

FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD

Carrera de Psicología

“Plan de mejora para la gestión del estrés laboral y  
su influencia en el desempeño del personal de Health  
Medical Vet Service, Callao – 2025”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciado en Psicología**

**Autor:**

Yeison Javier Sanchez Cruz

**Asesor:**

Mg. Raquel Tello Cabello

**Código ORCID**

**<https://orcid.org/0000-0003-1771-0298>**

Lima - Perú

2025

## Informe de Similitud



Página 2 de 54 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid:::1-3352952995


### 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


#### Filtrado desde el informe

▸ Bibliografía

#### Fuentes principales

16%  Fuentes de Internet

1%  Publicaciones

8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º 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 permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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

## **Dedicatoria**

Y a mis compañeros de trabajo, quienes inspiraron con su esfuerzo y compromiso la culminación de esta experiencia profesional.

## **Agradecimiento**

A Health Medical Vet Service, por permitirme desarrollar esta experiencia profesional.

## Tabla de contenido

Informe de Similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas .....	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	32
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis FODA de Health & Medical Vet Service .....	18
<b>Tabla 2</b> Niveles de estrés laboral .....	32
<b>Tabla 3</b> Sesiones .....	33
<b>Tabla 4</b> Nivel de estrés laboral .....	36
<b>Tabla 5</b> Indicadores de desempeño laboral.....	36

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Logo de la empresa Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú .....	13
<b>Figura 2</b>	Ubicación de la empresa Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú ..	13
<b>Figura 3</b>	Esquema de Organigrama de Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú .....	15

## RESUMEN EJECUTIVO

Esta experiencia profesional se desarrolló en Health Medical Vet Service (HMVS), Callao, durante 2025, en un entorno de alta demanda asistencial y presión operativa. El problema identificado fue el incremento del estrés laboral y su impacto en el desempeño (puntualidad, tiempos de atención y satisfacción del usuario). Para afrontarlo, se diseñó e implementó un plan de intervención de mejora con diseño pre-post, sustentado en el modelo Demandas-Recursos Laborales (JD-R), el ciclo PHVA y principios de gestión del cambio. La solución combinó ocho sesiones formativas y de acompañamiento: mindfulness y pausas activas, comunicación asertiva y resolución de conflictos, organización del trabajo y estandarización de turnos, tableros visuales, briefings de inicio de turno y protocolo para casos críticos. La evaluación consideró una escala validada de estrés y KPIs operativos (puntualidad de citas, tiempo promedio de atención, satisfacción del usuario y clima laboral). Los resultados mostraron disminución de los niveles de estrés percibido y mejoras sostenidas en los indicadores operativos y de satisfacción. Se concluye que fortalecer los recursos del trabajo y las habilidades socioemocionales del personal reduce el agotamiento y mejora el desempeño con intervenciones de bajo costo y alta factibilidad. Se aplicaron competencias de diagnóstico organizacional, diseño de intervenciones, análisis de datos, liderazgo de equipos, facilitación, comunicación efectiva, ética y gestión del cambio.

**Palabras clave:** Salud laboral, estrés laboral, desempeño laboral, mejora continua.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral constituye un riesgo psicosocial el cual deteriora la salud mental y el rendimiento de las personas que laboran, debido ante las demandas excesivas, bajo control, soporte inadecuado entre otros aspectos, que afectan negativamente el desempeño tanto individual como organizacional. El estrés laboral se asocia con un descenso significativo de desempeño laboral y con errores en el trabajo, situando al estrés como un factor determinante ante los resultados de desempeño en el trabajador (Mercado, 2025). El estrés laboral incide de forma positiva en el desempeño siempre y cuando se mantenga dentro de la capacidad en los empleados, debido que al manejar los niveles de estrés podría motivar e impulsar la productividad, pero el estrés excesivo impacta de forma negativa en el desempeño (Deseria & Lestari, 2024).

Según, Garcia et al. (2025) da a conocer que en España los profesionales sanitarios se enfrentan a estrés laboral, depresión y ansiedad. La implementación en entornos de atención primaria en España, se diseñó y aplicó una intervención eHealth para trabajadores de salud con el fin de reducir el estrés laboral. En esta intervención se integraron herramientas digitales como módulos de manejo del estrés, seguimiento de bienestar psicológico y asesoría remota. Durante un periodo de tres meses, las medidas mostraron una disminución significativa del estrés aproximadamente un 25 - 30% en las puntuaciones promedio de estrés y una mejora concurrente en el desempeño auto considerado por los participantes, en dimensiones tales como eficiencia y cumplimiento de tareas. Estas mejoras implicaron también un aumento perceptible en la satisfacción laboral y en la autoeficacia para cumplir funciones bajo presión.

Otro caso es de Azad et al. (2022), da a conocer que en Irán, en la empresa NEDSA, el personal de línea se presentaban elevados niveles de estrés laboral que

afectaban la estabilidad emocional y el rendimiento de los trabajadores. Además, con el propósito de atender esta situación, se implementó un programa de capacitación basado en la gestión del estrés, aplicando un diseño cuasiexperimental en el que participaron 30 trabajadores, divididos en un grupo experimental y un grupo de control. Durante el proceso, al grupo experimental se le impartieron sesiones de entrenamiento enfocadas en técnicas de afrontamiento y control de la tensión laboral, mientras que el grupo de control no recibió ningún protocolo. Tras la intervención se demostró una reducción del 67.5% en los niveles de estrés en el grupo experimental, manteniéndose estos efectos positivos en la prueba de seguimiento realizada dos meses después. Con ello se evidenció que los programas estructurados de capacitación en gestión del estrés no solo disminuyen los niveles de tensión psicológica, sino que también contribuyen al fortalecimiento del desempeño y la estabilidad laboral en los participantes.

Actualmente, las organizaciones de distintos sectores están implementando programas de bienestar laboral, con el objetivo de reducir el impacto negativo del estrés y potenciar el desempeño de sus colaboradores. Según la OMS, a nivel global el estrés laboral representa una de las principales amenazas para la salud de los trabajadores, estimándose que provoca pérdidas económicas de aproximadamente 1 billón de dólares anuales debido a la disminución de la productividad y al ausentismo (Organización Mundial de Salud, 2024).

Respecto a un estudio de Abdul & Ong (2024), indicó que los países del Sudeste Asiático presentaban una mayor prevalencia de estrés severo o síntomas relacionados, dentro de los países se encuentra Filipinas (46.55%), Indonesia (39.09%) y Malasia (31.25%), señalando que entre los países evaluados, el de Filipinas se registró el nivel más alto de estrés. Según, (Gaviria, 2022), los países con elevado estrés se encuentra la India con 63%, seguido de Estados Unidos con 59%, Singapur con 55% y China con 53%;

y los países con poco estrés son Indonesia con 6%, Francia con 12% y Reino Unido con 16%.

Respecto al estrés laboral en Latinoamérica, el porcentaje de estrés laboral en Colombia fue del 26%, en Perú fue de 29%, en Honduras fue de 34%, en Panamá fue del 49%, en Ecuador fue del 54% y en Venezuela fue del 63% (Demera et al., 2024).

Según, Velepucha et al. (2024) da a conocer que, en el Hospital de Machala, ubicada en México, el personal de enfermería que labora en áreas clínico-quirúrgicas presenta dificultades significativas derivadas del estrés laboral, manifestadas en agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal. En su investigación con 50 profesionales, los autores determinaron que el 13.05% de los encuestados manifiestan esos síntomas, lo que evidencia un impacto palpable en su bienestar psicológico. Frente a esta realidad, se identificaron las estrategias de afrontamiento más utilizadas: evitación del problema, revaloración positiva y focalización en solución de problemas. Estas técnicas permitieron moderar los efectos del estrés en algunos casos, aunque estrategias como apoyo social, auto focalización positiva o expresión emocional abierta se usaron muy poco. Con ello se concluye que, si bien existen mecanismos internos de afrontamiento, es necesario que las instituciones implementen programas estructurados de apoyo social para reducir los efectos negativos del estrés y fortalecer el desempeño del personal de enfermería.

