



## Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022

Vilma Vanessa Arellano Córdova

[vanessa\\_arellano16@hotmail.com](mailto:vanessa_arellano16@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-5198-4335>

Gladys Lola Luján Johnson

[ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Brenda Franshesca Arellano Córdova

[brendaarellano838@gmail.com](mailto:brendaarellano838@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-2022-862X>

Universidad cesar vallejo, UCV

Tumbes – Perú

### RESUMEN

La presente investigación se con la finalidad de Diseñar un programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022, Comprende un estudio de tipo básica proyectiva, diseño no experimental, de corte transversal; la muestra se conformó por 221 trabajadores asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Tumbes a quienes se les administró dos cuestionarios para recaudar información de las variables de estudio: estrés laboral y desempeño. Dentro de los resultados más resaltantes se logró identificar que el 75% y 24% presentaron niveles de estrés laboral medio y alto respectivamente, en relación al desempeño laboral resaltaron los niveles medio 55% y alto 45%. Dentro de la evidencia científica se obtuvo como principal resultado que el modelo de regresión logística original sólo es viable en la dimensión exactitud del desempeño, contrastando que existe influencia del estrés laboral en el desempeño en un 76.1 % Modelo: Exactitud del trabajador  $\beta_2$ : Medio = -2.824 – 3.990 Me llevo bien con mis colegas  $\beta_2$ : Casi nunca. Se propone un plan de intervención para disminuir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño del personal asistencial mejorando la atención en salud.

**Palabras clave:** desempeño laboral; estrés laboral; trabajadores asistenciales; salud; revisión logística.

Correspondencia: [vanessa\\_arellano16@hotmail.com](mailto:vanessa_arellano16@hotmail.com)

Artículo recibido: 05 agosto 2022. Aceptado para publicación: 15 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Arellano Córdova, V. V., Luján Johnson, G. L., Arellano Córdova, B. F. (2022) Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4) 3365-3384. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2840](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840)

## Program on work stress to improve performance healthcare staff, regional health directorate Tumbes – 2022

### ABSTRACT

The current research assumes the objective of Designing an intervention program on work stress to improve the performance of healthcare personnel, of the Tumbes Regional Health Directorate - 2022, Being a projective basic research, non-experimental design, cross-sectional; The sample consisted of 221 care workers from the Tumbes Regional Health Directorate who were administered two questionnaires to collect information on the study variables: work stress and performance. Among the most outstanding results, it was possible to identify that 75% and 24% presented levels of regular and deficient work stress, respectively, in relation to work performance, the medium 55% and high 45% levels stood out. Within the scientific evidence, the main result was that the original logistic regression model is only viable in the accuracy dimension of work performance, contrasting that there is an influence of work stress on performance in 76.1% Model: Worker 2 accuracy:  $\text{Medium} = -2.824 - 3.990$  I get along well with my colleagues =2:  $\text{Hardly ever}$ . An intervention plan is proposed to reduce work stress and optimize the accuracy of the performance of healthcare personnel, improving health.

**Keywords:** *job performance; job stress; care workers; health; logistics review.*

## INTRODUCCIÓN

Se ha establecido que la visualización del impacto que se produce, en cuanto a la interacción de una persona con la organización, no solo suele ser de orden positivo, sino en ocasiones puede conllevar que el desempeño del colaborador disminuya y se sienta poco comprometido con la organización (Chiang et al., 2018). A consecuencia de ello, es que problemas como el estrés, son los que han generado afectaciones no solo en el ámbito psicosocial, sino también desequilibrio para realizar sus funciones y actividades que le demandan como trabajador de una entidad, bajando así su nivel de desempeño laboral (Osorio & Cárdenas, 2017).

En base a lo mencionado y sumado a la actual Pandemia, que no solo ha generado una alta preocupación al personal de salud, sino también ha afectado directamente su desempeño laboral por la presencia de estrés y cambios laborales a causa de la misma situación actual, ocasionando así, que más del 30% del personal de salud sienta estrés en sus puestos de trabajo (Martínez, 2020). Por ello es que se ha demostrado que, más del 72.90% de los colaboradores de salud, en Colombia, han contado con niveles de estrés altos, lo que ha sido una consecuencia directa del excesivo trabajo, al que han sido expuestos en donde los factores psicosomáticos asociados al miedo han sido los más resaltantes (Monterrosa et al., 2020).

