



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una
cadena de farmacias de Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Arana Nacarino, Alejandro Yonel (orcid.org/0000-0002-7103-1483)

ASESORA:

Dra. Quispe Roque, Diana Margaret (orcid.org/0000-0001-9652-6346)

CO-ASESORA:

Mg. Verastegui Galvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Con mucho amor a mis padres que siempre me apoyaron para lograr mis objetivos y a toda mi familia que constantemente me brinda la fortaleza necesaria para seguir superándome como persona y profesional.

Agradecimiento

A Dios por brindarme las fuerzas necesarias para lograr un objetivo más, también a mis asesores que me ayudaron a mejorar y al grupo de expertos que validaron los instrumentos de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Número de farmacias de la cadena en estudio en la provincia de Trujillo	14
Tabla 2 Población según el cargo que ocupa en la cadena de farmacias.....	15
Tabla 3 Distribución de participación de la muestra.	16
Tabla 4 Tabla cruzada entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.	20
Tabla 5 Prueba de normalidad	21
Tabla 6 Tabla cruzada entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.	23
Tabla 7 Tabla cruzada entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.	25
Tabla 8 Tabla cruzada entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.....	27
Tabla 9 Matriz de consistencia: Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.	44
Tabla 10 Operacionalización de variables.....	46
Tabla 11 Confiabilidad del instrumento para el tamaño del muestreo.....	61

Índice de Figuras

Figura 1 Fórmula estadística para cálculo de la muestra.....	48
Figura 2 Instrumento de recolección de datos de carga laboral.....	50
Figura 3 Instrumento de recolección de datos de desempeño laboral.....	52
Figura 4 Validez de los instrumentos de recolección de datos.....	55

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022, tipo básica, cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, la población correspondió a los químicos farmacéuticos de una cadena de farmacias. La muestra de 78 individuos, siendo la técnica encuesta y el cuestionario instrumento. Los resultados indican que el nivel de la carga laboral es moderado con 52.6%, intenso con 44.9% y leve con 2.6%, además, el desempeño laboral es regular con 57.7% y eficiente con 42.3%. Concluye que, existe relación significativa positiva moderada entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; donde $\rho=0.602^{**}$, $p=0.000$, considerándose una regresión lineal $r^2=23.60\%$.

Palabras clave: Carga laboral, desempeño laboral, farmacéutico.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the workload and the work performance of the pharmaceutical staff of a pharmacy chain in Trujillo, 2022, basic type, quantitative, non-experimental design, cross-sectional and correlational, the population corresponded to the pharmaceutical chemists of a chain of pharmacies. The sample of 78 individuals the survey and questionnaire being the technique as an instrument. The results indicate that the level of the workload is moderate with 52.6%, intense with 44.9% and light with 2.6%, in addition, work performance is regular with 57.7% and efficient with 42.3%. It is concluded that there is a moderate positive significant relationship between the workload and the work performance of the pharmaceutical staff of a pharmacy chain in Trujillo, 2022; where $\rho=0.602^{**}$, $p=0.000$, considering a linear regression $r^2=23.60\%$.

Keywords: Workload, job performance, pharmaceutical.

I. INTRODUCCIÓN

Toda organización requiere y depende del capital humano para su correcto funcionamiento y realización de sus diversas labores diarias, con frecuencia este capital humano está expuesto a diversas presiones para lograr las metas impuestas por la organización, y así pueda mantenerse en una buena posición y liderar el mercado actual (Bonifacio, 2022).

Actualmente en las organizaciones uno de los factores que es comprometido a causa de la carga laboral es el desempeño laboral al cual el trabajador está expuesto, es conocido, que un trabajador con una carga laboral en exceso no produce al nivel que la organización requiere para lograr los objetivos planteados, y se tiene un personal poco comprometido con sus labores diarias (Cuba, 2022).

Los trabajadores hoy en día no solo esperan a cambio un salario por sus labores que realizan, sino también tener óptimas condiciones laborales para poder incrementar sus capacidades y alcanzar su bienestar. La carga de trabajo afecta de forma negativa en el desempeño laboral y en la satisfacción laboral ocasionando al trabajador incomodidad a nivel físico y psicológico (Beltrán, 2014).