En Perú, un estudio de Rodríguez (2023) quien da a conocer que en la Dirección Regional de Salud Tumbes en Perú, realizó una investigación con 221 trabajadores asistenciales, aplicando cuestionarios para medir estrés laboral y desempeño, encontrándose que el 75% de ellos presentaba niveles de estrés medio, y el 24% niveles altos, mientras que en desempeño el 55% era medio y el 45% era alto. Mediante un modelo de regresión logística ordinal, se determinó que la dimensión exactitud del

desempeño estaba influenciada por el estrés laboral en un 76.1%, revelando una fuerte correlación entre ambos factores. Como respuesta, se propone un programa de intervención orientado a disminuir los niveles de estrés y optimizar la exactitud del desempeño asistencial, con el objetivo de mejorar la atención en salud.

En la empresa Health Medical Vet Service con RUC 20605166459, es una empresa peruana con más de 5 años de experiencia. Fundada el 27 de Agosto de 2019, ubicado en Av. Elmer Faucett Nro. 1915, en el distrito del Callao, Lima. Es una empresa médico-veterinaria dedicada a la atención integral de animales, brinda servicios veterinarios tanto en el sector público como en el privado. Actualmente, la empresa desarrolla sus actividades en tres áreas de negocio principales: 1) Servicio Público Veterinario, mediante campañas en coordinación con municipalidades y gobiernos regionales; 2) Servicio Privado a través de la clínica veterinaria Helppets; 3) VeteriLab, laboratorio clínico veterinario. No obstante, enfrenta diversos inconvenientes relacionados con la gestión del estrés laboral y su influencia directa en el desempeño del personal debido a factores como horas laborales extensas, superposición de roles en horas críticas, presión de usuarios por tiempos de respuesta, y brechas en protocolos de pausas activas y soporte psicosocial. En consecuencia, tales condiciones se traducen en un bajo desempeño laboral.

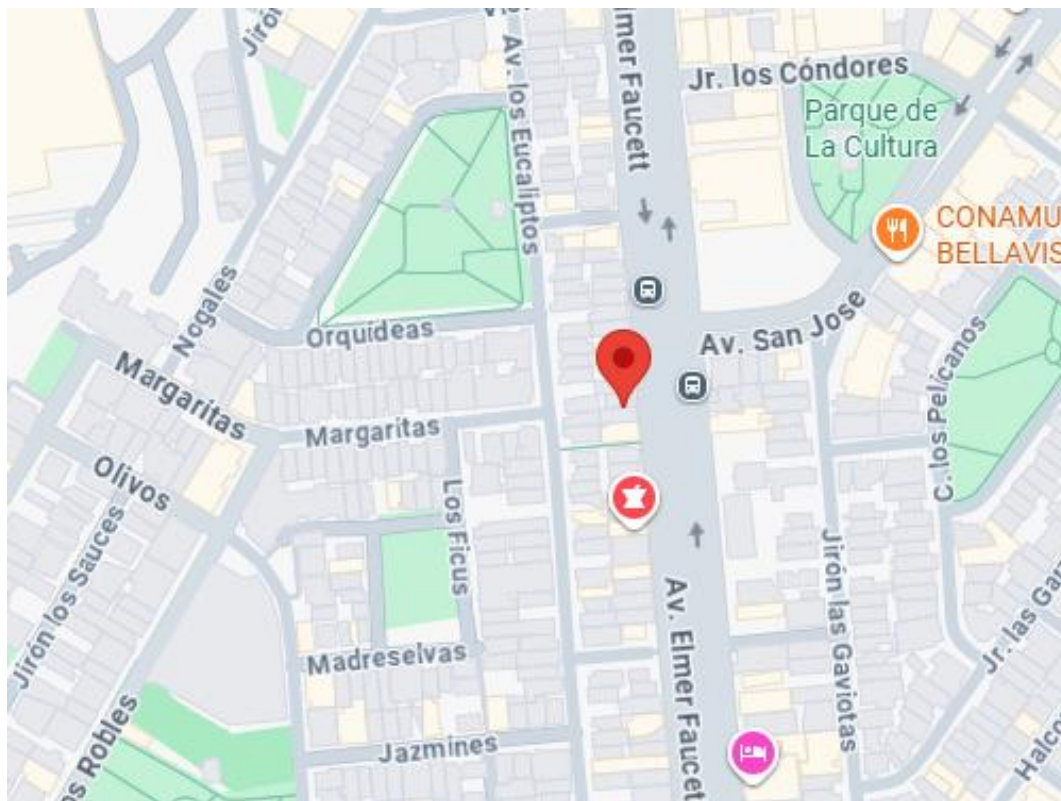
**Figura 1**

*Logo de la empresa Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú*



**Figura 2**

*Ubicación de la empresa Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú*



### **Misión**

Proveer servicios veterinarios de alta calidad a entidades públicas y privadas, promoviendo el bienestar animal y la salud pública a través de un enfoque profesional y comprometido con la comunidad.

### **Visión**

Ser una empresa reconocida como líder en el ámbito veterinario, tanto en el sector

público como privado, destacando por nuestra excelencia en el servicio y nuestra constante innovación en el cuidado animal.

### **Valores**

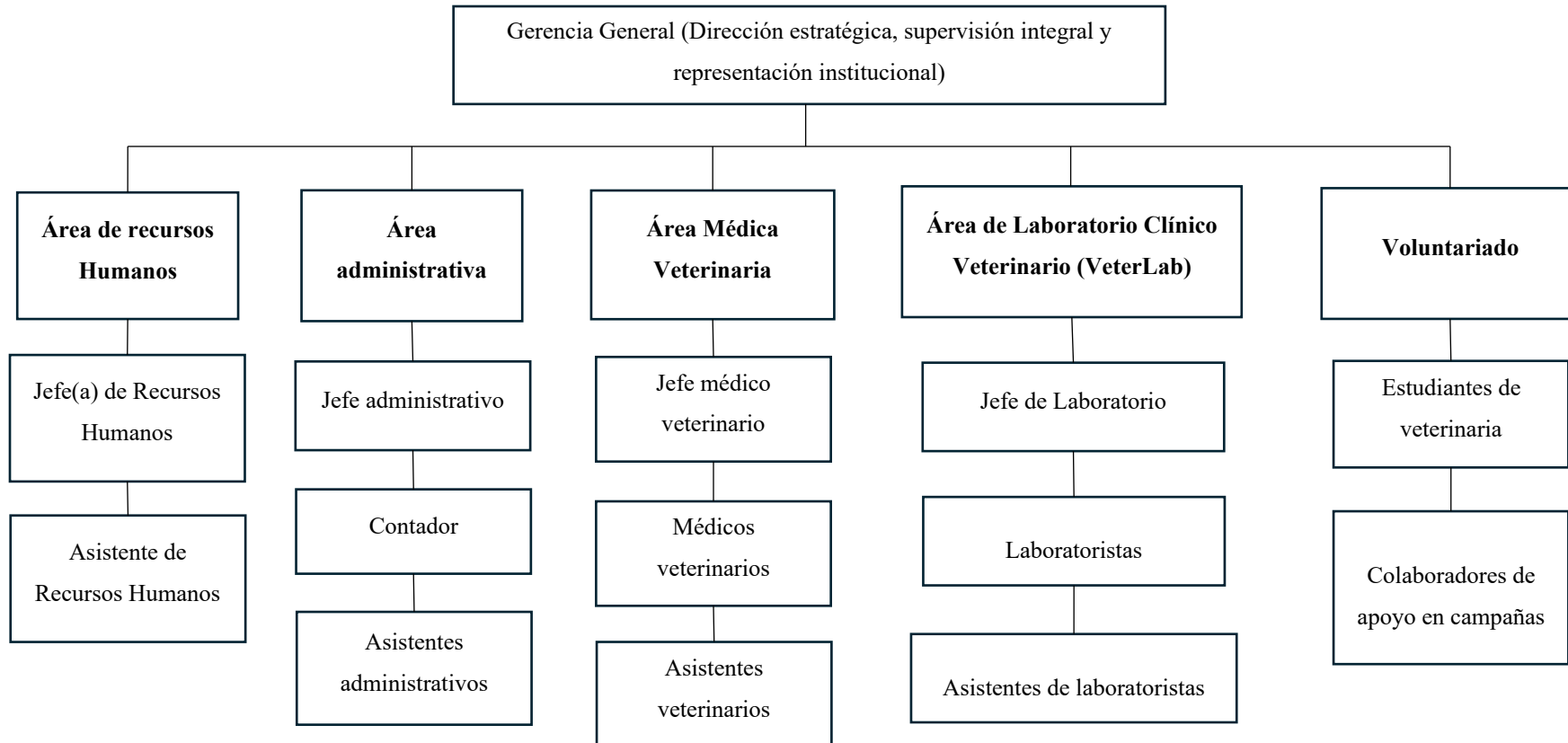
Responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso, respeto, profesionalismo, integridad e innovación.