En cuanto a la realidad nacional, el Ministerio de Salud debe brindar recursos al personal asistencial en todo el ámbito nacional, como medios de prevención, insumos y equipamiento; ocasionando una alta preocupación por las condiciones inoportunas que se han dado, afectando así el desempeño de los mismos, a consecuencia del miedo a contagiarse y también por la sobre carga laboral que han tenido ante la misma situación de la pandemia por Covid 19 (Carlos & Chávarry, 2021).

Así mismo, el estrés laboral, no solo ha generado que el nivel de desempeño de los trabajadores disminuya o que su productividad no sea muy eficiente, sino que ha conllevado que por su mismo desnivel laboral el servicio y la atención que brindan no ha sido la adecuada, es por ello que más del 46.5% del público externo ha manifestado que la atención del personal de salud no ha sido correcta (Delgado et al., 2020).

Por otro lado, cabe destacar la importancia de la modernización y reforma del Estado, ya que las gestiones realizadas por las personas que gobiernan se encuentran al servicio de los ciudadanos y principalmente dirigidos a su bienestar; el Ministerio de Salud vela por

garantizar servicios y atenciones de salud de calidad a la población. La participación de un Estado descentralizado ha sido una pieza clave para que los sectores públicos como privados velen por los intereses y la salud de las personas, por ello fue que se promulgó la Ley de Salud Mental, la cual requiere de la participación de empresas e instituciones para la implementación de programas como medida preventiva y monitoreo sobre la salud mental de los colaboradores, con la finalidad de que se regulen los niveles de estrés laboral que son causados por diversos factores, como una inestabilidad laboral o la sobrecarga de trabajo y los problemas personales (MINSAL, 2015; Pezo, 2021).

En cuanto a la realidad institucional, las condiciones y el trato a las que se han expuesto, el personal de salud de la Diresa Tumbes, como por ejemplo la deficiencia en infraestructura, falta de equipamiento y recursos humanos insuficientes; no han sido las adecuadas para el personal, a consecuencia de ello ha originado que éste muestre altos niveles de estrés en su puesto laboral, conllevando a que los mismos presenten bajo niveles de desempeño en sus actividades laborales, así como en el servicio y la atención que brindan a la población; generando la necesidad de abandono o alejamiento del ámbito laboral (Zuñiga, 2019).

En cuanto a la justificación se estableció que el principal beneficiario es el mismo personal de salud, que tiende a verse afectado por condiciones laborales que poco a poco, van generando una tendencia negativa, en cuanto al desempeño laboral y el nivel de calidad de vida; sino que esta condición, tiende a afectar al paciente posteriormente, debido a que se expone la evidencia de que el trato con este, deja de ser el adecuado o que hasta en lo posible, llega a recibir una inadecuada información.

Así mismo el desarrollo de la investigación permitió que la base de datos conformada pretenda ser empleada con la finalidad de que investigadores interesados puedan elaborar medidas o propuestas, que permitan la compensación o mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores de salud, a consecuencia de poder reducir el nivel de estrés que estos desarrollan, en beneficio de una mejora significativa, en cuanto a su desempeño laboral. Además, es que el director de la Diresa Tumbes podrá poner en práctica las recomendaciones enmarcadas en el presente trabajo, para que pueda optimizar el desempeño del personal asistencial, en miras de que estos han recepcionado por su parte, cierto desinterés en cuanto al nivel de estrés que se genera.

También este estudio contó con el uso de instrumentos de recolección de datos validados, no solo por juicio de expertos, sino por medio de Alfa de Cronbach, el cual sirve para garantizar la confiabilidad y la calidad de los datos recolectados, en donde, ello se evidencia complementado por la exposición de teorías que permiten la validación de las variables de estudio.

En base a lo expuesto, se consideró el siguiente objetivo general: Diseñar un programa de intervención sobre el estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022. Así mismo, los objetivos específicos fueron: 1) Diagnosticar el estrés laboral del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022; 2) Describir el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022; 3) Explicar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022; 4) Determinar un modelo funcional teórico sobre estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022. 5) Configurar un programa de intervención sobre el estrés laboral que permita mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

Además, las hipótesis formuladas del estudio fueron: H<sub>i</sub>: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral explicaría la configuración de una propuesta para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022. H<sub>0</sub>: El planteamiento del programa de intervención sobre estrés laboral no explicaría la configuración de una propuesta para mejorar el desempeño del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes - 2022.

