles de neuroticismo reportan mayores niveles de estrés laboral ( $r = 0.319$ ). Por otro lado, los trabajadores con altos niveles de conciencia ( $r = -0.480$ ) tienden a experimentar menores niveles de estrés laboral y la estimulación entre apertura y estrés laboral es positiva pero no alcanza significancia estadística ( $r = 0.453$ ).

## DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio aportan evidencia significativa sobre la relación entre el estrés laboral y los rasgos de personalidad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Carabaya. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han explorado cómo los rasgos de personalidad influyen en la percepción y manejo del estrés en contextos laborales específicos (Arciniega, 2012).

En primer lugar, se encontró una correlación positiva y significativa entre el neuroticismo y el estrés laboral. Los trabajadores con altos niveles de neuroticismo tendieron a reportar mayores niveles de estrés, este resultado es consistente con estudios previos que han demostrado que el neuroticismo es un predictor robusto del estrés laboral debido a la tendencia a experimentar emociones negativas y a reaccionar de manera más intensa ante las presiones laborales (Rodríguez-Carvajal & Facultad, 2011). Estudios identificaron que el neuroticismo es un predictor clave del agotamiento emocional en empleados públicos, sugiriendo que individuos con este rasgo pueden beneficiarse de intervenciones centradas en el manejo de emociones y resiliencia (Zurroza-Estrada et al., 2009; Gómez-Cardona, 2014).

Por otro lado, la conciencia mostró una correlación negativa y significativa con el estrés laboral. Este hallazgo sugiere que los trabajadores más organizados, disciplinados y orientados a objetivos presentan menores niveles de estrés, posiblemente debido a una mejor gestión del tiempo y las demandas laborales de manera efectiva (Ruiz et al., 2023). Investigaciones previas respaldan esta relación, indicando que la conciencia actúa como un factor protector contra el estrés y el burnout (Rodríguez-Carvajal & Facultad, 2011).

La amabilidad también presentó una correlación positiva significativa con el estrés laboral, lo cual resulta interesante dado que este rasgo generalmente se asocia con relaciones interpersonales positivas y cooperación (Chiang et al., 2018). Una posible explicación es que las personas altamente amables pueden experimentar dificultades para establecer límites y decir “no” a demandas excesivas, lo que incrementa su carga laboral y niveles de estrés.

La extraversión mostró una correlación positiva pero menos pronunciada con el estrés laboral. Aunque la extraversión suele asociarse con emociones positivas y sociabilidad, algunos estudios sugieren que en ciertos contextos laborales, los individuos extrovertidos pueden asumir más responsabilidades sociales, lo que podría aumentar su estrés (Arciniega, 2012; Chiang et al., 2018). Sin embargo, esta relación no es tan consistente en la literatura, indicando la necesidad de más investigaciones al respecto. Respecto a la apertura, no se encontró una correlación significativa con el estrés laboral en este estudio. Este resultado es coherente con investigaciones que han encontrado que la apertura tiene un impacto variable en la percepción del estrés, dependiendo del contexto y las características específicas del trabajo (Arciniega, 2012; Peiró & Rodríguez, 2008; Zurroza-Estrada et al., 2009).

Además, el análisis demográfico reveló que los trabajadores varones presentaron una mayor variabilidad en los niveles de estrés. Este patrón sugiere que los hombres en la municipalidad pueden estar más expuestos a fluctuaciones en los niveles de estrés, posiblemente debido a roles laborales más exigentes o a mayores expectativas sociales en el ámbito laboral. En cuanto al grupo etario, aquellos mayores de 48 años presentaron la mayor incidencia de altos niveles de estrés. Este hallazgo puede estar relacionado con mayores responsabilidades laborales y desafíos asociados con la longevidad en el empleo en los grupos de mayor edad, lo que coincide con estudios que señalan un incremento en el estrés laboral con el aumento de la edad y la experiencia laboral acumulada (Azofeifa, 2014).

Respecto al tipo de empleo, los trabajadores contratados muestran una mayor proporción tanto en bajo estrés como en altos niveles de estrés, en comparación con los nombrados. Esta distribución podría reflejar la inseguridad laboral y las fluctuaciones en las cargas de trabajo asociadas a contratos temporales, lo que incrementa la percepción de estrés en este grupo. El tiempo de servicios también mostró una clara tendencia: los trabajadores con más de 6 años de servicio presentaron altos niveles de estrés, en contraste con aquellos con menos de 2 años. Este resultado sugiere que la acumulación de responsabilidades y el posible desgaste laboral a largo plazo contribuyen al incremento del estrés en los empleados con mayor tiempo de servicio. Este hallazgo enfatiza la importancia de implementar estrategias de gestión del estrés que consideren la antigüedad y la edad de los empleados (Blanco, 2003).