### **Pilares**

Calidad de atención, seguridad y calidad clínica, satisfacción del usuario, bienestar animal, visión ética y científica con el fin de garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la práctica.

**Figura 3**

*Esquema de Organigrama de Health Medical Vet Service, Callao, Lima, Perú*



El organigrama de la empresa refleja una estructura jerárquica sencilla pero funcional:

Gerencia General, responsable de la toma de decisiones estratégicas, asimismo como la toma de decisiones clave. Supervisa todas las áreas de la empresa, garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales y representa a la organización ante entidades externas.

Área de Recursos Humanos, encargada del reclutamiento, selección, capacitación y supervisión del personal en desenvolvimiento de su trabajo y bienestar personal. El jefe de recursos humanos planifica estrategias de retención y clima laboral, actuando como mediador en conflictos internos y como promotor de la comunicación asertiva mientras que el asistente se ocupa de procesos operativos como convocatorias, entrevistas y capacitaciones internas.

Área Administrativa: Conformada por un jefe de área, un contador y asistentes administrativos, responsables de la gestión financiera y operativa. Gestiona recursos económicos y logísticos, garantizando que las campañas cuenten con el soporte necesario.

Área Médica Veterinaria: Dirigida por un jefe médico veterinario, con el apoyo de médicos veterinarios y asistentes, encargados de la atención clínica y las campañas. Su función principal es brindar atención clínica y preventiva a los animales. El jefe médico coordina diagnósticos y tratamientos, los veterinarios ejecutan procedimientos médicos y quirúrgicos, y los asistentes apoyan en campañas, controles y manejo de mascotas.

Área de Laboratorio Clínico Veterinario (VeteriLab): Liderada por un jefe de laboratorio, con laboratoristas y asistentes de laboratorio, enfocados en el diagnóstico clínico especializado. El jefe de laboratorio dirige los procesos analíticos, los laboratoristas ejecutan los análisis clínicos y los asistentes garantizan la preparación de

muestras y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

Voluntariado: Integrado por estudiantes de veterinaria y colaboradores de apoyo en campañas gratuitas, asimismo refuerzan el trabajo de los profesionales y contribuye a ampliar la cobertura del servicio hacia la población del Callao. Su integración no solo permite optimizar recursos humanos, sino que también fomenta un sentido de responsabilidad social

Los servicios que brinda la empresa Health & Medical Vet Service es ofrecer una atención integral en el ámbito veterinario, ofrece una amplia gama de servicios como consultas médicas veterinarias, servicio de vacunación y desparasitación siendo incluido en las campañas gratuitas de atención en comunidades vulnerables del Callao. Además programas de educación y concientización sobre tenencia responsable de mascotas.

El compromiso social de la empresa la diferencia en el mercado, pues combina la prestación de servicios privados con iniciativas solidarias en beneficio de la comunidad, A través de estos servicios, la organización busca responder de manera eficaz a las necesidades de la comunidad, combinando la responsabilidad social con la calidad profesional.

Se presenta a continuación, el análisis FODA de Health & Medical Vet Service

**Tabla 1**

*Análisis FODA de Health & Medical Vet Service*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal clínico con alta experiencia técnica</li> <li>• Liderazgo comprometido de jefatura de RR.HH.</li> <li>• Cultura de servicio orientada al cliente.</li> <li>• Protocolos básicos ya estandarizados (triage, turnos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda creciente de servicios veterinarios en zona.</li> <li>• Programas externos de capacitación y bienestar laboral.</li> <li>• Herramientas digitales accesibles (tableros, apps de turnos).</li> <li>• Alianzas con universidades/colegios profesionales</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral elevado en picos de demanda.</li> <li>• Brechas en comunicación interturnos.</li> <li>• Indicadores operativos poco automatizados.</li> <li>• Espacios físicos limitados para pausas activas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Congestión y tiempos de espera que afectan satisfacción.</li> <li>• Rotación del personal por burnout en el sector.</li> <li>• Competencia cercana con promociones agresivas.</li> <li>• Variabilidad de la demanda por estacionalidad.</li> </ul>

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Un plan de mejora es entendido como una herramienta que describe los objetivos o metas con el fin de alcanzarlas a corto o mediano plazo, plasmando tareas a desarrollar de acuerdo al objetivo dado, asimismo, va a incluir responsabilidades, recursos e indicadores para poder ser llevados a cabo, con el fin de poder resolver las debilidades que se encontró en dicha organización, asumiendo compromisos de mejora en la organización. Además, este enfoque está respaldada por la mejora continua, que es una estrategia que no solo se basa en mejorar la organización, sino también que se adaptan a los cambios del mercado, logrando a las empresas posicionarse dentro del mercado (Romero, 2024).

La implementación de un plan de mejora en las organizaciones comprende cinco fases; primera fase se debe identificar las áreas o el área de mejora, es decir hacer un diagnóstico de problemas; como segunda fase se debe identificar las causas principales del problema; como tercera fase se debe formular los objetivos según las áreas de mejora detectadas, cuarta fase se hará selección de las acciones de mejora, analizando también los pro y contra; quinta fase se debe realizaron la planificación, donde se debe considerar la dificultad de implementación y el pazo de implantación; como sexta fase el impacto en la organización, es decir implica un análisis del resultado del plan a ejecutar; y por último como séptima fase es realizar un seguimiento de plan de mejora. Además, para que una empresa logre la calidad total, es esencial que optimice la planificación, implementación y supervisión de sus actividades (Chiarini, 2020).

Durante mi experiencia adquirida en Health & Medical Vet Service permitió poner en práctica principios de la psicología organizacional y de la gestión de recursos humanos, con énfasis en procesos como la evaluación del desempeño, la motivación, la capacitación, la inducción, la selección y el reclutamiento. Estas actividades resultan

fundamentales para identificar alertas como el estrés laboral, la cual influyen tanto en el bienestar integral como en la productividad de los colaboradores. Además, por los estudios documentados de un plan de mejora en ambientes similares, identifique por medio de un Diagrama de Ishikawa las causas ligadas con el estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal.

