



Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Relación entre el estrés y el desempeño laboral en
los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de
Miraflores, Junio – agosto 2022

TESIS

Para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Presentado por:

PUJAICO PALACIOS, YESSANIA

ID ORCID: 0000-0002-1074-3073

VENTURA PALOMINO, JORDANO

ID ORCID: 0000-0002-7711-2743

Lima – Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

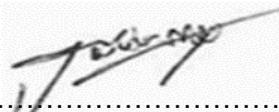
Yo, Yessenia Pujaico Palacios egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Boticas MiFarma del Distrito de Miraflores, Junio – agosto 2022.” Asesorado por el docente: Mg. Cano Pérez Carlos Alfredo DNI 06062363 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9429-0595> tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve)% con código oid:14912:219229554 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Pujaico Palacios Yessenia
 DNI: 45510358



.....
 Firma de autor 2
 Ventura Palomino Jordano
 DNI: 48400160



.....
 Mg.Q.F. Cano Pérez Carlos Alfredo

DNI: 06062363

Lima, 27 de marzo de 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 08/11/2022

Yo, Jordano Ventura Palomino egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Boticas MiFarma del Distrito de Miraflores, Junio – agosto 2022.” Asesorado por el docente: Mg. Cano Pérez Carlos Alfredo DNI 06062363 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9429-0595> tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve)% con código oid:14912:219229554 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Pujaco Palacios Yessenia
 DNI: 45510358



.....
 Firma de autor 2
 Ventura Palomino Jordano
 DNI: 48400160



.....
 Mg.Q.F. Cano Pérez Carlos Alfredo

DNI: 06062363

Lima, 27 de marzo de 2023

Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, Junio – agosto 2022

Línea de Investigación:

Salud y Empresa

Asesor:

Mg. Q.F. CANO PEREZ CARLOS

ID ORCID:0000-0001-9429-0595

DEDICATORIA

A nuestras familias que a pesar de las situaciones y las adversidades sucedidas en nuestros hogares nos apoyaron y nos alentaron a seguir.

A nuestros compañeros que nos brindaron palabras alentándonos a seguir para que este logro se vuelva realidad.

A nuestros familiares que ya no están con nosotros les dedicamos este logro, este avance profesional que estamos logrando les agradecemos y los llevamos dentro de nuestros corazones.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA		iii
ÍNDICE GENERAL		iv
ÍNDICE DE TABLAS		vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS		vii
RESUMEN		ix
ABSTRACT		x
INTRODUCCIÓN		xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA		1
1.1. 11.2.		51.2.1.
51.2.2.		51.3.
51.3.1.		51.3.2.
51.4.		61.4.1.
61.4.2.		61.4.3.
61.5.7CAPÍTULO	II:	MARCO
8		TEÓRICO
2.1. 82.1.1.		82.1.2.
112.2.		172.2.1.
172.2.2.18		2.2.3.
222.3.		262.3.1.
262.3.2.26CAPÍTULO	III:	METODOLOGÍA
27		
3.1. 273.2.		273.3.
273.4.		273.5.
Población, muestra y muestreo		28
3.5.1. Población		28
3.5.2. Muestra		29
3.5.3.		293.6.
		303.6.1. Variable 1
		30
3.6.2. Variable 2		30
3.7.		313.7.1. Técnica
		31
3.7.2. Descripción		31
3.7.3. Validación		31
3.7.4. Confiabilidad		32

3.8. 323.9.32	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
	33	
4.1.	Resultados	33
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	33
4.1.2.	Prueba de hipótesis	42
4.1.3.	Discusión de resultados	45
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. 485.2.		49
	REFERENCIAS	
	50	
	ANEXOS	57
	Anexo 1: Matriz de consistencia	58
	Anexo 2: Instrumento	59
	Anexo 3: validez del Instrumento	62
	Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento	71
	Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	72
	Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado	73
	Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	74
	Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	75
	Anexo 9: Fotos	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultado de fiabilidad	32
Tabla 2. Género	33
Tabla 3. Tablas cruzadas del estrés y el desempeño laboral	34
Tabla 4. Tablas cruzadas del agotamiento emocional y el desempeño laboral	36
Tabla 5. Tablas cruzadas de la despersonalización y el desempeño laboral.	38
Tabla 6. Tablas cruzadas de la realización personal y el desempeño laboral.	40
Tabla 7. Pruebas de Normalidad	42
Tabla 8. La Correlación de Spearman del agotamiento emocional y el desempeño laboral.	42
Tabla 9. La Correlación de Spearman de la despersonalización y el desempeño laboral.	43
Tabla 10. La Correlación de Spearman de la realización personal y el desempeño laboral	43
Tabla 11. La Correlación de Spearman del estrés y el desempeño laboral	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Género	33
Gráfica 2. Porcentaje del estrés y el desempeño laboral.	35
Gráfica 3. Porcentaje del agotamiento emocional y el desempeño laboral.	37
Gráfica 4. Porcentaje de la despersonalización y el desempeño laboral.	39
Gráfica 5. Porcentaje de la realización personal y el desempeño laboral.	41

RESUMEN

En el presente trabajo tenemos por finalidad “determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores en el año 2022”. Metodológicamente fue cuantitativa, hipotético-deductivo, de tipo básica, transversal y correlacional. Población como la muestra considerada fue de 80 colaboradores. El elemento (instrumento) que se utilizó fue un cuestionario de tipo estructurado con 32 ítems que tiene una confiabilidad en coeficiente Alfa de Cronbach de 954, para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS v25. En el contraste de la normalidad, los valores observados en el estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov refieren que no se está siguiendo la normalidad en tal sentido, se emplea el estadístico Rho de Spearman. Los resultados revelaron que la relación entre las variables es baja en 31,3%, medio en 6,3% y alta en 3,8%. En Conclusión, las pruebas estadísticas señalan que no existe relación entre las variables (estrés laboral y desempeño). Rho de Spearman: 0,095 $p=0,400$.

Palabra clave: Estrés laboral, desempeño laboral colaboradores de Boticas MiFarma.

ABSTRACT

In the present work we have the objective of “determining the relative between the stress variables and work performance in the MiFarma pharmacy workers of the district of Miraflores in the year 2022”. Methodologically, it was quantitative, hypothetical, basic type, applied, cross sectional and correlational. The people and the sample considered were eighty workers. The element that was used was a structured type questionnaire with 32 items that has a reliability in Cronbach's Alpha coefficient of 954, for data processing, the SPSS v25 program was used. In the contrast of normality, the values observed in the Kolmogorov-Smirnov test statistic refer to not following normality, in this sense Spearman's Rho statistic is used. The results revealed that the relative between the variables is low in 31.3%, medium in 6.3% and high in 3.8%. In conclusion, the statistical tests indicate that there`s no relation between the variables (job stress and performance). Spearman's Rho: 0.095 $p=0.400$.

Key word: Work stress, work performance workers of MiFarma.pharmacy.

INTRODUCCIÓN

El tema de nuestra investigación lo elegimos, porque nosotros como trabajadores en esas áreas como es de cadena de boticas, experimentamos diferentes niveles de estrés a lo largo del trabajo en campo de este tipo de situaciones puede llegar afectar nuestro desempeño laboral y por tal motivo en la calidad del servicio. El estrés es algo que sucede en nuestro rubro de atención, por lo cual el personal de salud debe tener muy en cuenta que nos puede dañar la salud emocional y física en algunos casos.

Nuestro trabajo consta de cinco capítulos: El primer capítulo aborda el tema del estrés desde una perspectiva global, nacional y local. Luego se formularon los problemas y objetivos de lo general a lo específico, se justificaron y describieron las limitaciones. En el segundo capítulo se destacan los siguientes aspectos: el marco teórico, la investigación anterior y las teorías subyacentes que sustentan este estudio. En el tercer capítulo se describe la metodología, variables, técnicas y herramientas utilizadas para la recolección de datos. Los resultados se presentan en el capítulo cuatro junto con su interpretación, la conclusión, recomendación, referencia y el apéndice se describen en el quinto capítulo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la “Organización Panamericana de la Salud (OPS) nos indica la situación actual que los trabajadores del sector salud en 11 países de América Latina tenían altos niveles de síntomas depresivos, pensamientos suicidas y trastornos mentales. Según un estudio por la universidad de Columbia y Universidad de Chile”.⁽¹⁾ Los factores más recurrentes para el estrés laboral viene siendo los riesgos psicológicos asociados a una infraestructura de trabajo, preparación y situación laboral. De esta forma los eventos externos pueden tener un impacto en el rendimiento y la satisfacción laboral que son las causas más frecuentes de estrés laboral.

Asimismo, “el estrés puede debilitar la capacidad de un profesional para controlar, orientar la toma de decisiones, alterar sus estructuras de autorregulación, les impedirá cumplir con sus obligaciones y deberes como miembros de la organización. El personal de salud puede presentar alto riesgo de contraer alguna enfermedad por transmisión de agentes patógenos, ya que son características innatas de su actividad el tratar y laborar en un ambiente considerado”.⁽²⁾

En tal sentido, “es necesario averiguar el porqué de la actitud de los empleados en determinadas situaciones laborales, cómo afecta esta actitud a las personas y que sucede en el entorno laboral. Los profesionales de la salud tienen una constante carga laboral durante largas jornadas de trabajo, es ahí donde el estrés puede dar como resultado ausencias laborales, mayor rotación, jubilación anticipada y menor calidad de servicios en cuestión a la atención brindada”.⁽³⁾

Además, “muchas personas ven el estrés como un enemigo silencioso, una condición dinámica que difiere de persona a persona que puede tener varios factores estresantes o desencadenantes diferentes de grandes cargas de trabajo a más horas de trabajo debido a los despidos. En sí, no existe dosis o tiempo límite establecido para evitar una exposición prolongada a este tipo de riesgos, ni hay un criterio de evaluación o medición único para conocer sus consecuencias”.⁽⁴⁾

Por lo tanto, la ansiedad laboral es resultado del estrés, “el trastorno suele ser causado por las relaciones interpersonales entre los empleados y la falta de reciprocidad entre el lugar de trabajo. Explicó que esta enfermedad no es genética, sino que está relacionada a la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas”.⁽⁵⁾

Es por este motivo, “que los estudios de factores de riesgo relacionados con el estrés para los profesionales mencionan que el estrés laboral es actualmente una forma de defensa para los empleados, afecta de diferentes maneras tanto física como psicológicamente y resultando en fatiga en el lugar de trabajo”.⁽⁶⁾ Desde este punto, el estrés es el transcurso de la resistencia verdadera de los cambios ambientales. Esta es una visión de un concepto muy común en biología y medicina.

“Como respuesta positiva a las amenazas, el equilibrio o en otras palabras la homeostasis. Desde una perspectiva psicológica el término ansiedad se usa más que el estrés y se considera un producto del estrés”.⁽⁶⁾

Por ello, “la revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en su artículo reveló el riesgo psicosocial, como las demandas psicológicas, el control del trabajo, el apoyo social, el desequilibrio esfuerzo-recompensa, la violencia en el lugar de trabajo, los conflictos entre el trabajo y la familia entre otros. Resultaron ser predictores significativos del estado de salud de las personas y desempeño organizacional a través de un gran cuerpo de estudios”.⁽⁷⁾ Esto naturalmente tiene fuertes implicaciones para la práctica profesional.

No obstante, “la ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral. Según Jacqueline Rojas docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN) cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral”.⁽⁸⁾

Por otro lado, “la definición del estrés laboral es un mecanismo de defensa de los trabajadores siendo afectados de muchas formas tanto física como psicológicamente como el resultado de cansancio en el lugar de trabajo. Esto sumado a la falta de personal, insumos, materiales y otros elementos hacen que el profesional de la salud baje su rendimiento afectando la calidad de atención de los pacientes que acuden a consulta”.⁽⁹⁾

Es así, “que uno de los principales problemas relacionados con la salud de los empleados es la presión que los vuelve inactivos en los negocios, lo que afectará sus resultados productivos y

las estadísticas muestran que esa es la principal causa de problemas de salud para toda la fuerza laboral”.⁽¹⁰⁾

En ese mismo contexto se logra observar que los químicos farmacéuticos, auxiliares de farmacia y los técnicos de farmacia. Están cansados, ansiosos, inquietos y un estado de ánimo bajo. Por ello tratamos de determinar si su trabajo actual estaba asociado con el estrés laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022”?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación que existe entre la Dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de

Miraflores, junio– agosto 2022.