## **METODOLOGÍA**

El tipo de investigación posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptiva-proyectiva, donde se define como no experimental, porque las variables de estudio no se manipularon de ninguna forma, sino que éstas se analizaron dentro de su contexto natural de desarrollo. Así mismo, se consideró de corte transversal, esto debido a que la administración del instrumento se dio en un solo momento. También es descriptivo, porque permite describir los resultados obtenidos de la muestra de estudio (Hernández et al., 2018). Finalmente es de tipo proyectiva porque permite la generación de propuestas de distinta índole, como una alternativa de solución

a un problema o necesidad que se existe dentro de la población del estudio (Hurtado, 2010).

### **Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos**

**Técnica:** Se contó con el uso de la técnica de la encuesta para ambas variables, en donde (Hernández et al., 2018), señalan que ésta es una técnica que se basa en el uso del cuestionario DCSQ para la variable estrés laboral y el Cuestionario de Desempeño laboral para la variable de desempeño, para realizar la recolección de datos de un determinado objeto de estudio.

Para la variable Estrés laboral, se utilizó el cuestionario "Demand Control-Support Questionnaire" (DCSQ), que se centró en la evaluación de grupos sanitarios ocupacionales, conformado por un total de 17 preguntas en donde se buscó evidenciar la caracterización de las medidas de afrontamiento que una persona puede llegar a incidir sobre un determinado aspecto de alto estrés en su vida, éste fue expuesto por Alfaro-Díaz et al. 2020. Este instrumento pasó por un proceso de traducción del instrumento original para su versión en idioma español, dentro de esta traducción se hizo un cambio drástico de 6 ítems (2, 10, 11, 5, 13 y 16) que permitieron una mejor comprensión, llegando a un consenso por los investigadores.

También para la variable Desempeño se utilizó el Cuestionario de Desempeño laboral, que establece las competencias descritas del trabajador de salud. Estando conformado por un total de 25 preguntas, el cual correspondió a contar con una valoración tipo Likert con escala ordinal, con posibilidad de respuesta de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Se validó el contenido y constructo a través de valor de juicio de expertos en el tema con una puntuación aproximada de 98 situándolo en un nivel de excelente con un total de 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones y 15 indicadores. Así mismo la estimación del Alpha de Cronbach, para el instrumento de 25 ítems fue de 0,939 el general; en relación a las dimensiones: 1. Conocimiento del Trabajo de 0,869 2. Calidad 0,814. 3. Cantidad 0,773. 4. Exactitud 0,850 5. Trabajo en Equipo 0,731. Estos resultados implicaron la aplicabilidad del instrumento con un nivel aceptable (Hernández et al., 2018).

### **RESULTADOS**

Se puede observar que el 75% del personal asistencial presenta un nivel de estrés Medio, mientras que el otro 24% de ellos, presenta niveles de estrés Alto, con respecto a la

dimensión Demandas Psicológicas, se ubicó que el 8% de los encuestados asume niveles bajos, otro 46% de ellos se ubica en niveles medios y altos. No obstante, dentro de sus indicadores el 54% de los encuestados refiere que los altos niveles de estrés son debido a la percepción del trabajo. Que conjuntamente el 70% de los encuestados ubica niveles medios de autonomía en el trabajo. Por otra parte, el 11% de los encuestados asume niveles bajos de control de decisión, otro 58% de ellos se ubica en niveles medios y un 31% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores el 81% de los encuestados refiere que, los niveles medios de estrés son debido al uso de habilidades. Que conjuntamente el 52% de los encuestados ubica niveles medios de solución de problemas. Sin embargo, el 10% de los encuestados asume niveles bajos de Apoyo social en el trabajo, otro 62% de ellos se ubica en niveles medios y un 28% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores el 48% de los encuestados refiere que, los niveles medios de estrés son debido al clima social. Que conjuntamente el 61% de los encuestados ubicados en niveles medios por sensación de estrés ( ver tabla 1).