En la revisión de la literatura, múltiples autores han señalado que una adecuada implementación de planes o intervenciones de mejora para la gestión del estrés laboral puede contribuir a disminuir el estrés y tiene efectos positivos sobre el desempeño del personal. Según, Anchors et al (2024), evidenciaron que tanto a nivel individual (mindfulness, entrenamientos, grupos reflexivos) como a nivel organizacional (modelos de atención, estructuras de trabajo) ayudan a reducir el estrés laboral, mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Jara et al. (2025), en el sector educativo realizaron un estudio con profesores de secundaria, e identificaron que un plan de mejora basado en fortalecer la resiliencia y fomentar la motivación reduce los niveles de estrés laboral, por consiguiente, mejora su desempeño.

Por otro lado, en el sector hospitalidad, implementar pausas de recuperación, apoyo social, descansos adecuados y estrategias formales de bienestar reducen el agotamiento emocional y mejoran la calidad de atención al cliente, indicando que un plan estructurado de mejora del estrés laboral puede generar mejoras medibles en desempeño organizacional (Saito et al., 2024). Asimismo, en el sector de salud, la intervención MENTUPP (Mental Health Promotion in the Workplace), el cual es un proyecto multifacético que ha sido diseñado tanto para pequeñas como medianas empresas para sectores como salud, construcción, tecnologías de la información y la comunicación, entre otros. Esta estrategia combina componentes en varios niveles: formación para líderes y empleados, materiales digitales adaptados al sector, actividades para mejorar la salud

mental colectiva, y medidas para reducir el estigma asociado al estrés laboral (Arensman et al., 2023).

Complementariamente, Zink et al (2024), señalaron que el implementar intervenciones organizacionales de mejoras estructurales de turnos, descansos, pausas, apoyo institucional, se evidenció mejoras en satisfacción laboral, reducción de intención de abandono, mejor capacidad de recuperación/resiliencia, no obstante algunas intervenciones se dificultaron por cargas de trabajo altísimas, falta de recursos, limitaciones estructurales. Puschner et al. (2025), señaló que módulos según sus necesidades (módulos psicoeducativos, de bienestar, etc.) como parte de un plan de intervención para mejorar la salud mental y bienestar laboral. En donde dichos módulos evaluaron no solo la efectividad sino también el proceso, observaron que el personal que participó activamente reportó mejoras en salud mental, menos estrés, sin embargo, la sostenibilidad depende de apoyo institucional claro.

Respecto a la identificación del problema y propuesta de solución, durante mi experiencia en la gestión de recursos humanos en la Health Medical Vet Service, reconocí varias causas que pueden ser la sobrecarga de turnos, cansancio físico y mental en el personal, dificultades para mantener la concentración en procedimientos clínicos, así como un clima laboral tenso que afectaba la comunicación interna. La observación directa de estas situaciones y los reportes constantes de agotamiento me permitieron reconocer que estos no eran hechos aislados, sino indicadores claros de estrés laboral que repercutían en la calidad de la atención y en el desempeño del personal.

Estas situaciones que viví, están relacionadas con diversos estudios donde documentan que el estrés influye en el desempeño del personal que labora. Gabriel & Aguinis (2022), señala que el estrés laboral hace sentir a las personas emocionalmente agotadas y negativas y desconectas de su labor, conduciéndoles a disminuir su desempeño

laboral; y además indican recomendaciones con el fin de ayudar a las organizaciones a combatir o prevenir el estrés, entre ellas se encuentra implementar una gestión del rendimiento de alta calidad; involucrar a los empleados en la toma de decisiones, cultivar y fomentar el apoyo social, permitir que los empleados sean creadores activos de su trabajo, y proporcionar intervenciones de gestión del estrés, estas recomendaciones promueve un bienestar sostenible en el trabajo.

Albulescu et al. (2022), señala que la intervención de micro-descansos durante la jornada tiene mejoras consistentes en bienestar/fatiga, ya que reduce el estrés y mejora el desempeño cuando las tareas son de baja carga cognitiva o cuando las pausas son más prolongadas; sin embargo, en tareas altamente cognitivas, la mejora de desempeño es más limitada pero el descanso reduce fatiga. Según, Martínez et al. (2025), las intervenciones de psicología positiva, es decir programas de fortalezas, gratitud, compasión, etc., mejora significativamente el bienestar y mantiene el rendimiento, lo que podría indicar la protección de los recursos humanos frente a los factores que causan estrés en el trabajo, asimismo estas intervenciones pueden contribuir a un entorno de trabajo más saludable.

Por otro lado, Amaya et al (2021) señalaron que el estrés laboral influye en el desempeño organizacional, debido a diversos factores como la presión laboral genera que los trabajadores se sientan preocupados, provocándoles una sobre carga laboral; la falta de satisfacción laboral. Además, el apoyo a los colaboradores genera que se sientan más seguros y el implementar herramientas como permitir momentos donde los trabajadores tengan un espacio el cual prime su bienestar mental, social y físico; realizar pautas activas en medio del desarrollo de sus actividades laborales; y espacios de escucha donde los trabajadores indiquen como se han sentido al realizar sus actividades; todas estas estrategias ayudan a reducir el estrés laboral. Según Velepucha et al (2024), demostró que las estrategias más empleadas para reducir el estrés laboral son la expresión emocional

abierta, auto focalización negativa, focalización en solución de problemas, revaloración positiva y evitación del problema.

Respecto a las bases teóricas, un plan de mejora es entendida como el conjunto de acciones estructuradas y sistemáticas que buscan identificar problemas, corregir deficiencias de una organización por medio de objetivos claros, indicadores de seguimiento y estrategias de intervención. Un plan de mejora no solo responde a la resolución de problemas inmediatos, sino que también busca promover la innovación y sostenibilidad en el tiempo, generando impactos positivos en el clima organizacional y el rendimiento del personal (Flores & Barbarán, 2022). Dentro de las barreras de un plan de mejora se encuentran la falta de apoyo de la gerencia, la sobrecarga de trabajo, la falta de tiempo, la resistencia al cambio, la falta de motivación y recursos limitados, el cual deben ser considerados en un plan de mejora (Shiri et al., 2023).

Respecto al estrés laboral, es como una respuesta psicofisiológica y emocional potencialmente nociva que emerge cuando las demandas y presiones del trabajo superan o no se corresponden con las capacidades, los recursos o las necesidades de la persona trabajadora, el cual dicha respuesta ejerce tensión y puede conllevar a efectos más graves del estrés impactando en la salud y el desempeño. Además las altas demandas con escasos recursos precipitan el estrés (Girma et al., 2021).

El estrés laboral es una respuesta compleja debido a diversos factores, los cuales pueden ser de naturaleza negativa o positiva, donde no solo afecta de manera directa en el ámbito personal, sino también afecta significativamente en el desempeño general de la organización. El estrés al no ser manejado adecuadamente genera ausentismo, retrasos en el trabajo, disminuye la productividad, entre otros aspectos. Además afecta de manera negativa la satisfacción laboral y el compromiso de la organización, que podría conllevar a deteriorar el ambiente de trabajo y la eficiencia organizacional (Girma et al., 2021).

La gestión del estrés laboral impacta en el desempeño laboral, ya que influye de manera directa en la productividad, la calidad de trabajo y la cooperación entre los trabajadores. El fomentar la cooperación, reduce el ausentismo, mejora la eficiencia laboral, contribuyendo con los objetivos organizacionales. Algunos mecanismos de gestión del estrés son la expresión emocional abierta, auto focalización negativa, focalización en solución de problemas, revaloración positiva y evitación del problema (Lotito, 2023).