- ✓ Determinar la Relación que existe entre la Dimensión Despersonalización y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.
- ✓ Determinar la Relación que existe entre la Dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Por tal motivo en la actualidad, un programa bien estructurado, medido y dirigido puede reducir el impacto negativo del estrés en una organización como además beneficiar al sistema de salud al reducir los costos asociados con la atención de enfermedades relacionadas con el estrés. ⁽¹¹⁾

1.4.2. Metodológica

Nuestra intención principal de este estudio es introducir herramientas técnicas de estrategias para mejorar el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la botica MiFarma. Así mejorar la calidad del servicio al cliente relacionado con los procedimientos de selección, contratación, inducción, instrucción y clima laboral.

1.4.3. Práctica

Por ello los beneficiarios de este estudio serán:

- La Administración de la Empresa: Donde se demostrará una técnica en el desempeño que favorezca en la dirección y organización dando una mejor solidificación de la empresa.
- Los empleados: Al ponerlo en práctica permitirá un desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos.
- A la sociedad: Para brindar un mejor servicio de atención.
- Al equipo investigador: porque se permitirá tener mayores conocimientos sobre el tema y sus complicaciones.

1.5. Limitación de la Investigación

En varias situaciones se obtuvo que no participaron en la encuesta por limitación de la carga de sus labores y en las que sí participaron se logró realizar la encuesta respetando los protocolos de bioseguridad en sus locales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

ONOFRE (2019), desarrolló su estudio con el objetivo: “Determinar el grado de asociación entre el estrés laboral como variable independiente y el desempeño laboral”. Método: No experimental, de corte transversal y correlacional, es desarrollado con la capacitación antes de comenzar, concluido con una interpretación cuantitativa de los resultados y se utilizó el cuestionario. La herramienta mostró buena validez y confiabilidad. Resultados: Del factor que tiene relación con el avance de los profesionales se comprende de la falta de aplicación de algunos en el campo de trabajo esto causaría un estrés en el resto, este análisis de muestra con el estrés medio y medio alto que es entre el 38% y 26%. Además, se explica cómo es que se retiran del trabajo con su bajo rendimiento con la empresa. Conclusión: Se aceptaron la hipótesis 0 esto confirma que no hay ninguna relación entre sus variables. Pese a que los resultados estadísticos obtenidos, no son significativos para establecer una correlación directa entre estrés laboral y desempeño laboral. Se puede evidenciar en la unidad de estudio que a menor estrés existe mayor desempeño, lo cual permite inferir que una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y buen estrés para otra. Es decir, lo que importa no es lo que sucede sino la forma como se percibe y afronta esa situación. ⁽¹²⁾

AMAGUA (2017), en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar los factores que causan estrés laboral su incidencia y comportamiento frente al usuario y estrategias que ayuden a mitigar esta problemática en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz”. Método: Elaborado con un diseño explicativo y donde se usó la encuesta para los 60 participantes. El resultado: Cerca del 98% conoce el término explicado donde el 2% no presenta información del estrés en el trabajo. Los 37% tienen un puntaje elevado con respecto al causante del estrés laboral, el 25% manifiesta que se da por sobrecarga laboral, el otro 25% confirma que es por falta de espacio, un porcentaje mínimo indica que es a la falta de compromiso y el poco sueldo que uno se merece a la hora de laborar. Conclusión: Que en nuestra actualidad donde el ambiente de trabajo está expuesto a diferentes necesidades todos los días y que todos los recursos humanos se enfrentan a volverse tan globales. Conocido por sus enfermizas amenazas a las víctimas. ⁽¹³⁾

BUITRAGO et al. (2021), en su estudio analizaron. “Los referentes teóricos del estrés laboral, teniendo en cuenta sus principales causas, consecuencias y estrategias de prevención en el ámbito laboral”. Metodología: Se usó una revisión de documentos que fueron 60 artículos para la selección de información se puso búsqueda, organización, categorización y análisis de documentos electrónicos. Resultados: Se determina que no se ha innovado o una pobre atención de las entidades y empresas que apuestan por desarrollar programas capaces de prevenir el estrés laboral. Conclusiones: El factor estresante es un problema muy común en el ambiente organizacional, derivado del trabajo en sus implicaciones como en el tema personal que tiene consecuencias físicas y psicológicas en los individuos afectando su desempeño en productividad. Por ello, es necesario promover una cultura de prevención que promueva la salud de los trabajadores. ⁽¹⁴⁾

DELGADO et al. (2020), en su estudio tuvieron el objetivo: “Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019”. El estudio utilizó Métodos no experimentales utilizando estudios correlacionales, transversales y métodos mixtos. En la muestra habría 98 participantes. Resultado: Mostraron que el 98% que participaron presentan puntaje moderado y alto en estar estresados. El 39,8% presentaron un puntaje normal. Conclusión: Que el coeficiente Rho de Spearman permite una relación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral. ⁽¹⁵⁾

SILVA et al. (2020), en su estudio tuvieron el objetivo: “Analizar la asociación entre las características sociolaborales, el nivel de estrés y la calidad de vida en trabajadores de Enfermería hospitalaria”. Método: De alcance transversal, cuantitativo y recopila información mediante cuestionarios sociales en el mercado laboral para examinar los perfiles de los empleados. Se aplicó la encuesta en 180, de los cuales 49 son enfermeros y 131 técnicos o auxiliares. Resultado: Se identificó que 65,6% es daño físico. 64.7% daño psicológico y el 67,9% daño a los social. Con esto se observó que existe asociación entre sus variables y el estrés en enfermería en el hospital. Conclusión: Demostró que existe una correlación entre el estrés y la calidad de vida ya que la calidad de vida de las enfermeras hospitalarias es menor cuanto más estresadas están. ⁽¹⁶⁾

SOLÍS et al. (2019), en su estudio tuvieron el objetivo: “Caracterizar la relación entre trabajo y autopercepción de salud en estudiantes de Enfermería de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia”. Método: Transversal. Tuvo una población de 126 estudiantes. Se usa el cuestionario para identificar todas las características planteadas. Donde el resultado: Los participantes está conformado por 24 años a menos. El 5,6; 95 % intervalo de confianza 2-17,9 en

los que laboran y 3,6; 1,4-8,9 sufrieron en sus finanzas en los últimos 12 meses esto mostró un deterioro en su salud. Conclusión: Se determinó que es una condición adicional para las personas que trabajan, la existencia de presión financiera durante la formación profesional es un divisor donde afecta al bienestar. Existe la necesidad de considerar estrategias institucionales para apoyar a los estudiantes trabajadores a mejorar su sentido de salud, así como la calidad educativa y el desempeño profesional. ⁽¹⁷⁾

LUPANO Y SOLANO (2018), en su estudio tuvieron como objetivo: “Propuso analizar la influencia directa e indirecta de las virtudes organizacionales sobre los niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional, performance individual y organizacional”. Método: Descriptivo, transversal y aplicativo. Teniendo una población de 569, se usó la encuesta para la recolección de información. Los resultados: Muestran que la virtud tiene un efecto directo sobre lo laboral su complacencia y acuerdo de la organización. La virtud sobre el desempeño también lo confirma directamente. Conclusión: La satisfacción y el compromiso como variables mediadoras no tienen efecto indirecto sobre el desempeño. ⁽¹⁸⁾

2.1.2. Antecedentes nacionales

ROMÁN (2019), el estudio tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito del Agustino turno tarde”. Metodología: Elaborado con un diseño transversal, no experimental y prospectivo. Un total de 75 colaboradores se usó la encuesta. Resultado: En el agotamiento emocional el 64,0% tiene un nivel medio y 8,0% presenta un nivel alto, en la despersonalización 65,3% nivel medio y 16,0% presenta un nivel alto, en la realización personal 66,7% nivel medio y 4,0% presenta un nivel bajo. En el desempeño 52,0% que son bueno, un 34,7% muy bueno, 12,0% destacado y el 1,3% fue

escaso. Conclusión: En cuanto a la relación entre el estrés relacionado con el desempeño laboral, solo se encontró estadísticamente significativa la relación entre la satisfacción personal entre los empleados de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino. ⁽¹⁹⁾

PALOMINO (2017), en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA”. Metodología: No experimental y transversal. La muestra probabilística es de 60 personas. Resultado: Se encontró que el 56,7 % demostraron un nivel en organización regular, de esa manera el 45,0 % demostraron responsabilidad regular, encontrando que el 43,3 % representaron estrés laboral, también encontramos que el 43,3 % demostraron clima organizacional alto, y se encontró que el 51,7 % demostraron clima organizacional regular. Resultado: Se relacionaron con la necesidad de completar tareas certificadas cada semana teniendo la sensación de precariedad laboral indicaron directamente de los resultados, provocando fatiga física y mental de los empleados. Conclusión: Mostraron una relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,673 entre la variable estrés laboral y desempeño laboral enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa y sustentado con los resultados. ⁽²⁰⁾

SANCHEZ (2017), en su investigación pretende con el objetivo: “Determinar la prevalencia de estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud SAMU– IGSS”. Metodología: Elaboraron un diseño cuantitativo, observacional, transversal y

analítico. Donde se analizó la muestra probabilística en una población 99 personas teniendo 47 médicos y 52 enfermeros. Se aplicó un instrumento para el almacenamiento de información y se realizó una encuesta autoadministrada para evaluar entre los cuidadores prehospitalarios. El instrumento presentó buena validez y confiabilidad. Resultado: El estrés ocupacional fue generalizado entre las enfermeras prehospitalarias. Otro hallazgo relacionado fue que ambos grupos ocupacionales, médicos y enfermeras tenían niveles muy similares de estrés ocupacional. Conclusión: Se concluyó que en su mayoría los empleados del SAMU mostraron un estrés laboral en base a la relación esfuerzo/recompensa que se aprecia que las personas más estresadas que tienen más de 30 años, lo que muestra una diferencia significativa con las personas más jóvenes. Se puede observar que los factores relacionados son el lapso de permanencia, la cantidad de visitas por horario con los años que tienen los cuidadores prehospitalarios es de 2,5 años o menos reduce la carga de trabajo en un 71 %. ⁽²¹⁾

CONDORI (2019), en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en los Colaboradores de las Boticas de la Provincia de Pisco, Ica, 2019”. Metodología: Se realizó un estudio no experimental de alcance transversal correlacional, con una población de 114 participantes. Resultado: Tenemos que en interpersonal el 78,1% tiene un nivel alto y 21,1% presenta un nivel promedio, en la intrapersonal 24,6% nivel promedio y 71,1% presenta un nivel alto, en la adaptabilidad 23,7% nivel promedio y 71,9% presenta un nivel alto. En el estrés 31,6% nivel promedio y 62,3% presenta un nivel alto. En el estado de ánimo 70,2% que es alto y un 28,9% que es promedio. Conclusión: Se consiguió que la inteligencia emocional relacionada con el clima laboral presenta un nivel moderado y regular r_h de 0,829 y un p de 0,00. Donde existe relación estadísticamente significativa entre las

dimensiones de la variable inteligencia emocional y las dimensiones de la variable clima laboral en un nivel de correlación moderada o regular. ⁽²²⁾

BENAVIDES (2020), esta investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca”. Metodología: No experimental, cuantitativa, básica, prospectiva, correlacional y transversal. Realizado en 55 participantes. Se usó la encuesta para obtener información. Resultados: obtuvimos que el 89,09% son de rango medio del síndrome burnout, 65,45% rango regular en el desempeño y en la rho de Pearson salió 0.068 indicando que es nulo. Conclusión: Que no existe relación entre la variable síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca. ⁽²³⁾

ABANTO y MONTESINO (2018), en su investigación tuvieron como objetivo: “Analizar si el clima laboral influye en desempeño de los colaboradores de la cadena de boticas INKAFARMA, distrito Cercado de Lima, 2017”. Metodología: Este fue un estudio cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población consta de 1500 trabajadores y la muestra evaluada es de 299. Para la recolección de datos se usa una encuesta. Resultados: De las 299 personas, el 37% están de acuerdo, 7% están totalmente desacuerdo y el 46% ni de acuerdo ni desacuerdo. El análisis de los resultados se mostró en tablas y en la gráfica. Para realizar una comparación utilizaron el chi cuadrado. Conclusión: Que el 5% de evidencia estadística significativa nos llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que la gestión incide directamente en el desempeño de los colaboradores de Botica INKAFARMA.