**Tabla 1:** Diagnóstico actual del estrés laboral del personal asistencial.

Variable / Dimensión / Indicador	Nivel de valoración		
	Bajo	Medio	Alto
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	1%	75%	24%
<b>Demandas Psicológicas</b>	8%	46%	46%
Percepción del trabajo	10%	36%	54%
Autonomía	12%	70%	18%
<b>Control De Decisión</b>	11%	58%	31%
Uso de habilidades	14%	81%	5%
Solución del problema	29%	52%	19%
<b>Apoyo Social en el Trabajo</b>	10%	62%	28%
Clima social	46%	48%	6%
Sensación de estrés	35%	61%	4%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos recogidos del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

La tabla 2, muestra que el 55% de los encuestados presenta un nivel de desempeño laboral medio, mientras que el otro 45% de ellos, presenta niveles de desempeño laboral alto. Con respecto a la dimensión Conocimiento, se ubicó que el 10% de los encuestados asume niveles bajos, otro 42% de ellos se ubica en niveles medios y un 48% restante percibe niveles altos. No obstante, dentro de sus indicadores se puede apreciar que tanto el desarrollo, aprendizaje y experiencia son percibidos por más del 50% de los encuestados como niveles altos de desempeño laboral. Por otra parte, el 12% de los encuestados asume niveles bajos de calidad, otro 59% de ellos se ubica en niveles medios y un 29% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores se distribuyen casi de una forma equitativa en niveles bajos, medios y altos, a excepción de las condiciones laborales que percibió que el 41% de

los encuestados se encontraría en niveles altos. También el 2% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión cantidad, otro 59% de ellos se ubica en niveles medios y un 39% en niveles altos. Con respecto, a sus indicadores, más del 60% de los encuestados asegura sentir niveles medio-altos tanto de productividad, producción y motivación, contando con más del 40% de estos en niveles altos. Además, el 10% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión exactitud, otro 44% de ellos se ubica en niveles medios y un 46% en niveles altos donde más del 70% de los encuestados asegura percibir niveles medio-altos con respecto a sus principales indicadores tales como duración, beneficio y rendimiento, resaltando que el 80% de los encuestados asegura que los beneficios representan gran parte de los altos niveles de desempeño laboral. Finalmente, el 1% de los encuestados asume niveles bajos de la dimensión Trabajo en equipo otro 61% de ellos se ubica en niveles medios y un 38% en niveles medio-altos donde más del 85% de los encuestados están ubicados en niveles altos de sus principales indicadores, relaciones interpersonales, ambiente laboral y producción en grupo asegurando que el 70% de ellos, tiene un alto desempeño laboral gracias a la producción en equipo. (ver tabla 2)

**Tabla 2:** Descripción actual del desempeño laboral del personal asistencial

Variable/Dimensión/ indicador	Nivel de valoración		
	Bajo	Medio	Alto
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	0%	55%	45%
<b>Conocimiento</b>	10%	42%	48%
Desarrollo	12%	41%	48%
Aprendizaje	11%	37%	52%
Experiencia	15%	27%	58%
<b>Calidad</b>	12%	59%	29%
Condiciones de trabajo	15%	43%	41%
Ambiente físico	39%	27%	34%
Ambiente social	45%	24%	32%
<b>Cantidad</b>	2%	59%	39%
Productividad	11%	40%	49%
Producción	3%	48%	48%
Motivación	32%	25%	43%
<b>Exactitud</b>	10%	44%	46%
Duración	10%	34%	56%
Beneficios	3%	18%	80%
Rendimiento	30%	38%	32%
<b>Trabajo en equipo</b>	1%	61%	38%
Relaciones interpersonales	7%	67%	26%
Ambiente laboral	4%	41%	55%
Producción en grupo	17%	14%	70%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos recogidos del personal asistencial, Dirección Regional de Salud Tumbes – 2022

Según los resultados de la tabla 3, en la prueba de Pseudo R cuadrado indica la capacidad predictiva del modelo que incluye características de factores Exactitud solo en su indicador sensación de estrés, en un 76.1% arrojando el modelo como características determinísticas en  $as3(2)$ .

Este porcentaje explicado fue detectado por el valor del coeficiente de Nagelkerke, es decir la variabilidad de la dimensión Exactitud depende en un 76.1% de la variación de las características (Me llevo bien con mis colegas <sub>2: CASI NUNCA</sub>) del personal asistencial.

**Tabla3:** Prueba Pseudo R cuadrado del Ajuste de modelo adecuadamente a los datos

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.650
Nagelkerke	.761
McFadden	.546

Función de enlace: Logit.