La carga de trabajo se manifiesta cuando el trabajador realiza diversas labores en determinados tiempos, y al sentir presión al ejecutar sus labores podría experimentar una carga laboral (Alcayaga, 2016).

Estudios internacionales como, García (2010) encontró que el desempeño laboral es perjudicado directamente por los niveles de estrés del trabajador, encontrándose en un rango de estrés alto de 65% y también un desempeño regular de 45%, lo que indica que dichas situaciones hacen al trabajador poco productivo para los fines de la organización en la que se encuentra.

En un estudio nacional Moreno, Ruiz, Pérez y Castillo (2014) hallaron que los químicos farmacéuticos tienen un desempeño regular en un 45%, el cual es afectado por el nivel y la intensidad de trabajo que con frecuencia conlleva que el trabajador se esfuerce mucho más de lo habitual.

En las organizaciones o empresas dedicadas a brindar servicios, como es el caso de las boticas o farmacias, el servicio al cliente es esencial para lograr sus objetivos. Para lo cual debe contar con químicos farmacéuticos debidamente capacitados, debido a que son los encargados de liderar y dirigir los establecimientos farmacéuticos (Bonifacio, 2022).

Los químicos farmacéuticos que dirigen una botica o farmacia realizan diversas funciones y se enfrentan a situaciones que ameritan emplear nuevas estrategias para ofrecer un servicio profesional adecuado a la comunidad y cumplir con las metas asignadas por la empresa. En este sentido, el trabajador en varias ocasiones dedica un mayor tiempo a sus labores con el fin de realizarlo de mejor manera y de cierta forma esperar ser reconocido por sus superiores, aunque esto no ocurre siempre, lo cual implica para el trabajador descuidar muchas veces su entorno familiar y crecimiento profesional (Bonifacio, 2022).

El trabajo realizado por los químicos farmacéuticos en los últimos años ha tenido un incremento y una variada carga laboral en la asignación de sus tareas propuestas por empresas del rubro farmacéutico, como es el caso de las cadenas de farmacias o boticas, debido a que sus funciones no solo van dirigidas en los procesos de dispensación y atención farmacéutica, sino también con frecuencia se le asigna funciones administrativas, las cuales están fuera de su formación profesional, incrementando de esa manera sus labores diarias, muchas veces bajo condiciones laborales desfavorables y poco remuneradas teniendo en cuenta el contexto actual (Cuba, 2022).

En el actual contexto de pandemia, las cadenas de farmacias o boticas tuvieron un incremento de clientes en sus establecimientos farmacéuticos en búsqueda de sus medicamentos prescritos en sus recetas médicas o buscando una alternativa rápida para aliviar sus síntomas o los de sus familiares. Dichas cadenas también se vieron perjudicados en la dotación del personal que labora para ellos, ya que una gran parte del personal con frecuencia salía de aislamiento por casos o sospechas de COVID-19, y en algunos casos el personal salió de licencia por ser vulnerables, lo cual perjudicó la operatividad de varios establecimientos farmacéuticos (Chauca y Guerrero, 2022).

Este contexto ocasionó una carga física y mental considerable en el personal químico farmacéutico, debido en varios casos al incremento y exigencia de sus labores diarias con la finalidad de alcanzar las metas impuestas por la empresa, permaneciendo de pie largas jornadas de trabajo en los establecimientos farmacéuticos y por las labores que realizan en la parte administrativa, las cuales están fuera de su formación profesional pero que están en la obligación de hacerlo

para mantener la operatividad de dichos establecimientos, lo cual generó un desgaste físico mental en dicho personal (Bonifacio, 2022).

Razón por la cual se realizó el presente trabajo de investigación, planteándose como problema general: ¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?, y como problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?, (2) ¿Cuál es la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?, y (3) ¿Cuál es la relación entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?