⁽²⁴⁾

ULLOA (2021), en su estudio se propuso como objetivo: “Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021”. Metodología: Estudio tipo básico de alcance correlacional. Su población consta de 30, siendo entre ambos géneros. Se utiliza una encuesta para la recolección de información. Resultados: Se obtiene un ($Rho=-0.752$). Esto implica una fuerza de correlación inversa y significativa. El 20% de los encuestados tuvo un nivel de desempeño alto, el 56,70% un nivel medio y el 23,7% un nivel bajo, lo que indica que el personal de enfermería tuvo dificultad para realizar su trabajo. Conclusión: Se logra enfatizar que presentaron una semejanza con respecto a sus variables planteadas en sus tablas y gráficos. ⁽²⁵⁾

AYALA (2020), en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de Boticas Inkafarma en la Provincia de Huancayo”. Método: Es básico, cuantitativo, hipotético deductivo y descriptivo que sería Correlacional no experimental. La cantidad que participaron son de 174, y lo seleccionado es de 59 para la obtención de información. Se alcanza a usar el cuestionario. Los Resultados: Muestran una rho del 0.910 que es positiva y 0.00% lo calculado en significancia que es menor a los 0.05 que explica que existe una mejora en sus labores. Conclusión: Que si hay correlación entre las variables y sus dimensiones respectivamente y que existe también un nivel de significancia. ⁽²⁶⁾

TRUJILLO (2019), en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación liderazgo resonante y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Intipharma, Miraflores, 2019”. Metodología: No experimental, Cuantitativo, transversal y descriptivo

correlacional. Consta de 25 empleados. Resultado: el 0,624 rho Pearson y un 0.001 en el “p” valor en el liderazgo de resonante y el desempeño en su prueba de hipótesis. Lo que da como una relación positiva muy fuerte. Conclusión: Es que los gerentes de una empresa comparten las características de los líderes empáticos que ayudan a mejorar el desempeño. ⁽²⁷⁾

FLORES y YARETA (2021), en su investigación tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en tiempos de pandemia (Covid-19) en el personal de farmacia - Redess San Román”. Método: Se realizaron diseños cualitativos, transversales, descriptivos, observacionales y no experimentales. Utilizamos muestreo no probabilístico. El instrumento que se usó en su encuesta, donde la escala de calificación es del estrés (burnout), y para medir las variables se utilizó una escala de Likert. Resultado: En organización 51.72% casi siempre, 29.31% promedio, 17.24% siempre y el 1.72% a veces organizado. En la responsabilidad. En la responsabilidad 34.48% es promedio, 32.76% siempre, 29.31% casi siempre y el 3.45% a veces. En el agotamiento emocional el 29.31% una o varias veces, 29.31% una vez al mes, 18.97% varias veces, 10.34% nunca, 8.62% una vez a la semana y el 3.45% varias veces a la semana. En la despersonalizado un 44.83% una o varias veces al año, 43.10% nunca, 8.62% una vez al mes o menos, 1.72% una vez a la semana y el 1.72% varias veces a la semana. Se acepta la hipótesis nula por que el nivel de significancia es mayor a 0,05, esto nos indica que el nivel de significancia y el nivel en estrés no tiene relación significativa en el desempeño laboral. Conclusión: Es que el nivel de estrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos de pandemia (covid-19) en el personal de farmacia. ⁽²⁸⁾

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés

El estrés es la respuesta del cuerpo a un desafío o necesidad que puede ser positivo en pequeños eventos al igual que puede ayudarlo a evitar peligros o cumplir con los plazos. Pero si el estrés continúa por largo tiempo puede afectar el bienestar de los empleados. Por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado al hacer únicamente lo que se les ordena y impidiendo de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral. ⁽²⁹⁾

Tipos de estrés

- 1) **Estrés de rutina debido a las demandas del trabajo:** La escuela, las necesidades familiares, los problemas económicos y otras presiones diarias que no terminan. ⁽³⁰⁾
- 2) **Estrés por cambios repentinos y difíciles en su vida:** Como el divorcio, enfermedad, pérdida de su trabajo u otros acontecimientos poco felices que a menudo tienen un impacto prolongado. ⁽³⁰⁾
- 3) **Estrés de tipo trauma:** Puede pasar si existe riesgo en lesión de fuerte o conlleva su fallecimiento. Los ejemplos incluyen estar involucrado en un accidente grave, una guerra, una inundación, un terremoto u otro evento aterrador. ⁽³⁰⁾

2.2.2. Estrés laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral nos da una respuesta potencial del trabajador a la demanda, como la presión del trabajo que son incompatibles con sus conocimientos y habilidades que pone a juicio su destreza para hacer frente a las situaciones laborales. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores, compañeros de trabajo cuando tiene un control limitado sobre su trabajo en la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.⁽³¹⁾

- **Los factores desencadenantes**

a) **Exceso de trabajo o falta de trabajo:** Nuestra economía se centra en la elaboración masiva de recursos, servicios entre personas y nuevas tecnologías. Las realidades económicas están cambiando rápidamente, las empresas necesitan adaptarse a estos cambios, necesitan talento de calidad y en ocasiones no es posible contratar a todos los empleados necesarios para satisfacer la demanda. La solución clásica a este problema es no sobrecargar al personal existente o dejar que no se sobrecarguen.⁽³²⁾

b) **Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo:** Un trabajador exigente con su trabajo lo entregará en el plazo fijado, pero se sentirá frustrado si sabe que por cuestiones de horario su trabajo no es todo lo bueno que pudiera haber sido dispuesto con del tiempo adecuado y siendo así la situación que le generará estrés.⁽³²⁾

c) **Desfase entre responsabilidad y derechos:** Es cuando se exige una gran

responsabilidad, pero no se da la autonomía suficiente al trabajador para que pueda desempeñar la tarea de forma autónoma o que esta pueda ser modificada y cuando a sus derechos laborales no son proporcionales a dicha responsabilidad. ⁽³²⁾

- d) Instrucciones y cometidos confusos:** Esto se refiere a las instrucciones poco claras que a veces se transmiten en un sistema productivo o de la típica situación de solapamientos en las funciones de varios trabajadores que descubren que están haciendo lo mismo o al contrario se piensa que otro está realizando el trabajo y al final éste queda sin hacerlo. ⁽³²⁾
- e) El propósito y significado no están claros:** Desde un punto de vista económico, cada empresa tiene ciertas políticas, organizaciones y formas de lograr resultados positivos. Los empleados deben ser conscientes de estos objetivos qué se debe hacer, quién lo hará y por qué. Los empleados tienen como objetivos personales que se pueden resumir en el desempeño eficiente y productivo de sus tareas. Si el trabajador no es consciente de que su objetivo individual siendo parte importante para la consecución del objetivo colectivo de la empresa. Es decir, si no es consciente que su trabajo tiene valor y sentido. Esto acabará sintiéndose en su propia salud. ⁽³²⁾
- f) Falta de colaboración:** Tanto la colaboración como la falta de colaboración provienen de los superiores, colegas y subordinados de los empleados. Si la política de la empresa es de alguna manera sólo de premiar el buen desempeño, fomentar la competencia entre los empleados, puede suceder que los compañeros o compañeras sientan que no tiene sentido ayudarse unos a otros. Esto es frustrante para el trabajador que genera cierto estrés contraproducente para la empresa puesto que el

entorno económico precisa cada vez más que las personas y las propias empresas colaboren unas con otras en la consecución de un bien común.⁽³²⁾

g) Falta de reconocimiento: En general, cuando el jefe expresa una opinión sobre un subordinado del trabajo realizado. Cada empleado necesita que se le reconozca por un trabajo bien hecho. En efecto, los mediadores y los jefes también deben ser honestos con sus propios socios de negocios. Las recompensas intangibles (el reconocimiento o el aprecio por el trabajo bien hecho), deben acompañarse cuando sea posible de recompensas tangibles como aumento de remuneración y subida de categoría o ascensos.⁽³²⁾

- **Cómo identificarlo**

Se presentarán de forma diferente en cada individuo ya sea de forma más o menos intensa o selectiva. Pueden ser:

- a) angustia e irritaciones crecientes.
- b) incapacidad para relajarse o concentrarse.
- c) dificultad para tomar decisiones o pensar de manera lógica.
- d) pérdida del interés y el compromiso con el trabajo.
- e) cansancio y depresión.
- f) problemas de insomnio.

Los síntomas físicos graves: enfermedad cardíaca, indigestión, presión arterial alta, dolores de cabeza, trastornos músculo esqueléticos o un sistema inmunitario debilitado.⁽³³⁾

- **Signos y síntomas que pueden provocar el estrés laboral**

Signos con síntomas observables en lo inmediato son cansancio físico, fatiga, falta de energía, dificultad para concentrarse, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), tristeza e irritabilidad.⁽³⁴⁾

- **Para prevención el estrés laboral:**

Para prevenir el estrés, se previene de la siguiente manera:

- a) Hacer ejercicio y mantener un buen estado físico.
- b) Llevar una dieta equilibrada.
- c) No trabajar más de 10 horas al día.
- d) Dormir un mínimo de 6 horas.
- e) Reservar uno o dos días a la semana para desconectar totalmente de las tareas rutinarias.
- f) Planificar unas vacaciones al año.
- g) Discutir sobre tus problemas con gente de confianza.

En su prevención juega un papel fundamental el servicio de prevención de la empresa y por ende los técnicos que lo componen.⁽³⁵⁾

- **Dimensiones del estrés laboral**

- a) **Agotamiento emocional:** Es una condición que se logra por mucha carga de esfuerzo psicológico. No son solo de sobre esfuerzo laboral, más bien del peso que produce conflictos y estímulos de afecto negativo en las emociones o en la mentalidad.⁽³⁶⁾
- b) **Despersonalización:** Es un sentimiento constante que surge debido a la separación del cuerpo o de los procesos cognitivos individuales que se transforma en un simple espectador de la vida ya que siente una desconexión absoluta del ambiente en el que se desenvuelve.⁽³⁷⁾

c) **Realización personal:** La realización personal o autorrealización es poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal. Este término se refiere a tratar alcanzar el máximo potencial a lograr el éxito y construir una vida feliz de la que puedas estar orgulloso. ⁽³⁸⁾

2.2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que realiza cada empleado en el desempeño de sus tareas diarias durante un periodo de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. ⁽³⁹⁾

- **Evaluación del desempeño laboral**

Definimos la evaluación del desempeño como un sistema que mide de manera objetiva e integral la ética profesional, las habilidades, el desempeño y la productividad. En resumen, cómo está haciendo una persona, que está haciendo y que está logrando. Es fundamental que la herramienta de evaluación del desempeño mida todos los parámetros profesionales donde esa información sirva para el negocio ya sea para solucionar conflictos, para mejorar la productividad o para formar al empleado. ⁽⁴⁰⁾

- **Cómo identificar un buen desempeño laboral**

El buen desempeño laboral suele caracterizarse por un conjunto de características humanas, que en este caso son positivas, de las cuales encontramos. Práctico: Como ya se mencionó, la actitud, el esfuerzo y el carácter son características humanas básicas que buscan soluciones. ⁽⁴⁰⁾

- **Características del desempeño laboral**

Las características de desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades, destrezas que un individuo debe aplicar y demostrar mientras realiza el trabajo. ⁽⁴⁰⁾

- **Factores asociados al desempeño laboral**

1. **Motivación:** En primer lugar, la motivación sin duda es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser probablemente te cueste mucho más ejecutarlo. ⁽⁴¹⁾
2. **Clima laboral:** En segundo lugar, el clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad, donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional es cuando el rendimiento baja considerablemente. ⁽⁴¹⁾
3. **La comunicación:** Otro factor determinante para un buen rendimiento es la comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta, esto fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más. ⁽⁴¹⁾

- 4. Los horarios:** Los horarios también son un factor determinante. Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa y desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental.⁽⁴¹⁾
- 5. Factor Ambiental:** Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía, todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento.⁽⁴¹⁾
- 6. Desarrollo profesional:** Las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.⁽⁴¹⁾
- 7. Herramientas necesarias:** No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.⁽⁴¹⁾

- **Las Dimensiones en el desempeño**

a. **Conocimiento:** Un trabajador competente es aquel que posee conocimiento teórico y valorado como la principal fuente de competitividad. Para ello el empleado debe contar con una sólida base formativa que le permita aplicar sus conocimientos adquiridos y así conocer las actividades en su puesto de trabajo.