En la tabla 4 explica que el Apoyo social en el trabajo en su indicador Sensación de estrés, presenta un riesgo para el desempeño laboral, cuando el personal de salud expresó (<sub>Casi Nunca</sub>) a la afirmación, Me llevo bien con mis colegas, se tiene la probabilidad que el desempeño laboral presente un nivel Medio, con una puntuación de Wald = 11.903 y  $p = .001 < 0.05$  es determinístico su ingreso al modelo explicativo de la Exactitud del trabajo siendo un nivel medio.

El modelo explicativo seria: Exactitud del trabajador <sub>2: MEDIO</sub> = -2.824 – 3.990 Me llevo bien con mis colegas =<sub>2: CASI NUNCA</sub>.

**Tabla 4:** Estimación de parámetros del modelo explicativo de la dimensión Exactitud a partir del Estrés Laboral

Estimaciones de parámetro							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Exactitud = 2.00]	-2.824	1.293	4.768	1	.029	-5.360	-.289
Ubicación	[Sensación de Estrés, as3=2.00]	-3.990	1.156	11.903	1	.001	-6.256	-1.723

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

(as3 = 2): Me llevo bien con mis colegas (2: CASI NUNCA).

## DISCUSION

Los resultados de la aplicación de cuestionarios evidencian aproximadamente el 99% de los encuestados percibe niveles de estrés laboral Medio-Alto debido en gran parte a los diversos factores que lo componen en si, como lo vendría a ser el 46% de niveles altos de demandas psicológicas, 31% de niveles altos de control de decisiones y un 62% y 28% de niveles medio-alto respectivamente en la dimensión Apoyo social en el trabajo. De la misma forma, se determinó que el 100% de los encuestados asume niveles Medio-Alto de

Desempeño laboral, de lo cual se pudo inferir que existe cierta relación entre sus variables, interpretación respaldada por Dueñas, 2020 quien explica que los niveles de estrés que presentan el personal son a causa de los factores: falta de motivación, retribuciones poco justas y sobrecarga laboral demostrando que el 60.5% de los trabajadores presentan un alto grado de interés para mejorar continuamente en el trabajo, asimismo, ellos pueden realizar sus labores sin necesidad de alguien que los supervise, dejando entrever la capacidad de autonomía, como influyente en los logros y cumplimiento de objetivos trazados.

Por otra parte, reflejo que el 1% de los encuestados presenta niveles bajos de estrés laboral, otro 75% niveles medios y un 24% de ellos presenta niveles altos de estrés laboral. Lo cual según Privitera, 2020 ha tenido una manifestación diferente a causa de las condiciones en las que ha puesto el COVID -19 a el sector salud. El trabajo bajo presión a originado que el desempeño de las personas no sea el mismo al que tenían anteriormente, muchas de estas situaciones y cambios constantes han conllevado al estrés a muchas personas a nivel mundial (Torres et al., 2021). La Teoría de la motivación y la Teoría de las necesidades adquiridas de Herzberg que señala que los trabajadores de una empresa tienen ciertas necesidades determinadas que necesitan cumplirse para poder trabajar con su máximo rendimiento (Feldman et al., 2017). Por lo cual se puede inferir que a raíz de la emergencia sanitaria mundial por la COVID-19 los niveles de estrés ante esta crisis podrían demostrarse en un mayor desempeño laboral a puesto que permite al individuo identificar el problema y exigirse para poder resolverlo, este tipo de estrés no ocasiona ningún daño físico o psicológico (Faisal et al., 2019).

En lo que respecta los niveles de desempeño laboral, se demostró que el 55% de los encuestados asume niveles medios, mientras que el 45% restante se ubica dentro de niveles altos, lo cual corrobora lo anteriormente mencionado, pues las variables siguen una relación significativa y directa entre ellas. Datos similares encontró Sarsosa y Charria, 2017 en su estudio denominado “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia” donde el personal de salud mostro un desempeño en la atención a pacientes representa un 45% de nivel alto, un 42.5% de nivel medio. De lo cual, podemos inferir que considerando la presencia de nuevas variables tales como la influencia del COVID-19 en estado de emergencia sanitaria mundial, ha causado gran impacto en el desempeño del personal asistencial, pues los largos jornales laborales

presentes necesarios por los cuidados específicos de los pacientes, sugiere que una de sus causas principales es la relación existente con el estrés generado por el contexto, el cual genera determinadas repercusiones en el personal asistencial (Campillay et al., 2021).