La presente investigación tiene como justificación las consideraciones siguientes: En cuanto a su aplicación práctica, se consiguió tener indicadores que ayuden a medir la carga laboral, así como también, el desempeño laboral en pro de alcanzar los objetivos de la organización; en cuanto a su aporte teórico, permitió tener conocimientos nuevos acerca de las variables estudiadas, las cuales servirán de apoyo para futuros investigadores que quieran analizar también las variables de este estudio; por su importancia social, permitirá tomar las acciones necesarias para disminuir la carga laboral y mejorar el desempeño laboral del personal farmacéutico, con el fin de que puedan brindar una atención profesional de calidad a la comunidad; por su aporte metodológico, los instrumentos diseñados permitieron demostrar su confiabilidad y validez para evaluar las variables de estudio, los cuales podrán ser utilizados en diversos trabajos de investigación en el campo de la gestión de los servicios de salud.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022, siendo los objetivos específicos (i) Determinar la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022, (ii) Determinar la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022, y (iii) Determinar la relación entre los

factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

Teniendo en cuenta lo establecido anteriormente, es adecuado y oportuno la formulación de la siguiente hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 y como hipótesis nula H_0 : No existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de conocer mejor las variables carga de laboral y desempeño laboral se analizó diversas investigaciones a nivel internacional y nacional para tener una mejor visión de la relación existente entre la variable carga laboral y desempeño laboral.

Estudios internacionales como el de Castro y Chantong (2020) en su investigación determinaron la influencia que hay entre la carga laboral y la calidad de vida del personal de enfermería en un hospital. Tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo. Encontraron que la mayor parte del personal de enfermería no tiene una percepción optima en cuento a la calidad de vida. De los encuestados el 88% manifestaron tener sobrecargo de sus actividades diarias. Concluyeron que la institución no tiene registrado las actividades que realiza cada personal de enfermería en su respectiva área, lo cual influye para que se genere una mayor sobrecarga laboral en ellos.

Bustamante, Maldonado y García (2015) en su estudio que tuvo como objetivo determinar la existencia de carga mental de trabajo para detectar las exigencias que presentan los profesionales de enfermería. La investigación fue expositiva y colateral. Participaron 16 profesionales de enfermería, para la carga mental utilizaron la escala subjetiva. Encontraron que el 57.8 % presentan una moderada carga psicológica. Concluyeron que para la complejidad de la tarea y las demandas cognitivas existe una carga mental elevada.

Aguilera y Vargas (2017) en su investigación que tiene como propósito verificar la carga laboral y cansancio mental del personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la Ciudad de San Luis. Siendo de corte colateral, en la cual participaron 17 enfermeras y se empleó un test. Encontraron que el personal de enfermería en un 98% tienen sobrecarga de trabajo y que la gran mayoría padecen de cansancio mental produciéndoles algunos malestares como dolores de cabeza. Llegaron a la conclusión que el personal de enfermería presenta sobrecarga laboral, debido a que en varios casos trabajan más horas de lo habitual y que se les asignan labores que no van de acorde a su profesión pero que las tienen que realizar.

Velásquez y Villavicencio (2016) en su investigación tuvieron el propósito determinar la relación que hay entre el nivel de estrés de profesional de salud con su desempeño laboral en un hospital. La investigación fue observacional de tipo transversal, en la cual participaron 167 profesionales. Encontraron que el 57.5% presentó estrés en un nivel bajo. Concluyeron que el estrés laboral afecta en varios ámbitos del trabajo lo cual perjudica el desempeño laboral.

Alvarado y Pinduisaca (2019) en su investigación que tiene el propósito determinar los factores que perjudican el desempeño laboral del personal de enfermería de un Hospital Materno – Infantil. Se aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa y encuestaron a 50 profesionales. Encontraron que el 52 % del personal de enfermería experimenta alta sobrecarga laboral. Concluyeron que la falta de capacitación, motivación y sobrecarga de trabajo perjudica el desempeño laboral del profesional.

Entre los estudios nacionales tenemos a Cuba (2022) en su investigación determinaron la relación que hay entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias. Fue básica, correlacional y transversal. Utilizaron una muestra de 100 químicos farmacéuticos, usaron rho de Spearman que fue de -0.515. Concluyeron que existe una relación inversa entre las 2 variables estudiadas.