En cuanto al desempeño laboral es entendida como el conjunto de conductas bajo control del trabajador que contribuyen a los objetivos organizacionales, y pueden describirse en desempeño de tarea, es decir cumplir con las tareas; en desempeño contextual ya que las conductas prosociales sostienen el clima y la cooperación, en comportamientos contraproducentes ya que ciertas acciones pueden dañar al equipo o a la organización; y en desempeño adaptativo ya que se deben adaptar a los cambios (Bautista et al., 2020).

El desempeño laboral es la capacidad de un trabajador para cumplir con sus funciones asignadas de manera efectiva, eficiente y consistente, produciendo resultados de calidad, dentro de plazos y estándares organizacionales. Además, no sólo implica tareas formales, sino también la disposición para cooperar con el equipo, adaptarse a cambios inesperados y mantener actitudes positivas que favorezcan el bienestar colectivo. Factores como la motivación, el clima organizacional, la cultura institucional y las condiciones de trabajo tienen influencia directa en cómo se manifiesta ese desempeño (Prudente et al., 2025).

El proyecto se inspira en modelos de gestión del estrés laboral y desempeño laboral con el fin de maximizar la eficiencia, calidad y satisfacción del personal al alinear sus capacidades y condiciones de trabajo con los objetivos organizacionales. En este marco,

un plan de mejora que incluye intervenciones tanto organizacionales como individuales: reorganización de turnos, provisión de pausas activas o espacios de recuperación emocional, capacitación en manejo del estrés, apoyo institucional y supervisión empática. La literatura muestra que intervenciones de este tipo el cual combinen ajustes en el ambiente laboral con entrenamiento personal, reducen el estrés percibido, mejoran la satisfacción, disminuyen el agotamiento y aumentan el desempeño laboral como por ejemplo mediante mejoras en tareas asignadas, adaptabilidad, eficacia en respuesta y comunicación.

La teoría Job Demands-Resources, plantea que todas las características del trabajo pueden dividirse en demandas laborales (job demands) y recursos laborales (job resources). Donde las demandas son los aspectos del trabajo que requieren un esfuerzo físico o psicológico sostenido como la carga de trabajo alta y las demandas emocionales; y los recursos son elementos que ayudan a cumplir los objetivos, reducir demandas o promover desarrollo y motivación como el apoyo social, la autonomía y la retroalimentación. Cuando las demandas superan excesivamente los recursos, se produce desgaste, agotamiento y reducción del desempeño (Demerouti & Bakker, 2023).

El modelo de Estrés Transaccional y afrontamiento, propuesta por Lazarus y Folkman, plantean que el estrés surge de la interacción entre el individuo y su entorno, y de cómo la persona evalúa cognitivamente los estresores, es decir si los considera amenazantes o desafiantes, y si cree tener los recursos para afrontarlos. Y las estrategias de afrontamiento que abarca lo problemático, lo emocional y la búsqueda de apoyo determinan el impacto del estrés tanto en el desempeño como en la salud (Obbarius et al., 2021).

### **Herramientas teóricas complementarias para un plan de mejora:**

Análisis FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas): es una

herramienta estratégica que permite en la fase de diagnóstico identificar los puntos internos que favorecen o dificultan la mejora, así como factores externos que podrían afectar la implementación del plan (Sharath & Praveena, 2023).

El ciclo de PHVA: es empleada para la mejora continua en calidad y gestión, ya que ayuda a mejorar los procedimientos, el control de riesgos y calidad, el cual puede contribuir de manera indirecta a reducir fuentes de estrés laboral cuando los procesos son más claros y estables (Xu et al., 2023).

Recursos psicosociales y resiliencia / habilidades psicológicas: es centra en fortalecer recursos personales como la resiliencia, las habilidades de afrontamiento y la conciencia plena, ya que puede mejorar la capacidad de responder positivamente al estrés. Estos recursos modifican cómo el trabajador percibe y responde ante factores estresantes (Pérez et al., 2023).

Intervenciones combinadas individual-organizacionales: Las intervenciones que incluyen componentes dirigidos al individuo como técnicas de afrontamiento y psicoeducación; y al ambiente organizacional como el ajustes en carga, las mejores condiciones laborales y el apoyo institucional, estas intervenciones tienden a tener efectos más duraderos y fuertes (Catapano et al., 2023).

Respecto a al conocimiento adquirido durante la formación en la carrera de psicología que sustenta el presente trabajo de suficiencia profesional, tenemos:

A lo largo de mi formación académica he desarrollado competencias claves para la identificación, evaluación e intervención en problemas vinculados al estrés laboral y al desempeño del personal en organizaciones. Los cursos de Psicología Organizacional y del Trabajo me brindaron herramientas para comprender los factores psicosociales que inciden en la satisfacción, motivación y rendimiento de los trabajadores, así como las dinámicas del clima laboral. En el área de Psicología de la Salud Ocupacional, adquiriré

conocimientos sobre riesgos psicosociales, síndrome de burnout y estrategias de prevención, que son pilares en la gestión del bienestar laboral. De igual manera, asignaturas como Evaluación Psicológica y Métodos de Intervención me permitieron dominar técnicas de diagnóstico, aplicación de instrumentos psicométricos y diseño de programas de intervención ajustados a las necesidades del contexto organizacional. Estas competencias, adquiridas en distintas etapas de mi formación, constituyen el soporte académico y práctico para el diseño y aplicación de un plan de mejora para la gestión del estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal de Health Medical Vet Service.

Durante el desarrollo del proyecto se presentaron diversas limitaciones que condicionaron parcialmente su ejecución. Una de las principales limitaciones fue la resistencia inicial de parte del personal asistencial a reconocer el impacto del estrés laboral en su desempeño, lo que dificultó la apertura hacia la aplicación de estrategias de intervención y cambio. Asimismo, se identificaron restricciones de tiempo, ya que las actividades de evaluación y capacitación debían desarrollarse sin interferir con la atención diaria a los clientes y pacientes, lo que redujo la disponibilidad del personal para participar activamente en todas las fases del plan de mejora. Otra limitación estuvo vinculada a la falta de registros sistematizados sobre indicadores previos de estrés y desempeño laboral, lo que complicó la comparación objetiva entre los resultados antes y después de la implementación del plan.

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **Experiencia laboral**

Como parte de mi desarrollo profesional me uní a la empresa Health Medical Vet Service, en cual me desempeñé en el cargo de asistente de recursos humanos. Me incorporé a la empresa tras superar un proceso de selección que incluyó la revisión curricular y una entrevista personal, en la cual destacué mi experiencia previa en gestión del talento humano y psicología organizacional. La evaluación fue realizada por el gerente general y la jefa de recursos humanos, quienes consideraron que fueron adecuadas mis competencias y aprobaron mi contratación.

Desde el ingresé, me asignaron al área de recursos humanos, en donde me encargué de optimizar procesos que estaban relacionados con la contratación, capacitación, retención de talento y evaluación del desempeño, en el cual busqué mejorar el clima laboral y la productividad del equipo. Además, se me asignó el proyecto de gestión del estrés laboral y su impacto en el desempeño del personal, el cual tenía como objetivo identificar los factores psicosociales que afectaban el clima organizacional, proponer estrategias de afrontamiento y mejorar la productividad de los equipos. Esta labor conjunta facilitó el diseño de acciones concretas orientadas al bienestar integral de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **Se desarrollaron las siguientes funciones:**

Elaborar informes de diagnóstico que integraron los hallazgos obtenidos en entrevistas, cuestionarios y observación directa en el entorno laboral.

Coordinar programas de capacitación en técnicas de afrontamiento del estrés, pausas activas y hábitos saludables para mejorar el bienestar integral de los colaboradores.

Aplicar encuestas de diagnóstico sobre niveles de estrés laboral, clima organizacional y satisfacción del personal, asegurando la recolección de información

válida y confiable.