Paralelo a ello, se llegó a determinar que existe evidencia estadística a través del valor Seudo R cuadrado de 76.1% donde explica que existe una correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la dimensión Exactitud del desempeño laboral. El modelo que se obtuvo explica que la Exactitud del trabajador  $\beta_2: \text{Medio} = -2.824 - 3.990$  Me llevo bien con mis colegas  $\beta_2: \text{Casi nunca}$ , está directamente relacionada con el indicador sensación de estrés, con lo cual podemos rechazar la hipótesis nula, que el modelo es adecuado solo con la constante, explicando la dependencia de la dimensión Exactitud de las características propias del estrés laboral. Por tanto, se contrasta lo indicado por Blanca et al., 2018, quien asegura que los trabajadores buscan la manera de cumplir las metas en el menor tiempo posible con la menor cantidad de recursos brindados. Entendiendo que el rendimiento está ligado al factor estrés generado por la capacidad de entregar proyectos en el menor tiempo estipulado para cumplir los objetivos de una organización (Vargas, 2019).

Finalmente, se revela que el 99% de los encuestados presenta niveles medio-altos de trabajo en equipo, relacionado a la producción grupal y el desarrollo social dentro del trabajo, resultados que guardan estrecha relación con el desempeño laboral. Lo cual se contrasta con lo señalado por Torres et al., 2021 quien asegura que la calidad del ambiente de trabajo es un factor clave para el estudio del desempeño, así como encontrar las posibles causas que permitan incrementar o disminuir el desempeño de los trabajadores. De la misma forma, corrobora lo señalado por Guerra, 2019 quien manifiesta que la mejora del ambiente laboral es una necesidad clave, si lo que se requiere es una comunicación óptima entre las diversas áreas que conforman una empresa u organización. Por ese motivo, el desarrollo del trabajo en equipo y las relaciones entre las diversas áreas es importante para conseguir el éxito y optimizar los procesos administrativos y productivos.

## CONCLUSIONES

- A partir de los resultados del cuestionario estrés laboral se pudo concluir que el 75% de los encuestados presenta un nivel de estrés medio, mientras que el otro 24% de ellos, presenta niveles de estrés altos.

- Respecto a los resultados obtenidos del cuestionario de desempeño laboral se puede afirmar que el 55% de los encuestados presenta un nivel de desempeño laboral medio, mientras que el otro 45% de ellos, presenta niveles altos.
- A través del valor Seudo R cuadrado de 76.1% se logró explicar que existe una correlación positiva alta y significativa entre el estrés laboral y la dimensión Exactitud del desempeño laboral. El modelo que se obtuvo explica que la Exactitud del trabajador 2: Medio =  $-2.824 - 3.990$  Me llevo bien con mis colegas =2: Casi nunca, está directamente relacionada con el indicador sensación de estrés.
- En función a los porcentajes obtenidos respecto a la dimensión exactitud se propone Diseñar un Programa de intervención que permite plantear estrategias de intervención para reducir el estrés laboral y optimizar la exactitud del desempeño mejorando la atención en salud hacia los usuarios externos.

#### LISTA DE REFERENCIAS

- Agui, A. (2021). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(3), 203–212.
- Alfaro-Díaz, C., Canga-Armayor, A., Gutiérrez-Alemán, T., Carrión, M., & Esandi, N. (2020). Validación lingüística del Demand-Control-Support Questionnaire para profesionales de enfermería en España. *An. Sist. Sanit. Navar*, 43(1), 17–33. <https://doi.org/10.23938/ASSN.0749>
- Arica, A., & Barboza, E. (2020). Auditoría de los registros de enfermería para garantizar la calidad del cuidado. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 20–20. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/10#.YNlebHhKQml.men deley>
- Bala, S., Basit, A., & Hassan, Z. (2017). Impact of Job Stress on Employee Performance. *International Journal of Accounting, Business & Management*, 5(2), 13–33. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3160620#:~:text=Stress contributes to decreased organizational,of ailments such as frequent](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620#:~:text=Stress contributes to decreased organizational,of ailments such as frequent)
- Blanca, I., Deysi, P., & Blanca, G. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista de la Construcción*, 9(2), 45–62.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>