Chauca y Guerrero (2022) en su estudio que tuvo como finalidad determinar la sobrecarga laboral en tiempos de COVID de los trabajadores en la farmacia Inkafarma de la ciudad de Lima. Su estudio fue observacional y transversal, en la cual participaron 20 trabajadores. Encontraron que el 90% del personal tiene alta sobrecarga de trabajo con respecto a la carga física, así mismo, el 60% del personal tiene una alta sobrecarga de trabajo con respecto a la carga mental y el 80% del personal muestra una alta sobrecarga laboral con respecto a la organización del servicio. Finalmente concluyeron que el personal presenta un alto grado de sobrecarga de trabajo.

Carbajal (2018) en su estudio en el cual busco determinar los niveles de estrés que son producidos por la carga laboral y perjudican en el desempeño laboral del personal químico farmacéutico. Su estudio fue básico y de corte transversal. Encontró que el 51.1% de los profesionales manifestaron estrés en sus labores

diarias. Concluyó que el estrés de los profesionales se debe a la gran responsabilidad que se le asignan en sus funciones.

Toledo (2022) en su investigación que tuvo la finalidad de ver la relación entre la sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermeros en un hospital. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, básico, transversal y correlacional, en el cual participaron 70 personas. La encuesta se utilizó como técnica y el cuestionario como instrumento, con lo que encontró que el 4.29% del personal presenta baja sobrecarga laboral, el 55.71% en un rango moderado y el 40% en un nivel alto. Además, el 11.43% presenta un desempeño laboral en un rango medio y 88.57% en un rango alto. Concluyó que las dos variables de estudio tienen una relación positiva moderada y significativa con un $Rho=0.666$ y con un $R^2=43.94\%$.

Garma y Vivanco (2021) en su estudio que tuvo el propósito ver la relación entre la sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermería de un hospital. La investigación fue de tipo básico, correlacional, transversal y no experimental, en donde participaron 56 trabajadores. Encontraron que el 46.43% tiene una sobrecarga laboral en un rango medio, 39.29% en un rango bajo y 14.29% en un rango alto, además, el 50% presenta un regular desempeño profesional, 35.71% en un rango óptimo y 14.29% en un rango deficiente. Concluyeron que ambas variables se relacionan de manera directa e inversa, según el resultado obtenido con una rho de Spearman de -0.882 y con $p=0.000$.

Bonifacio (2022) en su investigación que tuvo el propósito determinar el nivel del síndrome de Burnout en el personal químico farmacéutico y técnicos de farmacia de una cadena de farmacias. Su estudio fue cuantitativo y transversal. Se contó con la participación de 40 técnicos de farmacia y 10 químicos farmacéuticos. Concluyó que los trabajadores tienen síndrome de Burnout en un nivel medio, lo cual puede perjudicar la salud emocional del personal, disminuyendo su desempeño.

Marchena y Alvarado (2019) en su estudio tuvo el propósito de identificar el síndrome de Burnout (SBO) en el personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Cajamarca. Su estudio fue de corte transversal y tipo básica. Tomaron como muestra 77 técnicos de farmacia y 29 químicos farmacéutico, quienes realizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Según la dimensión

agotamiento emocional tiene nivel bajo con 17,75%; despersonalización un nivel medio con 6.93% y realización personal tiene nivel medio con 36,57%. Concluyeron que los trabajadores tienen un nivel medio del SBO.

Delgado et al. (2018) en su estudio determinaron la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de farmacia de un hospital de la ciudad de Cajamarca. Se encuestó a 33 trabajadores a los cuales se les aplicó el Inventario Burnout de Malash. Se encontró que el 79 % de trabajadores tiene síndrome de Burnout en un nivel medio, con respecto al desempeño laboral el 38% presenta un nivel regular y el 62% manifiesta un nivel alto. Concluyeron que, a mayores valores de síndrome de Burnout, los trabajadores tendrán un menor el desempeño laboral.