Diseñar e implementar talleres motivacionales y actividades de integración, con el fin de fortalecer la cohesión grupal y promover un mejor manejo de la presión laboral.

Coordinar programas de capacitación en técnicas de afrontamiento del estrés, pausas activas y hábitos saludables para mejorar el bienestar integral de los colaboradores.

Evaluar el desempeño laboral mediante el uso de instrumentos estandarizados y la retroalimentación directa entre jefes de área y trabajadores.

Organizar y ejecutar charlas de sensibilización sobre la importancia del autocuidado y la gestión de la carga laboral.

Monitorear indicadores de rotación, ausentismo y productividad, relacionando estos con los niveles de estrés identificados.

Colaborar con el área de Recursos Humanos en la planificación de estrategias de motivación e incentivos para elevar el compromiso del personal.

Presentar propuestas de mejora continua basadas en modelos de gestión organizacional, priorizando la salud ocupacional y la eficiencia institucional.

Asegurar el cumplimiento de principios éticos y normativos en la aplicación de instrumentos y en la implementación de las acciones de mejora, respetando la confidencialidad de los datos del personal.

Durante toda esta etapa, presenté mis informes y avances directamente a la jefa de recursos humanos y a la gerente general, quienes supervisaban de cerca los resultados presenté mis informes y avances directamente a la jefa de Recursos Humanos y a la gerente general. Es importante destacar que, entre los logros obtenidos, se logró reducir los niveles de estrés laboral reportados por el personal, gracias a la aplicación de talleres motivacionales y pausas activas; además, se incrementó el desempeño en todas las áreas de la empresa.

## **Personas e instancias involucradas en el proyecto**

El proyecto de intervención para reducir el estrés laboral y optimizar el desempeño operativo contó con la participación coordinada de las siguientes áreas y actores:

**Gerencia General:** Brindó el patrocinio, la autorización formal y la supervisión estratégica de la iniciativa.

**Recursos Humanos:** Lideró la articulación interna, gestionó convocatorias y permisos, y acompañó el plan de bienestar.

**Jefatura de Clínica:** Aseguró la alineación con los procesos asistenciales, programó turnos y facilitó el acceso a indicadores operativos.

**Atención al Usuario:** Proveyó series históricas de KPIs (puntualidad, tiempo de atención, satisfacción) y validó la trazabilidad de datos.

**Personal asistencial y de soporte (médicos veterinarios, técnicos, recepción, caja):** Participó en diagnósticos, talleres y aplicación de buenas prácticas en turno.

**Clientes:** Contribuyeron indirectamente a través de encuestas breves de satisfacción y retroalimentación sobre la experiencia de servicio.

## **Problema general**

¿De qué manera el plan de mejora redujo el estrés laboral y mejoró el desempeño del personal de Health Medical Vet Service, Callao – 2025?

## **Objetivo general**

Implementar un plan de mejora para reducir el estrés laboral y mejorar el desempeño del personal de Health Medical Vet Service, Callao – 2025

## **Objetivos específicos**

Medir el nivel de estrés laboral del personal de Health Medical Vet Service, Callao – 2025.

Realizar un plan de intervención que integre un taller de socialización y

actividades de prevención con el propósito de reducir los niveles de estrés.

Evaluar los resultados obtenidos después de la implementación del plan de intervención de mejora en la gestión del estrés laboral y su impacto en el desempeño del personal de Health & Medical Vet Service, Callao, 2025.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### Participación y contexto:

Se trabajó el estrés laboral en un grupo de 20 profesionales a través de una intervención psicoeducativa y organizacional. Se sostiene que la asistencia a las sesiones promovió el involucramiento de los trabajadores, los cuales fueron médicos veterinarios, estudiantes y personal que también es parte de la organización. Todos asistieron a las sesiones sin distinción.

### Nivel de estrés laboral del personal inicial

**Tabla 2**

*Niveles de estrés laboral*

Nivel de estrés	N.º de trabajadores	Porcentaje
Bajo	4	20%
Moderado	10	50%
Alto	6	30%
Total	20	100%

La tabla 2 evidencia que, antes de la intervención, la mitad del personal de Health Medical Vet Service (50%) presentaba un nivel moderado de estrés, mientras que un 30% se encontraba en nivel alto y solo un 20% en nivel bajo. Esto indica que el 80% de los trabajadores experimentaba estrés de moderado a elevado, lo que refleja un riesgo significativo para su bienestar y desempeño laboral, justificando la necesidad de implementar un plan de mejora.

### Estructura del plan de intervención

**Tabla 3***Sesiones*

Tema	Dinámica rompe hielo	Explicación del tema (20 minutos)	Trabajo en equipo (25 minutos)	Reflexión y compromisos	Materiales
Socialización del programa y construcción de equipo	Dinámica 'Roles en la campaña': cada participante se presenta indicando su rol (médico, estudiante, apoyo, logística) y comparte una experiencia breve de campañas pasadas.	Explicación sobre la importancia de la cohesión grupal y del manejo del estrés laboral en contextos de alta demanda. Se resalta cómo la colaboración entre roles mejora el desempeño y clima laboral.	Mapa de estresores: en equipos mixtos, identifican factores de estrés (ej. exceso de animales, reclamos de usuarios, falta de insumos) y proponen soluciones.	Cada participante escribe en una tarjeta qué espera aprender o mejorar al finalizar el programa.	Proyector, papelógrafos, plumones, tarjetas de colores.
Reconociendo el estrés laboral en campañas veterinarias	Escala del cansancio: cada participante marca en una tarjeta de 1 a 10 cómo se sintió en la última campaña.	Breve presentación sobre qué es el estrés laboral, sus síntomas y consecuencias en jornadas veterinarias intensivas. Se discuten ejemplos reales de campañas.	Role-play de situaciones reales: médico con exceso de consultas, estudiante inseguro, apoyo ante reclamos, logística sin insumos	Cada grupo comparte las emociones que identificó y estrategias de afrontamiento posibles.	Tarjetas, papelógrafos, fichas de caso
Técnicas de respiración y	Semáforo del estrés: tarjetas de colores	Explicación breve de los efectos de la	Práctica guiada de respiración	Círculo de comentarios sobre	Música relajante, sillas, tarjetas de

relajación en campañas	(verde, amarillo, rojo) según el nivel de tensión percibido.	respiración consciente y la relajación muscular para disminuir tensión física y mental.	diafragmática y técnica 4-7-8. Relajación muscular progresiva enfocada en cuello, hombros y espalda.	cómo se sintieron y cómo aplicar estas técnicas durante las campañas.	colores.
Comunicación asertiva en la campaña	Teléfono descompuesto veterinario: juego con términos médicos que se distorsionan al pasarse entre compañeros.	Explicación sobre los principios de la comunicación asertiva: uso del 'yo', escucha activa, lenguaje no verbal positivo y manejo de conflictos.	Role-playing de casos: sobrellevar el conflicto con los usuarios, reporte de falta de insumos, organización de colas en momentos críticos.	Los participantes identifican frases asertivas que pueden aplicar en futuras campañas.	Guías de frases, fichas de casos, papelógrafos.
Mindfulness aplicado al trabajo veterinario	Conciencia del entorno: observar durante 1 minuto el espacio y compartir algo nuevo que notaron.	Explicación breve de mindfulness como técnica para reducir la ansiedad y aumentar la atención plena en el trabajo veterinario.	Meditación guiada de 5 minutos y ejercicio de los cinco sentidos con objetos de campaña (ej. estetoscopio, alimento).	Compartir cómo aplicar mindfulness al atender un paciente o manejar la espera.	Objetos de uso veterinario, música suave.
Gestión del tiempo y organización de la campaña	El minuto perfecto: armar un kit veterinario en 60 segundos.	Breve explicación sobre la organización del tiempo y su impacto en la reducción del estrés	Cada rol (médico, estudiante, apoyo, logística) diseña un plan de organización de tiempo para las	Compartir compromisos individuales y grupales de organización.	Hojas de planificación, plumones, papelógrafos.