(42)

b. **Organización:** La organización del trabajo es el proceso que integra a los recursos humanos (RH) con la tecnología, los medios de trabajo, los materiales en el proceso de trabajo mediante la aplicación de métodos, procedimientos que posibiliten trabajar de forma racional armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad en la salud y exigencias ergonómicas ambientales. Para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad en sus trabajadores.⁽⁴³⁾

c. **Responsabilidad:** La responsabilidad en el trabajo, son las responsabilidades que asumimos en el mundo laboral que es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado de asistir continuamente al trabajo mostrando puntualidad y buena presentación. Es decir, cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado mayor será su posición en la empresa.⁽⁴⁴⁾

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H_1 : Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

H_0 : No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

2.3.2. Hipótesis Específicas

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión Agotamiento emocional del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

H_2 : Existe relación significativa entre la dimensión Despersonalización del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

H_3 : Existe relación significativa entre la dimensión Realización personal del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

La investigación es hipotético-deductiva debido a que va ayudar a explicar la hipótesis y diseñar estrategias para evidenciarlo. ⁽⁴⁵⁾

3.2. Enfoque investigativo

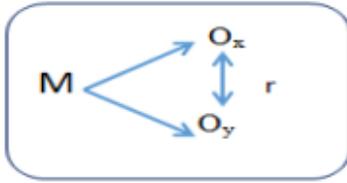
Es cuantitativo, porque se trabaja con fenómenos que pueden ser medibles mediante distintas técnicas estadísticas con el único objetivo de medir o predecir patrones de comportamiento del fenómeno estudiado. ⁽⁴⁶⁾

3.3. Tipo de investigación

La investigación es básica por que busca ampliar la información y la comprensión del objeto de estudio donde prepondera la evaluación de dos variables: Estrés y Desempeño laboral. ⁽⁴⁷⁾

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental porque el fenómeno solo se observa cuando ocurre en un contexto natural para luego ser analizado en ese sentido, es transversal porque la información se recolectó solo en un periodo de tiempo de acuerdo al cronograma y es correlacional porque busca medir la asociación entre las variables. ⁽⁴⁸⁾



Donde:

Muestra de la población: M

Observaciones en el estrés: X

Observaciones en el desempeño: Y

Coefficiente de correlación: r

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población se encuentra representada por 100 colaboradores, definida por un conjunto de profesionales del área de salud, conformada por Químicos Farmacéuticos, asistentes farmacéuticos y técnicos en farmacia que laboran en Boticas MiFarma del distrito de Miraflores.

- ✓ Criterios de inclusión personal de farmacia del área de ventas de MiFarma, incluyendo ambos sexos y todas las edades del turno tarde y que firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Criterios de exclusión personal que estuvo de vacaciones o cualquier tipo de licencia y que no firmó el consentimiento informado.

3.5.2. Muestra

Se desarrolló el estudio con 80 colaboradores de las Boticas MiFarma distribuidos proporcionalmente en el distrito de Miraflores en el periodo de junio a agosto del 2022.

Donde:

N = Población total

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (al 95% de confianza)

p = Cantidad prevista (5% = 0.05)

$q = 1 - p$ (0.95)

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{100 \times (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2) \times 99 + (1.96^2) \times 0.5 \times 0.5} = 80 \text{ usuarios}$$

3.5.3. Muestreo

Es probabilístico porque conforman un conjunto donde tendrán la posibilidad de ser seleccionados como parte de la muestra.

3.6. Variables y Operacionalización

3.6.1. Variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Estrés	Grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas, conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima.	Es una reacción física, psicológica, conductual frente a una situación estresante que genera cambios en nuestro cuerpo y en nuestra mente.	Agotamiento emocional	Es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico.	Ordinal	Bajo: 0 a 16 Medio: 17 a 32 Alto: 33 a 48
			Despersonalización	Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.	Ordinal	Bajo: 0 a 10 Medio: 11 a 20 Alto: 21 a 30
			Realización personal	Se produce cuando están desbordados de trabajo.	Ordinal	Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 24 Alto: 25 a 36

3.6.2. Variable 2

Desempeño	El desempeño laboral es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar en cuanto al cumplimiento de actividades.	El desempeño laboral se puede definir operativamente cómo se comporta, cómo hace su trabajo y de cómo impacta eso en el negocio tanto de manera positiva como negativa.	Conocimiento	Calidad /Cantidad /Conocimiento de puesto de trabajo.	Ordinal	Insatisfactorio: < 40 Escaso: 40-59 Bueno: 60-79 Muy bueno: 80-89 Destacado: 90-100
			Organización	Iniciativa /Liderazgo /Cooperación	Ordinal	
			Responsabilidad	Fiabilidad /Adaptabilidad /Asistencia /Presencia	Ordinal	

3.7. Instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se usaron encuestas en la selección de muestras para recopilación de información.

3.7.2. Descripción

El instrumento contiene 32 preguntas de opción múltiple divididas de las dos variables, con las cuales 20 preguntas que evalúan la primera variable 1 y 12 preguntas para la variable 2.

Los siguientes puntajes se recopilaron para la evaluación del estrés.

- D1: Agotamiento emocional (Bajo:0 a 16, Medio: 17 a 32, Alto: 33 a 48).
- D2: Despersonalización (Bajo: 0 a 10, Medio: 11 a 20, Alto: 21 a 30).
- D3: La realización personal (Bajo: 0 a 12, Medio: 13 a 24, Alto: 25 a 36).

Los siguientes puntajes se recopilaron para la evaluación del desempeño laboral.

- Insatisfecho: < 40, Escaso: 40-59, Bueno: 60-79, Muy bueno: 80-89, Destacado: 90-100.

3.7.3. Validación

Las validaciones de los instrumentos serán realizadas por 3 especialistas en salud químico farmacéutico con grado académico Magíster y/o doctorado quienes serán referidos como expertos en el tema investigado.

3.7.4. Confiabilidad

Los datos se calcularon con un programa estadístico SPSS Alpha de Cronbach.

Tabla 1. Resultado de fiabilidad

Alfa de Cronbach Variable Estrés y Desempeño laboral	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,955	29
Fuente	: Elaboración propia spss v25	

Fuente. Creación Propia

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Con la aprobación de la empresa MiFarma, nuestro estudio se realizó encuestando a todo el personal de las farmacias MiFarma del distrito de Miraflores 2022.

La recolección de datos fue lograda gracias al apoyo de los trabajadores que laboran en la empresa con capacitaciones previas y consultas. Obtuvimos el apoyo de todos los que aceptaron participar en el estudio.

3.9. Aspectos éticos

Utilizamos los principios éticos para proteger la honestidad y los derechos fundamentales de los participantes. En este estudio se utilizó formularios de consentimiento informado aceptados por el comité de ética UPNW donde el principio de autonomía está arraigado en la participación de forma voluntaria para los encuestados.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

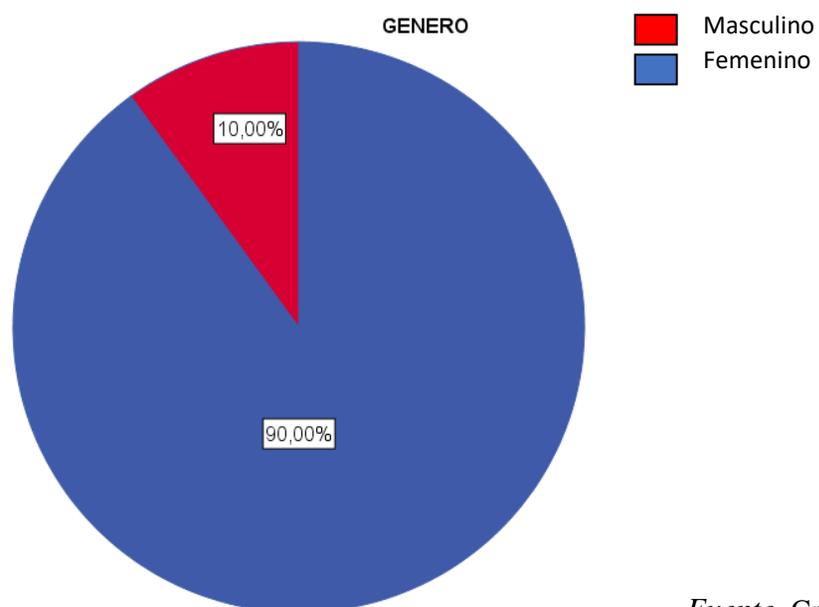
4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 2. Género

Factores demográficos		Frecuencia (a)	Porcentaje (%)
Género	Masculino	8	10
	Femenino	72	90
Total	Total	80	100

Gráfica 1. Género



Fuente. Creación Propia

Interpretación: El 90% está constituido por personal femenino, y el 10% está constituido por personal masculino.