Ángeles (2019) en su investigación que tuvo el objetivo de encontrar la relación que hay entre el estrés y desempeño laboral de trabajadores de un centro de salud, su estudio fue no experimental, correlacional y transversal, en donde participaron 42 trabajadores. Determinó que el 81% de los trabajadores presenta estrés en un nivel medio, de los cuales el 52.4% tiene un desempeño laboral regular y el 28.6% en un nivel deficiente. Concluyó afirmando que hay relación significativa e inversa entre el estrés y en desempeño laboral de los trabajadores, con un $Rho=-0.786$ y $p=0.000$, y encontró que la carga laboral influye en el estrés de los trabajadores.

Con respecto al marco teórico, la carga laboral, Chavarría (1986) nos dice que está dado por una serie de exigencias del trabajador que pueden ser físico o mentales, y que para su correcta evaluación es necesario conocer las actividades que realiza en trabajador en su ámbito laboral.

Es la interacción que hay entre el nivel de movilización del trabajador y la exigencia de las labores, a los cuales el trabajador está expuesto para realizar sus actividades laborales (Calderón et al., 2018).

Así mismo, cada trabajo realizado implica una exigencia mental y física. Según OHSAS (2019) define la carga laboral física, como las tareas donde el trabajador se exige y su desempeño muscular se ve incrementado, produciendo fatiga o cansancio en el trabajador durante su horario de trabajo, además, Heydari y Sharifi (2017) señalan que la carga laboral está dada por la atención y el tiempo

que el trabajador pone a sus actividades laborales, y que muchas veces excede en sus esfuerzos.

Según Calderón et al. (2018) manifiestan que la carga laboral es producto de la presión emocional, física y cognitiva que tiene el trabajador al momento de realizar sus actividades en su jornada laboral.

Según Gil (2012) y Patlán (2015) la labor física se ve incrementado de acuerdo al rendimiento físico del trabajador, y esto puede repercutir directamente en el desempeño laboral, perjudicando por lo general en sus tareas diarias que realizan.

El Instituto Navarro de Salud Laboral (2022), define a la carga de trabajo como el esfuerzo mental y físico que hace el trabajador durante sus actividades laborales. Así mismo, Greenlans et al. (2003), se refieren a la carga laboral como el exceso de actividades las cuales deben ponerlas en marcha en un intervalo de tiempo propuesto.

En cuanto a las dimensiones de la carga laboral tenemos: carga física, carga laboral y factores de la organización.

Como primera dimensión, carga física, Chavarría (1986) señala que es toda actividad en la cual se genera un gasto de energía, a medida que el esfuerzo sea mayor se involucra un mayor trabajo de los músculos del cuerpo humano, y también indica que el esfuerzo se puede presentar de forma dinámica o estático.

Herrera (2011) indica que la carga física son las diversas exigencias que el trabajador realiza en sus labores diarias, las cuales pueden implicar esfuerzo dinámico o estático, lo cual puede causar agotamiento físico y disminuir el desempeño del trabajador durante su actividad laboral.

La segunda dimensión, carga mental, Espinoza (2017) señala que está definida por la variedad de información que el trabajador debe procesar en sus actividades diarias, en la cual está implicado algunos factores como la complejidad y la cantidad de información, clima laboral, ritmo de trabajo y la tecnología usada que hace muchas veces que el trabajador se exija más para procesar la información recibida.

Mondelo, Gregori y Barrau (2000) señalan que la carga mental esta influenciada por el incremento de información que debe procesar el trabajador, está definido por etapas para realizar una determinada laboral de acuerdo al tiempo, respuesta y memoria del trabajador.

González y Gutiérrez (2006) señalan que la carga mental provoca efectos psicológicos, los cuales influyen en el desarrollo de los trabajadores provocando en ellos ansiedad, cambios de estados de ánimos, alteraciones cardiacas durante su jornada laboral.

Como tercera dimensión, factores de la organización, que está compuesta por elementos de la propia empresa u organización, dentro de los que tenemos las relaciones interpersonales, productividad, comunicación, relaciones laborales, capacitaciones y la solución de problemas (Castillo, Varela y Manzanilla, 2013).