		laboral. Presentación de la Matriz de Eisenhower.	campañas.		
Pausas activas en medio de la campaña	Estiramientos rápidos dirigidos por un estudiante.	Explicación de los beneficios de las pausas activas en la salud física y el rendimiento laboral. Recordatorio breve sobre la importancia de mantener hábitos saludables y comunicación efectiva post-intervención.	Ejercicios de movilidad articular, respiración profunda y juego breve ('Sigue el ritmo'). Aplicación del posttest de estrés laboral y dinámica 'Árbol de logros' donde cada participante escribe su aprendizaje.	Breve conversación sobre el impacto positivo de la pausa en su rendimiento.	Música animada, espacio libre.
Cierre, evaluación y aprendizajes	El reconocimiento: cada participante agradece a otro rol (médico, estudiante, apoyo, logística).			Se comparten compromisos de mejora para próximas campañas.	Test de estrés, papelógrafos, hojas en forma de hojas, cinta adhesiva.

## Estrés y desempeño laboral de los participantes

**Tabla 4**

*Nivel de estrés laboral*

Nivel de estrés	Pretest (%)	Posttest (%)	Variación
Bajo	20%	45%	+25%
Moderado	50%	40%	-10%
Alto	30%	15%	-15%

La tabla 4 muestra una mejora significativa en los niveles de estrés del personal tras la implementación del plan de intervención. El porcentaje de trabajadores con estrés bajo aumentó del 20% al 45% (+25%), mientras que los niveles de estrés moderado disminuyeron del 50% al 40% (-10%) y los de estrés alto se redujeron del 30% al 15% (-15%). Estos resultados evidencian que la estrategia aplicada logró reducir de manera notable la proporción de colaboradores con altos niveles de estrés y favoreció un mayor número de trabajadores en condiciones más saludables, lo que refleja la efectividad del plan de mejora implementado.

**Tabla 5**

*Indicadores de desempeño laboral*

Indicador	Antes de la intervención	Después de la intervención
Satisfacción del cliente	78%	91%
Tiempo promedio de consulta	28 min	23 min
Puntualidad y asistencia	87%	96%
Evaluación del clima laboral	Regular	Bueno

La tabla 5 evidencia una mejora general en los indicadores de desempeño tras la

intervención. La satisfacción del cliente se incrementó de 78% a 91%, el tiempo promedio de consulta se redujo de 28 a 23 minutos, la puntualidad y asistencia aumentó de 87% a 96% y la evaluación del clima laboral pasó de “regular” a “bueno”. En conjunto, estos resultados reflejan que la reducción del estrés laboral contribuyó a optimizar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido por el personal.

### **Estrategias y estructura de sesiones**

#### *Descripción del Plan de Intervención*

Diseñado para abordar las necesidades de diferentes tipos de grupos, se divide en un total de ocho sesiones, cada una con sus propios objetivos y metodología. Al mismo tiempo, cada sesión es objeto de algunas dinámicas adaptadas específicamente a con quién estamos trabajando. Este curso comienza justo donde los tres pueden unirse de manera tan flexible.

Estas sesiones integran la conciencia grupal, posibilitando a todos darse cuenta de dónde proviene el estrés que les afecta significativamente, resultando en el aprendizaje de herramientas psicoeducativas y en el manejo de emociones ligadas a la vida personal, así como al trabajo.

Con unas sesiones cada vez más participativas y dinámicas, con trabajo grupal y contratos individualizados cada vez, el grupo pudo asimilar estrategias de afrontamiento y las personas aprendieron a desarrollar formas más saludables de interactuar en el trabajo.

### **Impacto e interpretación cualitativa**

La intervención no solo resultó en una disminución significativa de los niveles más altos de estrés, sino que también condujo a efectos positivos en indicadores organizativos relevantes. El tiempo de servicio se redujo y la eficiencia mejoró, mientras que la satisfacción de los usuarios aumentó en un entorno de servicio efectivo

abundantemente adornado con flores a partir de entonces. Estos resultados sugieren que el programa prevaleció sobre las consideraciones a nivel individual para tener un impacto inmediato en las dinámicas colectivas y proporcionar un servicio mejorado.

Entre los diversos factores que explican este impacto se encuentran el rediseño de la carga de trabajo, el sistema de premios para el personal, la capacitación continua en ciertos métodos de autocuidado y descansos regulares durante las jornadas laborales. Además, la institucionalización de protocolos y técnicas psicoeducativas establece un patrón estable y reproducible de actividad, con intervalos donde se fortaleció el espíritu del equipo y se hicieron posibles mejoras sostenibles en las condiciones laborales.

Además, hubo evidencia de reducciones en los conflictos sociales y una mayor claridad respecto a la asignación de roles, así como a las normas de promoción; el sentido de cooperación colectiva entre los miembros del equipo también floreció mejor de manera performativa. Además, como estrategia preventiva y educativa, la adopción temprana de una actitud hacia el cambio produjo actitudes positivas duraderas sobre los cambios en curso: esta es una condición esencial para asegurar la continuidad y consolidación de esas mejoras.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

La intervención psicoeducativa y organizativa aplicada dentro del equipo veterinario estuvo asociada con una disminución significativa en los niveles de estrés, así como cambios positivos en casi todos los aspectos del desempeño, el clima organizacional y la satisfacción del personal. La comparación de los valores combinados de la prueba previa y la posterior indica una mejora notable tanto en el bienestar personal como en el total. Hubo un aumento significativo de aquellos con bajos niveles de estrés, del 20% al 45%, y una disminución en los niveles de estrés alto (del 30% al 15%) reportados. Estos hallazgos indican no sólo un efecto positivo inmediato, sino también el establecimiento de un proceso saludable de respuesta a los requisitos laborales. La efectividad de la intervención se centra en la integración holística de múltiples estrategias: fomento de prácticas de autocuidado, aplicación de habilidades de afrontamiento a nivel grupal y reestructuración organizativa que tienen como objetivo una distribución equilibrada de las demandas laborales. Estas actividades contribuyeron colectivamente a la mitigación del agotamiento profesional, maximización de las estructuras de comunicación y mejoramiento de los esfuerzos de construcción de equipos.

### **Recomendaciones**

Es apropiado que la institución proceda de manera formal con el programa de intervención para que posteriormente la implementación no tenga un límite, debido a que se puede considerar como una política nueva dentro de la organización. Para esto, es crucial crear sistemas de monitoreo continuo que permitan la realización repetida de sesiones psicoeducativas de manera holística y con flexibilidad de horario y roles, lo que posibilita una respuesta dinámica a las demandas situacionales y reduce los factores de riesgo de estrés.

Además, es esencial mantener las estrategias de autocuidado constantemente actualizadas para que su relevancia y eficacia respondan a los cambios en el entorno laboral. Del mismo modo, se considera una prioridad seguir concienciando a los trabajadores sobre la importancia del reconocimiento, las pausas activas y la organización de manera interactiva como ejes transversales en la generación de un clima laboral saludable.