- Campillay, M., Rivas, E., Dubó, P., Pavez, A., Galdames, L., & González, C. (2021). *Contribución y desafíos de las enfermeras en tiempos de Covid-19: una revisión narrativa de la literatura*. 25, 81–98.
- Carlos, M., & Chávayry, P. (2021). Estrategias de manejo ocupacional en la salud mental del personal de enfermería ante el COVID-19. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 13(4), 469–470.  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiwzbm98sjzAhVNHLkGHWKyBGEEQFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.pe%2Fpdf%2Frcmhnaaa%2Fv13n4%2F2227-4731-rcmhnaaa-13-04-469.pdf&usg=AOvVaw0XBuxthhcZulo6zH4VoVo7>
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 80–89.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983&info=resumen&idoma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Castillo, B. (2019). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Chavez, V. (2017). *Factores psicosociales relacionado al estrés laboral de las licenciadas de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital Maria Auxiliadora 2017* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2591>
- 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://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>
- Chung, K., & Salas, J. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia-Hospital Regional Docente de Trujillo 2018* [Universidad Privada Atenor Orrego].  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE\\_ENFE\\_KAROL.CHUNG\\_JENNY.SALAS\\_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF)

- Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad privada del Norte - sede Los olivos, año 2018*. Universidad Federico Villarreal.
- Cuesta, F., & Gutierrez, P. (2020). *Exposicion a la vibracion el sector construccion y su impacto en la salud de los trabajadores (Informe de pregrado)*. Politécnico Grancolombiano: Colombia.
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 1(54), 353–363. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Erat, S., Kitapçı, H. & Çómez, P. (2017). The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(2), 221–231. <https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60304>
- Faisal, F., Noor, N., & Khair, A. (2019). Causes and Consequences of Workplace Stress among Pakistan University Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 41(3), 45–60.
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M., & Bustamante, S. (2017). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133–140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Fernández, G., & Riva, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1557–1594.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwimtfi-6470AhUmq5UCHUv2BgYQFnoECBMQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioja>

- es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D7144062&usg=AOvVaw106j8sDwQoXOqv  
GjcuMODH
- Guerra, D. (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019* [Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. [https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL DE PAMPAS 2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTRÉS%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20EN%20SERVICIOS%20CRÍTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020). The Effect of Stress and Work Overload on Employee's Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1), 1–6. 10.24018/ejbmr.2020.5.1.176
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Quirón.
- Jiménez, M.; López, E. (2009) Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Revista Latinoamericana de psicología*.41(1). pp. 69-79. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511492005.pdf>
- Khan, N., & Khurshid, S. (2017). Workplace Stress and Employee Wellbeing: Case of Health Care Staff in UAE. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(5), 217. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n5p217>
- Kerlinger, f. N. (2002). *Investigación del comportamiento* (1a. Ed.). México: Mcgraw-hill Interamericana.
- Koomen, J., den Besten, H. M. W., Metselaar, K. I., Tempelaars, M. H., Wijnands, L. M., Zwietering, M. H., & Abee, T. (2018). Gene profiling-based phenotyping for identification of cellular parameters that contribute to fitness, stress-tolerance and virulence of *Listeria monocytogenes* variants. *International Journal of Food Microbiology*, 283(May), 14–21. <https://doi.org/10.1016/j.ijfoodmicro.2018.06.003>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 1(70), 110–120.

<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

- Lumbrerasn, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantesz, M., García, A., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(3), 204–211. <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Melgarejo, L. (2019). Competencias de la carrera técnico profesional y la empleabilidad de los estudiantes egresados del instituto de educación Superior Tecnológico Víctor Raúl Haya De La Torre, Barranca 2018 [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2117%0Ahttp://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE\\_CABANILLAS%2CIRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2117%0Ahttp://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE_CABANILLAS%2CIRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud. (2015). *Resolución Ministerial*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/168626-215-2015-minedu>
- Ministerio de Salud. (2018). *Formato para evaluar el desempeño laboral del personal que labora en el ACLAS de la Región de salud de Huanuco* [MINSa]. <http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SBASICOS/directivas/2015/FORMATOE VAPERSONALACLAS2015.pdf>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Florez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiwgZr88sjzAhXfd7kGHZxpCXsQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fdocs.bvsalud.org%2Fbiblioref%2F2020%2F08%2F1117984%2F3890->

- estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf&usg=AOvVaw3
- Naveed, M., & Ramakrishna, H. D. (2017). Work Stress Analysis among Workers in the Organization. *International Journal for Scientific Research & Development*, 4(06, 2016), 2–6.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Orozco, S. (2018). *Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout)* [Universidad Rafael Landívar]. [http://awsassets.wfnz.panda.org/downloads/earth\\_summit\\_2012\\_v3.pdf%0Ahttp://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones\\_jesus/capitulos\\_espanyol\\_jesus/2005\\_motivacion\\_para\\_el\\_aprendizaje\\_Perspectiva\\_alumnos.pdf%0Ahttps://ww](http://awsassets.wfnz.panda.org/downloads/earth_summit_2012_v3.pdf%0Ahttp://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://ww)
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiiz8T38sjzAhXfD7kGHZXpCXsQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fdpp%2Fv13n1%2F1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf&usg=AOvVaw38Fex9kXYnUpljr1Tj51\\_F](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewiiz8T38sjzAhXfD7kGHZXpCXsQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fdpp%2Fv13n1%2F1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf&usg=AOvVaw38Fex9kXYnUpljr1Tj51_F)
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cadernos de Saude Publica*, 36(4), 1–10. 10.1590/0102-311X00054020
- Pachari, S. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID 19* [Universidad Peruana Union]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/>
- Panigrahi, A. (2018). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154–160. <https://doi.org/10.18231/2394-2770.2016.0001>
- Pariapaza, J., & Puga, L. (2018). Factores personales e institucionales y Calidad de los registros de Enfermería del servicio de Medicina Varones del HRHD Arequipa 2017 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. En *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5153>
- Pastor, A. (2018). Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Universidad San*

- Ignacio de Loyola*, 114. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pezo, S. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Agricultura, Tarapoto, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59092>
- Pradeep, S., & Sharma, K. (2019). A Pragmatic Evaluation of Stress and Performance Testing Technologies for Web Based Applications. *Amity International Conference on Artificial Intelligence (AICAI)*, 10(1), 399–403. <https://doi.org/10.1109/AICAI.2019.8701327>.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021. Perú. Disponible en: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Privitera, M. R. (2020). Human Factors/Ergonomics (HFE) in Leadership and Management: Organizational Interventions to Reduce Stress in Healthcare Delivery. *Health*, 12(09), 1262–1278. <https://doi.org/10.4236/health.2020.129091>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71–85. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044/35877>
- Ramírez, E. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Revatta, F. (2019). Calidad de vida profesional del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Arzobispo Loayza , diciembre 2018 Tesis [Universidad Nacional Feferico Villarreal]. En *Universidad Nacional Feferico Villarreal* (Vol. 1, Número 169). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507><http://dx.doi.org/10.1016/j.humpath.2017.05.005><https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Rojas, J. L., Flores, G., & Cuaya, I. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital*

- de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248/1121>
- Sánchez, C., & Almagiáb, E. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 75–86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Taysaco, E. (2019). Estrés académico en estudiantes de enfermería del I al VIII ciclo de la universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica - Perú 2018. *Rev. enferm. vanguard.*, 7(2), 29–40.
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(11), 2498–2502.
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *REVISTA*, 4(10), 64–71. <https://dataismo.org.pe/index.php/data/article/view/23/68>
- Torres, Eldalaine, Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, P., Ruilova, A., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Burnout syndrome in health professionals in Ecuador and associated factors in times of pandemic. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126–136.
- Vargas, J. (2019). La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental-Sede Arequipa [Universidad Continental]. En *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7525>
- Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factors that influence the performance of high-temperature

- coatings. *NACE - International Corrosion Conference Series*, 7(2), 39–52.  
<http://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud y Ciencia*, 23(4), 325–331. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf>
- Yu, L., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1–9.  
[https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/62/1/62\\_e12079/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/joh/62/1/62_e12079/_pdf/-char/ja)
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjMocvs8sjzAhWXLbkGHe7ZCNMQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fadministrativas%2Farticle%2Fview%2F17317&usg=AOvVaw2GPvFRS6zw\\_](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjMocvs8sjzAhWXLbkGHe7ZCNMQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fadministrativas%2Farticle%2Fview%2F17317&usg=AOvVaw2GPvFRS6zw_)