ANÁLISIS DE CONTINGENCIA

Tabla 3. Tabla cruzada del estrés y el desempeño laboral

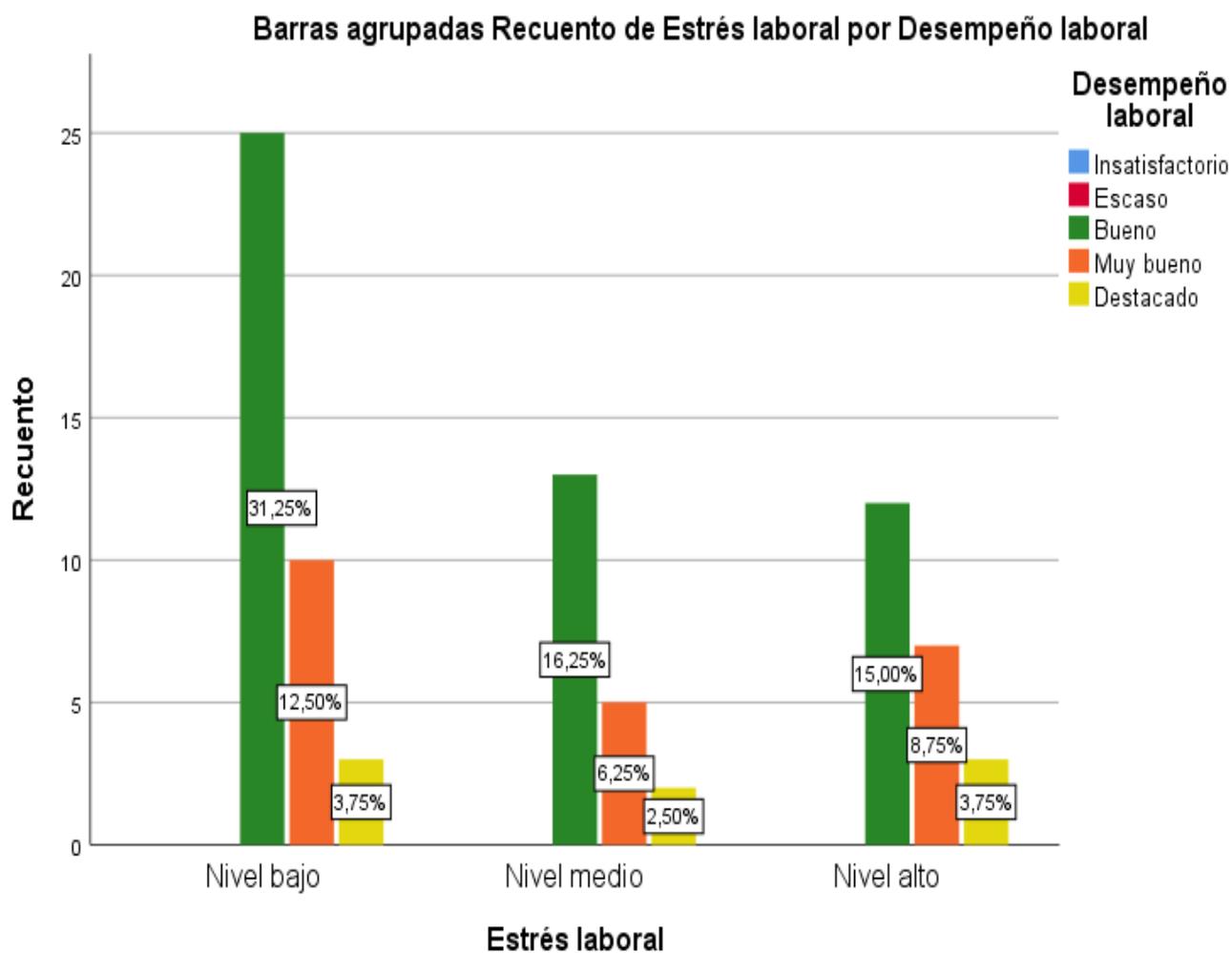
			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Destacado	
Estrés laboral	Nivel bajo	Recuento	25	10	3	38
		% del total	31,3%	12,5%	3,8%	47,5%
	Nivel medio	Recuento	13	5	2	20
		% del total	16,3%	6,3%	2,5%	25,0%
	Nivel alto	Recuento	12	7	3	22
		% del total	15,0%	8,8%	3,8%	27,5%
Total		Recuento	50	22	8	80
		% del total	62,5%	27,5%	10,0%	100,0%

Fuente. Creación Propia

Interpretación:

En la tabla 3, observamos un 47.5% de las calificaciones del estrés que son 100% se calificaron como puntaje “Bajó”, un 25,0% puntaje “Medio” y un 27,5% puntaje “Alto”. Así mismo en el desempeño arrojó un 62,5% que es “bueno”, 27,5% es muy bueno y 10,0% es destacado.

Gráfica 2. Porcentaje del estrés y el desempeño laboral.



Fuente. Creación Propia

Análisis del objetivo específico 1

Tabla 4. Tabla cruzada del agotamiento emocional y el desempeño laboral

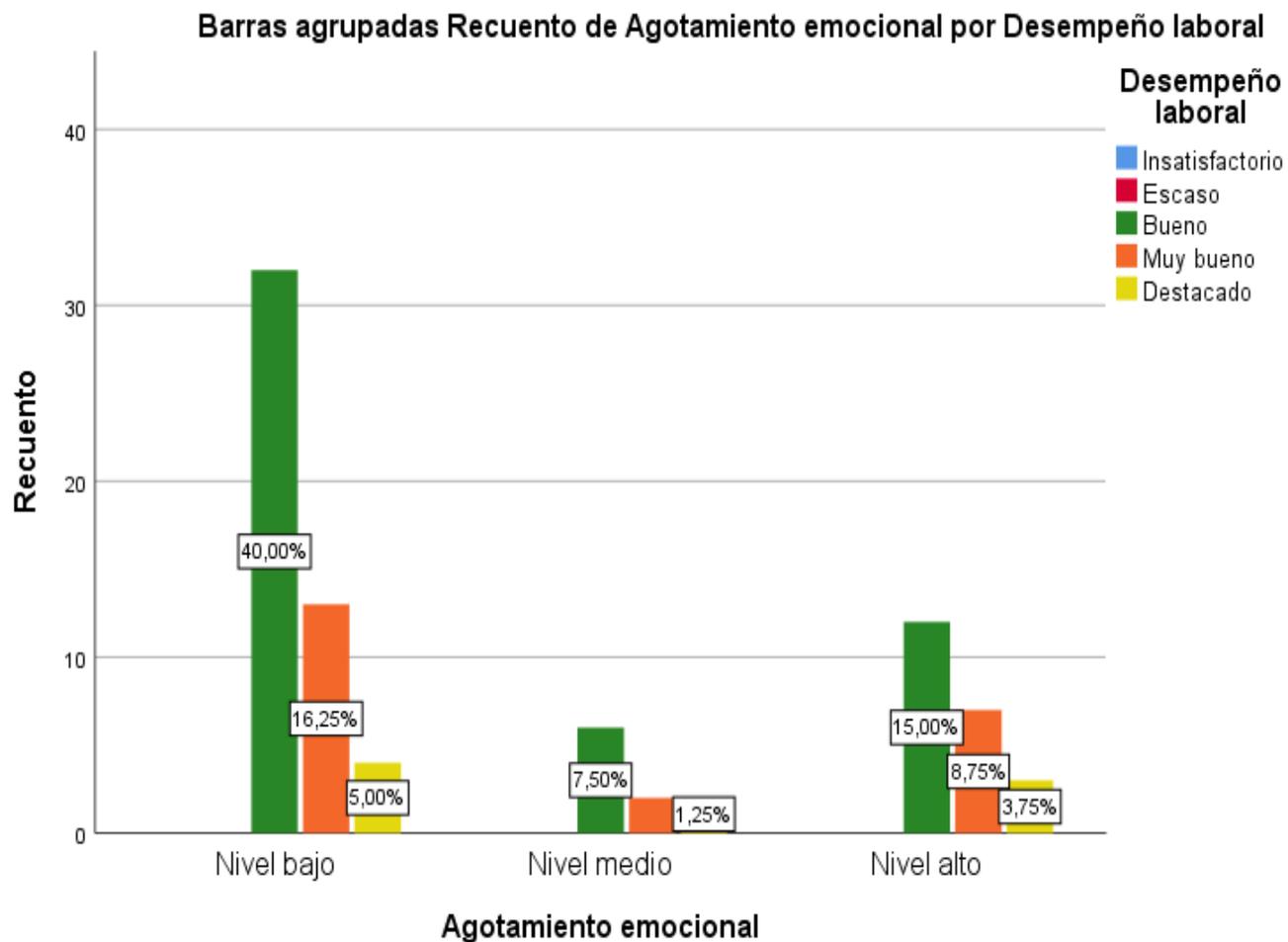
			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Destacado	
Agotamiento emocional	Nivel bajo	Recuento	32	13	4	49
		% del total	40,0%	16,3%	5,0%	61,3%
	Nivel medio	Recuento	6	2	1	9
		% del total	7,5%	2,5%	1,3%	11,3%
	Nivel alto	Recuento	12	7	3	22
		% del total	15,0%	8,8%	3,8%	27,5%
Total		Recuento	50	22	8	80
		% del total	62,5%	27,5%	10,0%	100,0 %

Fuente. Creación Propia

Interpretación:

La tabla 4, en cuanto al agotamiento emocional, del 100% el 61,3% presenta un puntaje “Bajo”, 11,3% un puntaje “Medio” y el 27,5% un puntaje “Alto”.

Gráfica 3. Porcentaje del agotamiento emocional y el desempeño laboral.



Fuente. Creación Propia

Análisis del objetivo específico 2

Tabla 5. Tabla cruzada de la despersonalización y el desempeño laboral.

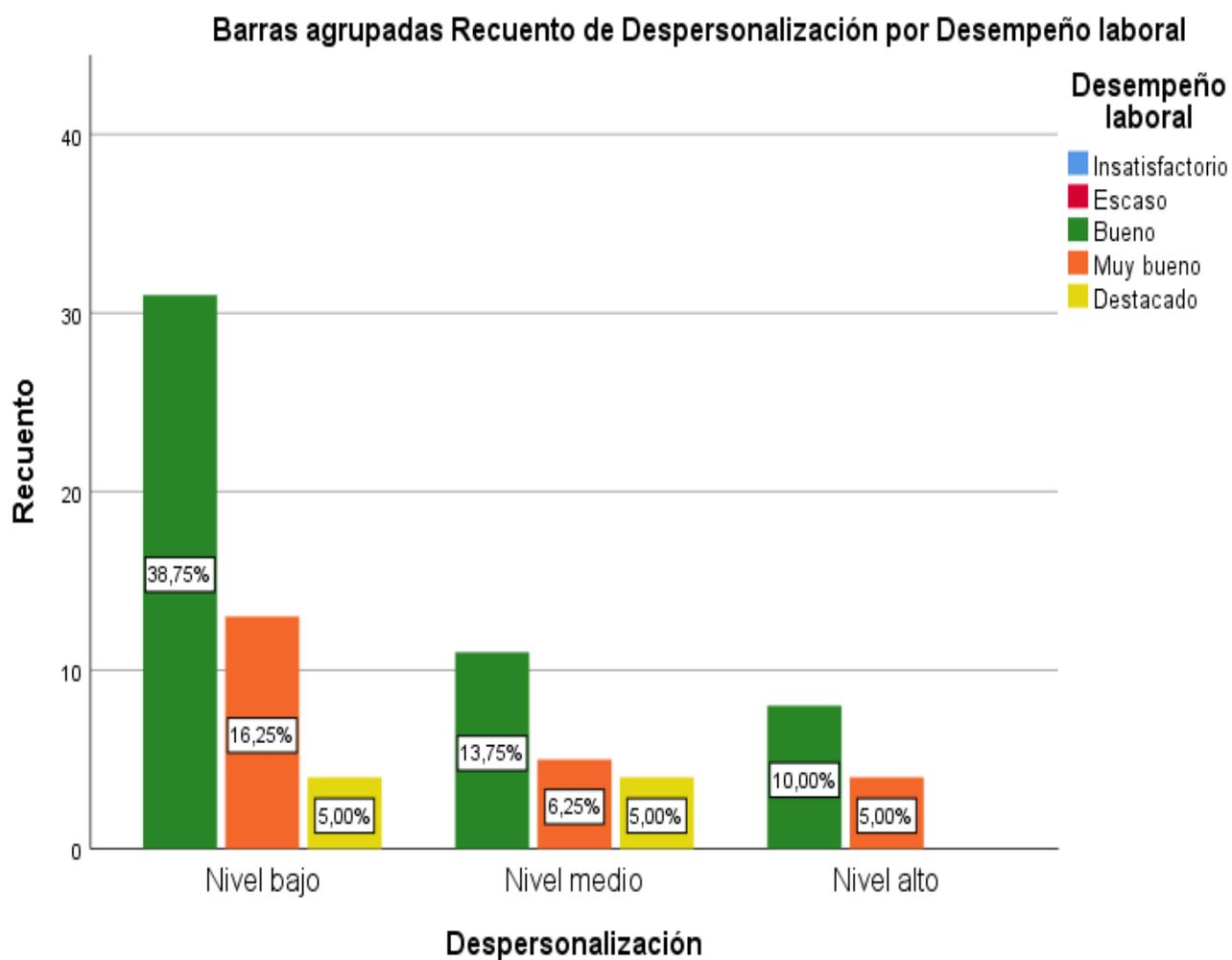
			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Destacado	
Despersonalización	Nivel bajo	Recuento	31	13	4	48
		% del total	38,8%	16,3%	5,0%	60,0%
	Nivel medio	Recuento	11	5	4	20
		% del total	13,8%	6,3%	5,0%	25,0%
	Nivel alto	Recuento	8	4	0	12
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
Total		Recuento	50	22	8	80
		% del total	62,5%	27,5%	10,0%	100,0%

Fuente. Creación Propia

Interpretación:

La tabla 5, en la despersonalización del 100% un 60,0% presenta que es un puntaje “Bajo”, un 25,0% un puntaje “Medio” y un 15,0% un puntaje “Alto”.