La carga organizacional perjudica el bienestar de los trabajadores, puede provocar estrés laboral lo que afecta a la calidad de liderazgo, escasa remuneración, desarrollo del trabajo, deficiente estructura organizacional e inadecuados estilos de dirección (Organización internacional del trabajo (OIT), 2013).

Por otro lado, el desempeño laboral es el resultado de uso de conocimientos, destrezas, y habilidades al momento de realizar sus labores usando criterios que le permite dar lo mejor y convertirse en un trabajador de la institución que utiliza las reglas que le dan y las ejecuta según los procedimientos de la propia institución (Chiavenato, 2017).

El desempeño laboral es el comportamiento que el trabajador tiene para ejecutar sus actividades de forma responsable en su jornada laboral. Según lo antes señalado, tiene relación con el optimismo y motivación que posee el trabajador al momento de asumir sus responsabilidades, para lo cual debe estar correctamente capacitado y calificado para el puesto de trabajo (Chiavenato, 2017).

De igual forma Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1993), señalaron que la organización debe informar los lineamientos y la metodología a seguir a los trabajadores para que puedan cumplir con sus labores asignadas, lo cual ayudará a lograr sus metas laborales.

Dentro del rol de químico farmacéutico, está brindar atención farmacéutica, participar en la evaluación, formulación, desarrollo y aplicación de la política del medicamento para la atención integral de salud, por lo cual es considerado dentro del equipo de salud (Ley 28173).

El químico farmacéutico, planifica actividades para la correcta atención farmacéutica haciendo uso racional de los medicamentos, así mismo, lidera y supervisa que se realice correctamente las actividades del establecimiento farmacéutico con el objetivo de salvaguardar la salud y bienestar de la comunidad (Cuba, 2022).

Existen factores que afectan de manera negativa el desempeño profesional, como la carga laboral, el clima laboral y organizacional, la parte emocional, la relación que hay en el equipo de trabajo y baja productividad de las labores perjudican el buen desempeño profesional (Padilla, 2017).

Meléndez (2013) señala algunos factores del desempeño laboral: conocimientos, trabajo en equipo, iniciativa propia, adaptabilidad y comunicación en el equipo de trabajo, diseño de metodología de trabajo.

Las dimensiones del desempeño laboral son factores que determinan el desempeño profesional de quien va a realizar las actividades laborales. Para la presente investigación se ha seleccionado las dimensiones desarrollo cognitivo, desarrollo de habilidades y destrezas y desarrollo actitudinal.

Primera dimensión: Desarrollo cognitivo, se refiere a las actitudes donde es necesario tener ciertas habilidades para solucionar de manera adecuada y oportuna diferentes problemas o adversidades que se presenten, lo cual implica factores como conocimientos, memoria, planificación, monitorización y toma de decisiones (Chiavenato, 2017).

Segunda dimensión: Desarrollo de habilidades y destrezas, está dado por la realización de diversas actividades que lleva a cabo el personal adecuado, la cual muestra el saber hacer. Estas habilidades se realizan de acuerdo al conocimiento que tiene la persona para poder realizar sus actividades laborales, para ello es necesario el trabajo en equipo, la creatividad, comunicación y organización (Chiavenato, 2017).

Tercera dimensión: desarrollo actitudinal, está dado por la manera de como la persona actúa o se comporta en una determinada circunstancia, las cuales están muchas veces influenciadas por reglas que se dan en la misma sociedad. Está dado por la manera como se organiza y se planifica de acuerdo a la experiencia de la persona que determina sus reacciones y actitudes, las cuales se ven plasmadas en el saber ser, lo que implica factores como disciplina, iniciativa, compromiso, responsabilidad, capacidad de realización, conocimiento de trabajo y actitud cooperativa. Dichas actitudes muchas veces se ven comprometida por la poca o escasa experiencia del trabajador (Chiavenato, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

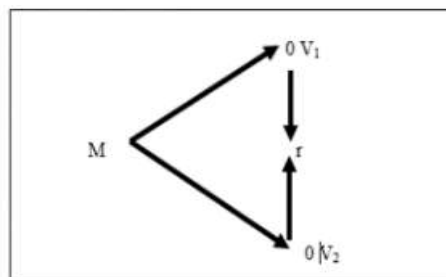
La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, se utilizó el método deductivo, el cual permite sacar una conclusión con base en una premisa o teniendo en cuenta ciertas proposiciones las cuales se asumen como verdaderas (Hernández et al.,2018).