En comparación con otros estudios en contextos municipales y públicos, nuestros hallazgos resaltan patrones similares y algunas diferencias notables. Por ejemplo, Arciniega (2012) encontraron que el estrés laboral en trabajadores está significativamente influenciado por factores organizacionales y de personalidad, lo que coincide con nuestros resultados. Sin embargo, difieren en la magnitud de la influencia de ciertos rasgos de personalidad, lo que podría deberse a diferencias culturales o contextuales específicas de Carabaya.

Una limitación de este estudio es el tamaño de la muestra, lo que puede afectar la generalización de los resultados. Futuros estudios deberían considerar muestras más amplias y diversas para validar estos hallazgos. Además, sería beneficioso incluir variables adicionales como el apoyo social, las estrategias de afrontamiento y el clima organizacional, que pueden moderar la relación entre la personalidad y el estrés laboral.

Los resultados tienen implicaciones prácticas para la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Carabaya. La identificación de perfiles de personalidad asociados con mayores niveles de estrés permite diseñar intervenciones personalizadas, como programas de desarrollo de habilidades de afrontamiento para individuos con alto neuroticismo o talleres de gestión del tiempo para mejorar la conciencia. Además, promover un ambiente de trabajo que fomente la comunicación abierta y el establecimiento de límites puede ayudar a los empleados altamente amables a manejar mejor sus cargas laborales y reducir el estrés asociado.



## CONCLUSIONES

Este estudio contribuye al entendimiento de cómo los rasgos de personalidad influyen en el estrés laboral en el contexto específico de la Municipalidad Provincial de Carabaya. Los hallazgos resaltan la importancia de considerar las características individuales al desarrollar estrategias de manejo del estrés y sugieren que intervenciones personalizadas pueden ser más efectivas para promover el bienestar y la productividad en entornos municipales. Este estudio confirma la existencia de una relación significativa entre ciertos rasgos de personalidad y el estrés laboral entre los trabajadores de la Municipalidad. Los hallazgos subrayan la importancia de considerar las características individuales al desarrollar estrategias de gestión y bienestar laboral. Al abordar los factores personales y organizacionales que contribuyen al estrés, es posible mejorar la salud mental de los empleados y la eficiencia organizacional.

## REFERENCIAS

Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611–634. [www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892005)

Azofeifa, C. A. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería* [Universidad Nacional]. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/903736e6-9fe9-4e55-9c6c-5c268f91b282/content>

Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 71–78. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008)

Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)

Costa, P., & McCrae, R. (1992). *Neo PI-R professional manual*. [https://www.researchgate.net/publication/240133762\\_Neo\\_PI-R\\_professional\\_manual](https://www.researchgate.net/publication/240133762_Neo_PI-R_professional_manual)

Genise, G. (2020). El Inventario de los Cinco Grandes Factores de Personalidad en el contexto argentino : puesta a prueba de los factores de The Big Five Personality Inventory in the Argentinean Context : Testing Higher Order Factors Resumen Introducción. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 16(2), 325–340. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/124477>

Gómez-Cardona, N. (2014). *Correlación entre los cinco grandes factores de personalidad, Neuroticismo, Extraversión, Apertura a la experiencia, Amabilidad, Conciencia y la evaluación del desempeño de los empleados de una Institución prestadora de servicios de salud en Colombia* [Universidad de Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/15202/1/GomezNatalia\\_2014\\_CorrelacionCinco-Grandes.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/15202/1/GomezNatalia_2014_CorrelacionCinco-Grandes.pdf)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mc Graw-Hill.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19.

Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Rodríguez-Carvajal, R., & Facultad, S. de R.-H. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención Stress. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Ruiz, D., Gómez, S., Fernando, J., Rivera, V., Jesús, M. De, Cárdenas, H., Mora, H., & Rafael, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169–182. [www.redalyc.org/articulo.oa?id=560875871009](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560875871009)

Samaja, J. (2004). *Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica* (Editorial Universitaria de Buenos Aires (ed.); 3ra ed.).

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. <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Zurroza-Estrada, A. D., Oviedo-Rodríguez, I. J., Ortega-Gómez, R., & González-Pérez, O. (2009). Relación entre rasgos de personalidad y el nivel de estrés en los médicos residentes. *Revista de Investigación Clínica*, 61(2), 110–118. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=40962>