Gráfica 4. Porcentaje de la despersonalización y el desempeño laboral.



Fuente. Creación Propia

Análisis del objetivo específico 3

Tabla 6. Tablas cruzadas de la realización personal y el desempeño laboral.

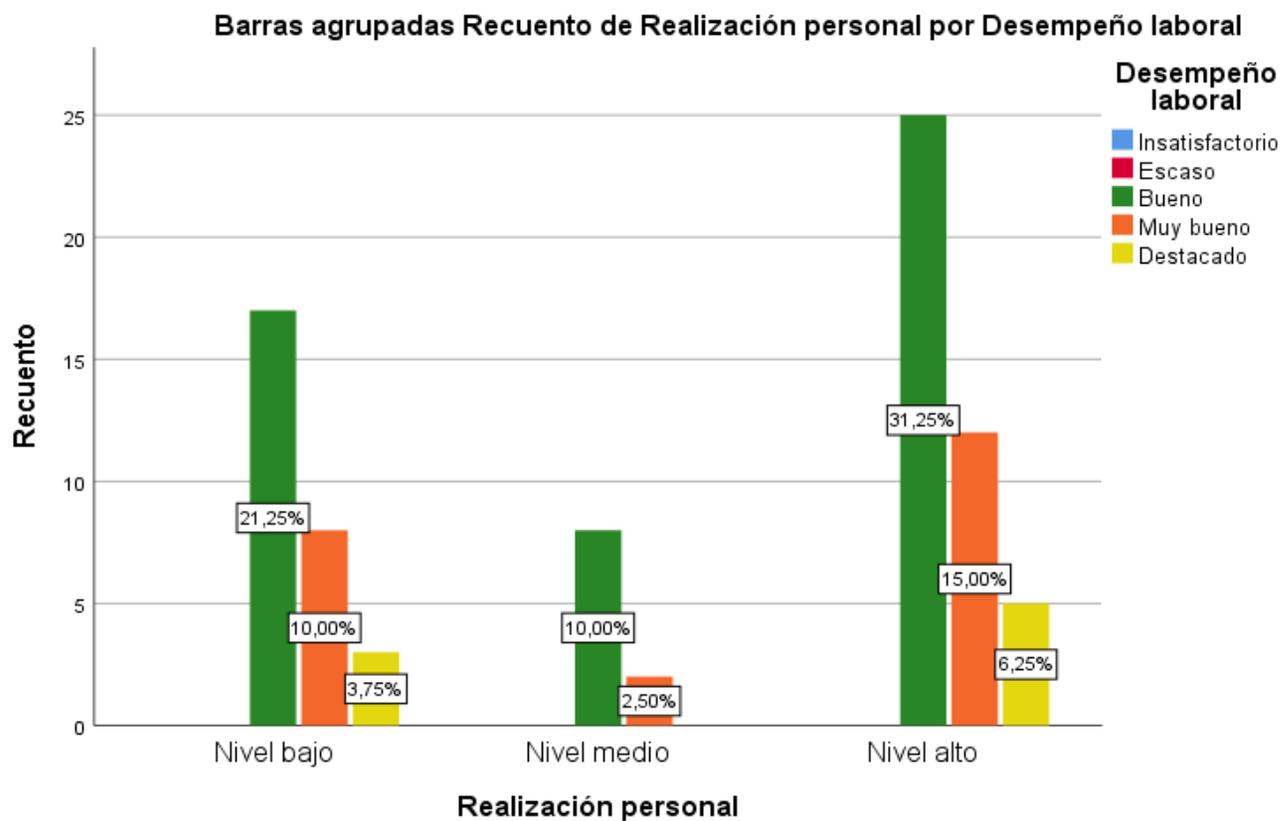
			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Muy bueno	Destacado	
Realización personal	Nivel bajo	Recuento	17	8	3	28
		% del total	21,3%	10,0%	3,8%	35,0%
	Nivel medio	Recuento	8	2	0	10
		% del total	10,0%	2,5%	0,0%	12,5%
	Nivel alto	Recuento	25	12	5	42
		% del total	31,3%	15,0%	6,3%	52,5%
Total		Recuento	50	22	8	80
		% del total	62,5%	27,5%	10,0%	100,0%

Fuente. Creación Propia

Interpretación:

La tabla 6, en cuanto la realización personal del 100% un 35,0% presenta un puntaje “Bajo”, un 12,5% un puntaje “Medio” y un 52,5% un puntaje “Alto”.

Gráfica 5. Porcentaje de la realización personal y el desempeño laboral.



Fuente. Creación Propia

4.1.2. Prueba de la hipótesis

Tabla 7. Análisis de la Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Estrés laboral	,302	80	,000	,754	80	,000
Desempeño laboral	,384	80	,000	,685	80	,000

Fuente. Creación Propia

Decisión: La tabla 7, se analizó y se observó que los análisis de los datos observados por cada casilla muestran la significancia **de 0,000**. Indicando de esta manera que los datos no son normales, por tal razón se empleó Coeficiente de correlación de Spearman para cotejar la hipótesis.

Hipótesis 1.

Tabla 8. Correlación del agotamiento emocional y el desempeño laboral.

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,404
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,404	.
		N	80	80

Fuente. Creación Propia

Decisión: En la tabla 8, p valor es 0,404. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis 1 y se aceptó la hipótesis 0, indicando que no existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

Conclusión: Con respecto (Rho de Spearman: 0,095). Esto demuestra una fuerza de correlación positiva muy baja.

Hipótesis 2

Tabla 9. Correlación de la despersonalización y el desempeño laboral.

			Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,771
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,771	.
		N	80	80

Fuente. Creación Propia

Decisión: En la tabla 9, p valor es 0, 771. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis 1 y se acepta la hipótesis 0, indicando que no existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

Conclusión: Con respecto (Rho de Spearman: 0, 033). Esto demuestra una fuerza de correlación positiva muy baja.

Hipótesis 3

Tabla 10. Correlación de la realización personal y el desempeño laboral

			Realización personal (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,033
		Sig. (bilateral)	.	,772
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,033	1,000
		Sig. (bilateral)	,772	.
		N	80	80

Fuente. Creación Propia

Decisión: En la tabla 10, p valor es 0,772. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis 1 y se acepta la hipótesis 0, indicando que no existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

Conclusión: Con respecto (Rho de Spearman: 0,033). Esto demuestra una fuerza de correlación positiva muy baja.

Prueba de Hipótesis General

Tabla 11. Correlación del estrés y el desempeño laboral

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,400
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,400	.
		N	80	80

Fuente. Creación Propia

Decisión: En tabla 11, p valor es 0,400. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis 1 y se acepta la hipótesis 0, indicando que no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.

Conclusión: Con respecto (Rho de Spearman: 0,095), Esto demuestra una fuerza de correlación positiva muy baja.

4.1.3. Discusión de resultados

La población estuvo constituida por 80 personas que en su mayoría el 90% del género femenino y del género masculino el 10% (gráfico 1).

El objetivo general de este estudio era determinar la relación de la Variable 1 y la Variable 2. Llegamos a determinar que no hubo relación significativa con la variable estrés y el desempeño. Se observó que los participantes en la tabla 4, del 100% de evaluados presentan el 47,5% un estrés bajo lo que nos hace entender que en su mayoría los colaboradores no presentan un estrés significativo por lo cual no puede afectar en su desempeño laboral. Así mismo en el desempeño 62,5% se calificaron como bueno, con este resultado nos indica que hay un buen desempeño laboral y se corrobora con el estrés bajo. Lo cual coincide con el trabajo de investigación de Marco R.⁽¹⁹⁾ donde “Exponen niveles bajos de estrés en el personal de farmacia y resalta estos mismos valores en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal”.⁽¹⁹⁾ En nuestro resultado en comparación al estudio realizado por Chumpitaz J,⁽⁴⁹⁾ “En el año 2017 en Lima-Perú, donde la mayoría de su población en estudio tuvo un desempeño laboral bueno. Fueron menos los que obtuvieron un nivel regular y ninguno obtuvo un nivel malo. Teniendo una gran similitud, puesto que ninguno de nuestros participantes obtuvo un desempeño laboral malo”.⁽⁴⁹⁾ Por lo tanto, es fundamental que los participantes recuerden que el estrés les ocasiona dificultades en el desenvolvimiento de sus labores por lo cual debían saber manejarlo por medio de charlas o una buena orientación para poder tener un buen desempeño.

Con la intención específica de “determinar las relaciones entre el estrés con sus tres dimensiones y el desempeño laboral de los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio–

agosto 2022”. Se determina que no hubo significancia de relación con la dimensión agotamiento emocional y el desempeño, se observó que los participantes en la tabla 5, del 100% de evaluados que el 61,3% tienen un agotamiento emocional Bajo y a su vez un desempeño laboral del 62,5% que se calificaron como bueno. Lo cual coincide con el trabajo de investigación de Loayza y Vásquez, ⁽⁵⁰⁾ realizaron un estudio para determinar el estrés y los resultados. “Exponen una relación significativa negativa baja del entre el estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial a un nivel de significación del 0.01 y una correlación Rho de Spearman negativa muy baja de -0.181”. ⁽⁵⁰⁾ Por lo tanto, es fundamental que los participantes recuerden que el agotamiento emocional les ocasiona dificultades en el desenvolvimiento de sus labores por lo cual debían saber manejarlo por medio de charlas o una buena orientación para poder tener un buen desempeño.

La investigación también llegó a determinar que no hubo relación significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño, se observó que los colaboradores en la tabla 6, del 100% de evaluados en la despersonalización presentan que él 60,0% se clasificaron como Bajo y un desempeño del 62,5% se calificaron como bueno, estos resultados nos demuestran que no guardan relación. Lo cual coincide con el trabajo de investigación de Brito et al., ⁽⁵¹⁾ “realizaron un estudio para determinar el estrés y los resultados fueron un moderado grado de estrés percibido, estuvo antecedido por la presencia de un nivel moderado de demandas psicológicas, altos niveles de control, altos niveles de apoyo social, esto generó altos niveles de ilusión por el trabajo, bajos niveles de desgaste psíquico, indolencia y sentimientos de culpa”. ⁽⁵¹⁾ Por lo tanto, es fundamental que los participantes recuerden que la Despersonalización puede ocasionarles dificultades en el desenvolvimiento de sus labores por lo cual deban saber manejarlo por medio de charlas o una buena orientación para poder tener un buen desempeño.

La investigación también llegó a determinar que no hubo relación significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño, se observó que los colaboradores en la tabla 7, del 100% de evaluados en la realización personal presentan que el 52,5% se clasificaron como alto y un desempeño del 62,5% se calificaron como bueno, estos resultados muestran que tener un alto nivel de desempeño también se traduce en un buen desempeño. El interés se pudo observar de los empleados para su formación y el mejorar en la atención adecuada a los usuarios. Lo cual coincide con el trabajo de investigación de Marco R. ⁽¹⁹⁾, realizaron un estudio para determinar el estrés y los resultados exponen niveles bajos de estrés en el personal de farmacia, resalta que la realización personal también es alta con un (66,7%) y un desempeño laboral bueno (62,0%). Por lo tanto, es fundamental que los participantes recuerden que su realización personal puede ayudarles en el desenvolvimiento de sus labores y lograr tener un buen desempeño.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. En conclusión, se determinó que no hubo relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores. Aunque presenta una correlación que es positiva muy baja con un puntaje de 0,095, llegamos a observar que el p valor es mayor a ($p=0,400>0,05$) en el resultado obtenido.
2. Llegamos a determinar que no hubo relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral teniendo un valor de p superior ($p=0,404>0,05$), pero presentando una correlación que es positiva muy baja con un puntaje de 0,095.
3. Llegamos a determinar que no hubo relación entre la despersonalización y el desempeño laboral. Teniendo un valor de p superior ($p=0, 0,771>0.05$), pero presentando una correlación que es positiva muy baja de 0,033.
4. Llegamos a determinar que no hubo relación de la realización personal y el desempeño laboral. Teniendo un valor de p superior ($p=0,772>0.05$), una correlación que es positiva muy baja de 0,095.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que los supervisores de boticas MiFarma deben hacer una programación de actividades recreativas para reducir el estrés antes de que su salud emocional en el trabajo se vea comprometido.