El uso estratégico de mecanismos de retroalimentación y la escucha activa se consideran características clave para asegurar la adaptabilidad exitosa del programa. Estos mecanismos facilitarían la identificación de necesidades emergentes, el cambio de contenidos y metodologías, y el refuerzo de la participación de los equipos en la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- Abdul Aziz, A. F., & Ong, T. (2024). Prevalence and associated factors of burnout among working adults in Southeast Asia: Results from a public health assessment. *Frontiers in Public Health*, *12*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1326227>
- Albulescu, P., Macinga, I., Rusu, A., Sulea, C., Bodnaru, A., & Tulbure, B. T. (2022). «Give me a break!» A systematic review and meta-analysis on the efficacy of micro-breaks for increasing well-being and performance. *PLoS ONE*, *17*(8), e0272460. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272460>
- Amaya Cardozo, I. M., Manchego Morales, M. L., Otálora Soto, H. Y., & Ramírez Ayala, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, *16*(28), 8-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8182654>
- Anchors, Z. G., Arnold, R., D Burnard, S., Bressington, C. A., Moreton, A. E., & Moore, L. J. (2024). Effectiveness of interventions on occupational stress, health and well-being, performance, and job satisfaction for midwives: A systematic mixed methods review. *Women and Birth*, *37*(5), 101589. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2024.02.005>
- Arensman, E., Leduc, M., O'Brien, C., Corcoran, P., Griffin, E., Leduc, C., Coppens, E., Tsantila, F., Ross, V., Abdulla, K., Hauck, P., Amann, B. L., Aust, B., Pashoja, A. C., Cresswell-Smith, J., D'Alessandro, L., Fanaj, N., Greiner, B. A., Luyten, J., ... the MENTUPP consortium. (2023). Implementation and evaluation of a multi-level mental health promotion intervention for the workplace (MENTUPP): Study protocol for a cluster randomised controlled trial. *Trials*, *24*(1), 621. <https://doi.org/10.1186/s13063-023-07537-0>
- Azad, E., Hassanvand, B., & Eskandari, M. (2022). Effectiveness of a Training Program

- Based on Stress Management on NEDSA Staff and Line Staff. *Safety and Health at Work*, 13(2), 235-239. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.02.003>
- Bautista Cuello, R., Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Catapano, P., Cipolla, S., Sampogna, G., Perris, F., Luciano, M., Catapano, F., & Fiorillo, A. (2023). Organizational and Individual Interventions for Managing Work-Related Stress in Healthcare Professionals: A Systematic Review. *Medicina*, 59(10), 1866. <https://doi.org/10.3390/medicina59101866>
- Chiarini, A. (2020). Industry 4.0, quality management and TQM world. A systematic literature review and a proposed agenda for further research. *The TQM Journal*, 32(4), 603-616. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0082>
- Demera Chica, A. D., Alcívar González, N. D., & Cañarte Murillo, J. R. (2024). El estrés y su relación con trastornos mentales en América Latina. *MQRInvestigar*, 8(1), 706-724. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.706-724>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209-236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Deseria, R., & Lestari, P. (2024). Impact of Work Environment, Job Stress, and Compensation on Employee Performance in the Palm Oil Plantation Industry. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1580-1588. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.6034>
- Flores Arévalo, J., & Barbarán Mozo, H. P. (2022). Plan integral de mejora para fortalecer la gestión hospitalaria a nivel institucional en la región San Martín, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2436-2460.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1660](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1660)

Gabriel, K. P., & Aguinis, H. (2022). How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business Horizons*, 65(2), 183-192. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.037>

García Vázquez, B., Muñoz Sanjosé, A., Fernández López, A., Pérez de Ciriza, I., Nocete Navarro, L., Almaraz Garzón, E., Martín Palacios, M. T., Novella, B., Bravo Ortiz, M. F., Ayuso Mateos, J. L., Bayón, C., & Mediavilla, R. (2025). A stress-reduction eHealth intervention for healthcare workers in primary care settings: An implementation study. *Frontiers in Public Health*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1600059>

Gaviria González, N. (2022). *Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>

Girma, B., Nigussie, J., Molla, A., & Mareg, M. (2021). Occupational stress and associated factors among health care professionals in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, 21(1), 539. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10579-1>

Jara Cerdan, A. S., Medina Sanchez, R. J., & Arbulú Ballesteros, M. A. (2025). Resilience and Work Stress in Educational Institutions of Chepén, 2024: Mediation of Motivation and Time Moderation. *Behavioral Sciences*, 15(7), 888. <https://doi.org/10.3390/bs15070888>

Lotito, F. (2023). Las empresas y la adecuada gestión, manejo y control del estrés. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 9(2), 181-196. <https://doi.org/10.29393/RAN9-15EAFL10015>

- Martínez Martínez, K., Cruz Ortiz, V., Llorens, S., Salanova, M., & Leiva Bianchi, M. (2025). Systematic Review and Meta-Analysis of Positive Psychology Interventions in Workplace Settings. *Social Sciences*, 14(8), 481. <https://doi.org/10.3390/socsci14080481>
- Mercado Ollarzabal, A. L. (2025). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores: Una revisión sistemática. *Revista UNO*, 5(9), 42-60. <https://doi.org/10.62349/revistauno.v.5i9.38>
- Obbarius, N., Fischer, F., Liegl, G., Obbarius, A., & Rose, M. (2021). A Modified Version of the Transactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.584333>
- Organización Mundial de Salud. (2024). *Mental health at work*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Pérez Marqués, M., Letona Ibañez, O., Amillano, A., Carrasco, M., & Martínez Rodríguez, S. (2023). Effects of three personal resources interventions on employees' burnout. *Scientific Reports*, 13(1), 21530. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-49000-9>
- Prudente, L. P., Guiracocha Buestán, M. E., & Espinel Guadalupe, J. (2025). Factores que intervienen en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones: Un estudio bibliométrico. *Polo del Conocimiento*, 10(5), 2231-2255. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i5.9568>
- Puschner, B., Stiawa, M., Peters, M., Angerer, P., Rapp, F., Junne, F., Genrich-Hasken, M., Müller, A., Maatouk, I., Helaß, M., Mulfinger, N., & Gündel, H. (2025). Improving mental health and well-being of hospital staff: Mixed-methods process evaluation of the SEEGEN trial. *BMC Public Health*, 25(1), 2811.

<https://doi.org/10.1186/s12889-025-24101-4>

Rodríguez Montes, S. (2023). Programa para Mitigar el Estrés Laboral y Mejorar el Rendimiento del Personal Asistencial en la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 4(2), 115-134.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.29>

Romero Nava, M. A. (2024). Plan estratégico de mejoras para los procesos administrativos y operativos de las empresas públicas. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 6(10), 54-72. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i10.3856>

Saito, H., Lee, A., Bui, H. T., & Baum, T. (2024). Fostering employee well-being and workplace recovery in the hospitality industry: The role of supportive break times at work. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 61, 91-100.

<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.09.006>

Sharath Kumar, C. R., & Praveena, K. B. (2023). Article Detail. *International Journal of Advanced Research*, 11(9), 744-748. <https://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/17584>

Shiri, R., Nikunlaakso, R., & Laitinen, J. (2023). Effectiveness of Workplace Interventions to Improve Health and Well-Being of Health and Social Service Workers: A Narrative Review of Randomised Controlled Trials. *Healthcare*, 11(12), 1792. <https://doi.org/10.3390/healthcare11121792>

Velepucha Gualan, C. A., Garcia Guajala, E. A., & Torres Celi, D. Y. (2024). Estrategias de Afrontamiento al Estrés Laboral Utilizadas por Profesionales de Enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 311-332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12186](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12186)

Xu, Y., Shi, C., & Liu, Y. (2023). Application effect of PDCA circulation on nursing quality management and risk control in digestive endoscopy room. *Medicine*,

102(48), e35885. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035885>

Zink, M., Pischke, F., Wendsche, J., & Melzer, M. (2024). Managing the work stress of inpatient nurses during the COVID-19 pandemic: A systematic review of organizational interventions. *BMC Nursing*, 23(1), 691. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02358-1>