- ✓ Los colaboradores deben capacitarse continuamente a través de clases con información sobre el estrés y sus efectos negativos.

- ✓ Para los Químicos Farmacéuticos que trabajan en establecimientos de salud, farmacias y boticas. Sigam buenas instrucciones sobre llevar un mejor trabajo a sus técnicos y en conjunto llegar a trabajar mejor en equipo.

- ✓ Informar aquellos egresados que laboran atendiendo al cliente, sobre los riesgos que pueden causar el estrés, ya que esta información puede reducir el estrés en el trabajo.

- ✓ Llevar a cabo esta investigación en otras áreas de la práctica profesional de los Químicos farmacéuticos, para brindar información en todas las áreas comprometidas a la problemática y que de esta manera orientemos actividades para disminuir en cierta medida el estrés.

REFERENCIAS

1. OPS. Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. [Internet]. Washington DC. 2022. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
2. Minyichil B. et al. La carga de trabajo determina el estrés en el lugar de trabajo entre los profesionales de la salud que trabajan en el hospital de referencia Felege-Hiwot, Bahir Dar, noroeste de Etiopía. [Artículo de Investigación].; 2018. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://www.hindawi.com/journals/jeph/2018/6286010/>
3. Selam G, Balew Z. Estrés en el lugar de trabajo y factores asociados entre los profesionales de la salud que trabajan en centros de salud públicos en la ciudad de Bahir Dar, noroeste de Etiopía. [Artículo de Investigación]. 2017. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://link.springer.com/article/10.1186/s13104-019-4277-1>
4. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el personal de la dirección de talento humano del hospital de especialidades fuerzas armadas n. ° 1, Quito. [Artículo de Investigación]. 2021. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
5. GESTION. Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla. [Online].; 2017. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/?ref=gesr>

6. Rodríguez J. Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRRD. [Tesis para Obtener Grado Magister].; 2018 .[citado el 10 junio 2022]. Disponible: [citado 2022 junio 10]. Disponible:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6523/MDMroparm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Pujol L, Lazzaro M. Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integral y una agenda de investigación. [Online]. 2021. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622021000300004&lang=es
8. Info capital humano. 0% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. [Online]. 2018. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
9. Flores A. Estrés y desempeño laboral en personal de salud que labora con pacientes COVID en un establecimiento de salud Lima. [Tesis para Obtener Título Profesional de Licenciada de Enfermería]. 2021. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/6152>
10. Patlan J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. [Online]. 2019. [citado el 10 junio 2022]. Disponible:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_abstract&tlng=es.
11. Martínez J, et al. Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. [Artículo Científico]. 2017. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5815640>
12. Onofre L. 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. [Tesis de Maestría]. 2019. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

13. Amagua M. Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q. [Online]. 2017. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/3407>
14. Buitrago L, et al. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. [Online]. 2017. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
15. Delgado, S, et al. Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. [Online]. 2020. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
16. Silva, M. Efecto del estrés sobre la calidad de vida de los trabajadores de enfermería Hospitalaria. [Online]. 2020. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072020000100366
17. Solis M, et al. Relación de trabajo y autopercepción de salud en estudiantes de Enfermería en Sucre, Bolivia. [Online]. 2019. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412019000300012
18. Lupano M, et al. Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. [Online]. 2018. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009
19. Román M. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre - diciembre. [Online]. 2018. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>
20. Palomino S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA. [Online]. 2017. [citado el 20 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9992>
21. Sánchez K. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial

- prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). [Online]. 2019. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6110?show=full>
22. Condori N. Inteligencia emocional clima laboral adaptabilidad manejo de estrés empatía. [Para optar el Título profesional de: Licenciado en Psicología]. Chiclayo. Universidad Privada Telesup. [Online]. 2019. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1101>
23. Benavides M. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio. Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para Obtener el Grado Académico].; 2020. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56411>
24. Abanto B, Montesino K. Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la cadena de boticas inkafarma, distrito cercado de Lima. [Tesis para Obtener el Título Profesional].; 2017. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3530>
25. Ulloa N. Estrés y Desempeño Laboral del Personal Técnico Farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote. [Tesis para Obtener el Grado Académico]. 2021. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75071/Ulloa_MNL-SD.pdf?sequence=1
26. Ayala K. La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas inkafarma en la provincia de Huancayo. [Tesis Para Obtener el Grado académico de Maestro]. 2020. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1780>
27. Trujillo C. Liderazgo resonante y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa intipharma, Miraflores. [Tesis]. 2019. [citado el 25 junio 2022]. Disponible: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1266/Trujillo%20Coronel,%20Candy%20Valeria.pdf?sequence=1>
28. Román, M. "Relación entre el Estrés y el Desempeño laboral en los colaboradores de boticas

- Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre – diciembre. [Tesis Para Obtener Títulos Profesional Químico Farmacéutico]. 2018. [citado el 25 junio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/586>
29. Medlineplus. El estrés y su salud. [Online]. 2021. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
30. Medlineplus. Estrés. [Online]. 2021. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://medlineplus.gov/spanish/stress.html>
31. Patlan J. Qué es el estrés laboral y cómo medirlo. [Online]. 2019. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
32. Bonilla P. Las 7 principales causas del estrés laboral. [Online]. 2022. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://blog.acsendo.com/causas-del-estres-laboral>
33. InfoJobs. Estrés laboral, ¿qué es y cómo detectarlo a tiempo? [Online]. 2019. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://orientacion-laboral.infojobs.net/estres-en-el-trabajo>
34. Natri,S. Estrés laboral ¿Por qué se produce. [Online]. 2022. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>
35. IMF. Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo. [Online]. 2022. [citado el 30 junio 2022]. Disponible:
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
36. Huayhua M. Cansancio emocional e inteligencia emocional en trabajadores de una empresa privada de vigilancia de Lima Metropolitana. [Tesis Para obtener Título Licenciado]. 2020. [citado el 5 julio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5e9fee07-e935-453c-954e-0502d580136e/content>

37. Valentín R. La despersonalización en psicoanálisis. [Revista]. 2019. [citado el 5 julio 2022]. Disponible:
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/affectiosocietatis/article/view/335960>
38. Pegalajar M. Análisis del autoconcepto y realización personal. [Tesis Para obtener Titulo Licenciado]. 2017. [citado el 5 julio 2022]. Disponible:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5835212>
39. Bautista, R, et al. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. [Revista]. 2020. [citado el 5 julio 2022]. Disponible:
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
40. Guartán A, et al. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. [Online]. 2019. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
41. IMF. 7 factores que afectan al rendimiento laboral. [Online]. 2018. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
42. Montalban Y. Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del Gimnasio life spa and fitness S.R.L. Piura. [Tesis Para obtener Titulo Licenciada]. 2018. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Infante M. Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado, el caso de una agencia de viajes. [Online]. 2018. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:
<https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html#:~:text=La%20organizaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20es%20el%20proceso%20que,necesidades%20de%20la%20sociedad%20y%20sus%20trabajadores%201>
44. Socialetic. La responsabilidad en el trabajo. [Online]. 2018. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:

<https://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo/>

45. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. [Online]. 2019. [citado el 11 julio 2022]. Disponible:

<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

46. Gallardo E. Metodología de la Investigación. [Online]. 2017. [citado el 15 julio 2022]. Disponible:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf

47. Álvarez A. Clasificación de las Investigaciones. [Tesis de Investigación]. 2020. [citado el 15 julio 2022]. Disponible:

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202021%202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

48. Huairé E. Método de investigación. [Online]. 2019. [citado el 20 julio 2022]. Disponible:

<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/35.pdf>

49. Chumpitaz J. Evaluación del desempeño laboral según características. [Tesis para Obtención de Grado Maestría en Servicios de Salud]. 2017. [citado el 5 agosto 2022]. Disponible:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz_IJ%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

50. Loayza M, Vásquez J. Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal. [Tesis para Obtención de Grado Maestría en Servicios de Salud]. 2021. [citado el 5 agosto 2022]. Disponible:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57618/Loayza_CMMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

51. Ortiz B, et al. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. [Artículo de Investigación]. 2019. [citado el 8 agosto 2022]. Disponible:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000200138

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3: Validez del instrumento

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Anexo 5: Aprobación del Comité de ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

Anexo 1: Matriz de consistencia

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO – AGOSTO 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Estrés laboral Dimensiones: D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal Variable 2 Desempeño Laboral Dimensiones: D1: Conocimiento D2: Organización D3: Responsabilidad	1 tipo de Investigación: El presente estudio es de tipo básica 2 método y diseño de la investigación: -El método de la investigación será hipotético – deductivo. -Diseño metodológico no experimental y el nivel correlacional con corte transversal. 3 población y Muestra Se desarrolló el estudio con 80 colaboradores de las Boticas MiFarma distribuidos proporcionalmente en el distrito de Miraflores en el periodo de junio a agosto del 2022. a) Criterios de inclusión Personal de farmacia del área de ventas de MiFarma, incluyendo ambos sexos y todas las edades del turno tarde y que firmaron el consentimiento informado. b) Criterios de exclusión Personal que estuvo de vacaciones o cualquier tipo de licencia y que no firmó el consentimiento informado.
¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022	H_1 : Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022. H_0 : No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica		
¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?	Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.	HE1. Existe relación significativa entre la dimensión Agotamiento emocional del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.		
¿Qué relación existe entre la dimensión Despersonalización y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Despersonalización y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.	HE2. Existe relación significativa entre la dimensión Despersonalización del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022		
¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022?	Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.	HE3. Existe relación significativa entre la dimensión Realización personal del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio– agosto 2022.		

Anexo 2: Instrumento

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO – AGOSTO 2022

INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

DATOS GENERALES

Nombre:.....Edad.....Sexo: (M) (F)

Área de trabajo:.....

Tiempo del trabajo:.....Turno: Fijo () Rotatorio () Diurno () Nocturno ()

INSTRUCCIONES

A continuación, responderán una serie de enunciados acerca de su desenvolvimiento en el trabajo. Les pediremos su colaboración respondiendo. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario, son estrictamente confidenciales y en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su formación profesional en el ámbito laboral y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0: Nunca/ Ninguna vez

1: Casi nunca/ Pocas veces al año o menos

2: Una vez al mes o menos

3: Algunas veces al mes

4: Una vez a la semana

5: Pocas veces a la semana

6: Diariamente

	0: N u n c a/ N i n g u n a v e z	1: C a s i n u n c a/ P o c a s v e c e s a l a ñ o o m e n o s	2: U n a v e z a l m e s o m e n o s	3: A l g u n a s v e c e s a l m e s	4: U n a v e z a l s e m a n a	5: P o c a s v e c e s a l s e m a n a	6: D i a r i a m e n t e
1. Me siento emocionalmente agotado en el trabajo.							
2. Al finalizar mi jornada laboral me siento agotado							
3. Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral.							
4. Siento que estoy atendiendo de manera fácil a las personas que tengo que atender.							
5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con las personas es realmente agotador.							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiendo.							
8. Siento que el trabajo que hago me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he vuelto insensible con las personas desde que ejerzo el trabajo.							
11. Me preocupa que el trabajo que realizo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con más energía en el trabajo.							
13. Me siento frustrado realizando el trabajo.							
14. Me siento que trabajo demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender.							
16. Trabajar en contacto directo con las personas me agota.							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en el trabajo.							
18. Me siento estimulado después de trabajar de forma directa con las personas que tengo atender.							
19. He llegado a conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo que hago de mi profesión.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales de forma adecuada y calmada.							
22. Creo que las personas a quienes atendí me culpan de los problemas que tienen.							

INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL					
NOMBRE:					
PUESTO:			FECHA:		
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente. Rendimiento inaceptable.	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento satisfactorio. Requiere una supervisión normal.	Regularmente por encima de la media	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.					
2	4	6	8	10	
Por debajo de la media mínima. Incapaz de terminar las tareas encomendadas	Requiere con Frecuencia de ayuda y seguimiento	Normalmente realiza todo su trabajo en el plazo	Sus resultados están Siempre por encima de la media	Trabajador Excepcionalmente e Eficiente. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
3. CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo.					
2	4	6	8	10	
Conocimiento Inadecuado del trabajo	No comprende Algunos de sus cometidos	Conocimientos Suficientes y habilidades Para realizar las tareas recomendadas	Buen conocimiento Del puesto. Trabaja de forma habilidosa	Conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidades	
4. INICIATIVA: Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.					
2	4	6	8	10	
Incapaz de hacer Frente a situaciones no rutinarias	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente te requiere ayuda	Persona con iniciativa. Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias	Idea y pone practica soluciones efectivas En situaciones no rutinarias sin ayuda	
5 LIDERAZGO: Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.					
2	4	6	8	10	
incapaz de arreglárselas sólo	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros	Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Logra los resultados Máximos regularmente.	
6. COOPERACION: Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros					
2	4	6	8	10	

No observa las normas de la biblioteca o crea demasiadas fricciones.	Ocasionalmente es Poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas	Su rendimiento satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal	
7. FLABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva.					
2	4	6	8	10	
No puede Contarse con él	Requiere vigilancia frecuentemente	Su rendimiento satisface habitualmente las expectativas	Rendimiento regularmente por encima de la media	Persona excepcionalmente formal	
8. ADAPTABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio	Tiene dificultad para hacer frente al cambio	Se adapta razonablemente bien al cambio	Muestra un alto grado de versatilidad	Se acomoda de forma extrema a Cualquier cambio	
9. ASISTENCIA: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar	Ausencias en varias ocasiones. Normalmente Justifica los retrasos	Asistencia Satisfactoria. Siempre justifica los retrasos	Un buen expediente de asistencia y puntualidad	No ha tenido ni ha Llegado tarde durante el último Año	
10. PRESENCIA: Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.					
2	4	6	8	10	
No satisface lo requisitos mínimos.	Normalmente Aceptable. En ocasiones se le Recomienda mejora.	Generalmente Arreglado, limpio Y presentable.	Siempre arreglado y Vestido con buen gusto.	Constantemente Bien arreglado y serio.	
Puntuación total					
RESUMEN DE PUNTUACIONES .LA PUNTUACION GENERAL					
DEL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO ES:					
Por debajo de 40	40-59	60-79	80-89	90-100	
Insatisfactoria	Escasa	Buena	Muy buenas	Destacada	
PUNTOS FUERTES:					

ÁREAS EN QUE DEBE MOJORAR: _____					
GENERAL-COMENTARIOS _____					
FIRMA DEL SUPERVISOR _____					
FECHA _____					

Anexo 3: validez del Instrumento

1.- Certificado de Validez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO – AGOSTO 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Estrés laboral							
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado en el trabajo	✓		✓		✓		
2	Al finalizar mi jornada laboral me siento agotado	✓		✓		✓		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral	✓		✓		✓		
4	trabajar todo el día con las personas es realmente agotador	✓		✓		✓		
5	Siento que el trabajo que hago me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado realizando el trabajo	✓		✓		✓		
7	Me siento que trabajo demasiado	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con las personas me agota	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
11	Siento que me he vuelto insensible con las personas desde que ejerzo el trabajo	✓		✓		✓		

12	Me preocupa que el trabajo que realizo me está endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	No me preocupa realmente lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender	✓		✓		✓		
14	Creo que las personas a quienes atendí me culpan de los problemas que tienen	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que estoy atendiendo de manera fácil a las personas que tengo que atender	✓		✓		✓		
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiende	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Me siento muy con más energía en el trabajo	✓		✓		✓		
19	Fácilmente puedo crear un clima agradable en el trabajo	✓		✓		✓		
20	Me siento estimulado después de trabajar de forma directa con las personas que tengo atender	✓		✓		✓		
21	He llegado a conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo que hago de mi profesión	✓		✓		✓		
22	En mi trabajo, trato los problemas emocionales de forma adecuada y calmada	✓		✓		✓		
	VARIABLE 2: Desempeño laboral	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo	✓		✓		✓		
24	Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo	✓		✓		✓		
25	CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	

26	Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas	✓		✓		✓		
27	Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.	✓		✓		✓		
28	Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva	✓		✓		✓		
30	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	✓		✓		✓		
31	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	✓		✓		✓		
32	Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. PARREÑO TIPIÁN JUAN MANUEL

DNI: 10326579

Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica

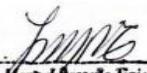
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 25 de Julio de 2022.


Dr. Juan Manuel Parreño Tipián
)F. Especialista en Análisis Bioquímicos
 C.O.F. N° 06892

Firma del Experto Informante

2.- Certificado de Validez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO – AGOSTO 2022

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Estrés laboral							
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado en el trabajo	X		X		X		
2	Al finalizar mi jornada laboral me siento agotado	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral	X		X		X		
4	trabajar todo el día con las personas es realmente agotador	X		X		X		
5	Siento que el trabajo que hago me está desgastando	X		X		X		
6	Me siento frustrado realizando el trabajo	X		X		X		
7	Me siento que trabajo demasiado	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con las personas me agota	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
11	Siento que me he vuelto insensible con las personas desde que ejerzo el trabajo	X		X		X		

12	Me preocupa que el trabajo que realizo me está endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	No me preocupa realmente lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender	X		X		X		
14	Creo que las personas a quienes atendí me culpan de los problemas que tienen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que estoy atendiendo de manera fácil a las personas que tengo que atender	X		X		X		
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiengo	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	Me siento muy con más energía en el trabajo	X		X		X		
19	Fácilmente puedo crear un clima agradable en el trabajo	X		X		X		
20	Me siento estimulado después de trabajar de forma directa con las personas que tengo que atender	X		X		X		
21	He llegado a conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo que hago de mi profesión	X		X		X		
22	En mi trabajo, trato los problemas emocionales de forma adecuada y calmada	X		X		X		
	VARIABLE 2: Desempeño laboral							
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo	X		X		X		
24	Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo	X		X		X		
25	CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	

26	Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas	X		X		X		
27	Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.	X		X		X		
28	Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva	X		X		X		
30	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	X		X		X		
31	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	X		X		X		
32	Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de Julio de 2022.



Firma del Experto Informante

3.- Certificado de Validez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO – AGOSTO 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Estrés laboral							
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado en el trabajo	X		X		X		
2	Al finalizar mi jornada laboral me siento agotado	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral	X		X		X		
4	trabajar todo el día con las personas es realmente agotador	X		X		X		
5	Siento que el trabajo que hago me está desgastando	X		X		X		
6	Me siento frustrado realizando el trabajo	X		X		X		
7	Me siento que trabajo demasiado	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con las personas me agota	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
11	Siento que me he vuelto insensible con las personas desde que ejerzo el trabajo	X		X		X		

12	Me preocupa que el trabajo que realizo me está endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13	No me preocupa realmente lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender	X		X		X		
14	Creo que las personas a quienes atendí me culpan de los problemas que tienen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento que estoy atendiendo de manera fácil a las personas que tengo que atender	X		X		X		
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiende	X		X		X		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas a través de mi trabajo	X		X		X		
18	Me siento muy con más energía en el trabajo	X		X		X		
19	Fácilmente puedo crear un clima agradable en el trabajo	X		X		X		
20	Me siento estimulado después de trabajar de forma directa con las personas que tengo que atender	X		X		X		
21	He llegado a conseguir muchas cosas valiosas en el trabajo que hago de mi profesión	X		X		X		
22	En mi trabajo, trato los problemas emocionales de forma adecuada y calmada	X		X		X		
	VARIABLE 2: Desempeño laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo	X		X		X		
24	Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo	X		X		X		
25	CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	

26	Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas	X		X		X		
27	Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.	X		X		X		
28	Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva	X		X		X		
30	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	X		X		X		
31	Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	X		X		X		
32	Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr:MARQUEZ CARO ORLANDO

DNI:.....09075930.....

Especialidad del validador:.....METÓDOLOGO.....

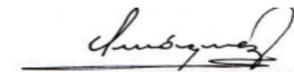
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 06 de Agosto de 2022.



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

Resumen del procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válidos	80	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	80	100,0
Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,954		29	

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 265-2022-DFFB/UPNW

Lima, 08 de septiembre de 2022

VISTO:

El Acta N° 241 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista PUJAICO PALACIOS, YESSSENIA y VENTURA PALOMINO, JORDANO egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, JUNIO - AGOSTO 2022" presentado por el/la tesista PUJAICO PALACIOS, YESSSENIA y VENTURA PALOMINO, JORDANO autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado

Resolución N° 081-2020-R-UPNW

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Pujaico Palacios, Yessenia; Ventura Palomino, Jordano

Título: Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del Distrito de Miraflores, junio – agosto 2022

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de Boticas MiFarma del Distrito de Miraflores, junio – agosto 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Pujaico Palacios, Yessenia; Ventura Palomino, Jordano. El propósito de este estudio es hacer una encuesta ya que permitirá a los colaboradores saber el Estrés y el desempeño laboral.

Los resultados de las encuestas se almacenarán respetando la confiabilidad y el anonimato.

Participantes: 80

Participación: Todos

Participación voluntaria: La participación es estrictamente voluntaria.

Beneficios por participar: Ninguno

Inconvenientes y riesgos: No existe inconvenientes, ni existe riesgo. Los datos recolectados son confidenciales y se mantendrán en el anonimato. Su participación en el estudio es libre y voluntaria.

Costo por participar: ninguno: Usted no deberá pagar nada por la participación.

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Renuncia: A Nadie se cobra

Consultas posteriores: Puede comunicarse con los investigadores: Pujaico Palacios Yessenia; Ventura Palomino, Jordano; al siguiente número de celular :949693363 y/o 926311066

Contacto con el Comité de Ética: comision.gyt @wiener.edu.pe

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellidos y Nombres:.....

FIRMA

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

CARTA DE ACEPTACION

FECHA: 25/07/2022

QF. Carla Cleiner Gallegos Llanos
JEFA DE LOCAL
PRESENTE:

Por este conducto, le comunico a los bachilleres Jordano Ventura Palomino y Yessenia Pujaioco Palacios de la carrera de Farmacia Bioquímica, han sido aceptados para realizar su proyecto de investigación. Durante el periodo comprendido junio a agosto, desarrollando la siguiente actividad.

- Encuesta/entrevista

ATENTAMENTE
JEFA DE LOCAL

**Botica
"MIFARMA"**
AV. REPUBLICA DE PANAMA N° 6304
MIRAFLORES - LIMA



46288682
QF. Carla Cleiner Gallegos Llanos
C.Q.F.P.: 19482

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TERMINADO INFORME FINAL - RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO - JORDANO Y YESSSENIA.docx	JORDANO PALOMINO
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
14431 Words	83308 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
90 Pages	2.5MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Nov 16, 2022 2:28 PM GMT-5	Nov 16, 2022 2:34 PM GMT-5
<p>● 15% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 5% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de trabajos entregados • Material citado • Material bibliográfico • Material citado 	

Anexo 9: Fotos