Con respecto a su finalidad, es básica, puesto que tiene como propósito la revisión aumentando así las teorías y conocimientos, pero no indaga el punto de vista (Hernández et al., 2018).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que se analiza el objeto de estudio, pero no se manipula las variables; fue de corte transversal ya que se realizó en un determinado periodo y correlacional ya que mide el grado de relación que hay entre las dos variables sin que haya una manipulación de estas por parte del investigador (Dzul, 2013).

Lo señalado se plasmó como se muestra a continuación: esquema de diseño no experimental y correlacional.



Dónde:

M: Muestra de la investigación.

V1: Medición de Carga laboral.

r: Relación entre las variables.

V2: Medición de Desempeño laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Este trabajo de investigación considera 2 variables: carga laboral y desempeño laboral. Para la matriz de consistencia y la operacionalización de variables ver tabla 9 y 10 respectivamente en anexos.

V1: Variable independiente y cualitativa: Carga laboral

V2: Variable dependiente y cualitativa: Desempeño laboral

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

En el distrito de Trujillo hay 5 cadenas de farmacias más representativas del rubro farmacéutico, dentro de las cuales tenemos a Inkafarma, Mifarma, Felicidad, 24 horas y boticas Perú. Para la presente investigación se ha elegido una de la cadena de farmacias antes mencionada, la cual tiene más del 50% del mercado farmacéutico en el distrito de Trujillo.

En la actualidad, la cadena de farmacias elegida cuenta en la provincia de Trujillo con 60 farmacias y a nivel del distrito de Trujillo cuenta con 48 farmacias, siendo estos últimos el área de estudio elegido para la presente investigación.

Tabla 1

Número de farmacias de la cadena en estudio en la provincia de Trujillo

DISTRITO	FARMACIAS (N°)
Trujillo	48
La esperanza	5
Florencia de mora	2
Moche	1
Laredo	1
Víctor Larco	1
El Porvenir	1
Huanchaco	1
TOTAL	60

Nota. Elaboración propia.

Población

Es la cantidad de elementos los cuales tienen similares características y a través de ellos se extienden las conclusiones de una investigación, el cual estará de acuerdo a los objetivos y al problema planteado en la investigación (Arias, 2012). La población está conformada por 96 químicos farmacéuticos que laboran en las 48 farmacias de la cadena en estudio del distrito de Trujillo. Cabe señalar que por cada farmacia hay 2 químicos farmacéuticos, según normativa del ministerio de salud a través del decreto supremo N°014-2011-SA.

Tabla 2

Población según el cargo que ocupa en la cadena de farmacias.

CARGO	N°
Director técnico	48
Químico farmacéutico asistente	48
TOTAL	96

Nota. Elaboración propia.

Criterios de inclusión:

Químicos farmacéuticos que laboran más de 6 meses en una cadena de farmacias del distrito de Trujillo, ya que en este distrito se concentra el 80% de farmacias de la cadena y el 20% restante se localizan en los demás distritos de la provincia de Trujillo.

Criterios de Exclusión:

Químicos farmacéuticos que laboran en una cadena de farmacias de los distritos de La Esperanza, Porvenir, Huanchaco, Moche, Florencia de Mora y Víctor Larco de la provincia de Trujillo.

Muestra

Esta determinada por una porción de la población de estudio, quienes tienen las mismas características. La muestra fue 78 químicos farmacéuticos. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó fórmula estadística, con 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error (ver figura 1 en anexos).

Muestreo

Los participantes de la investigación fueron seleccionados a través de muestreo no probabilístico por conveniencia, cuya distribución se muestra a continuación en la tabla 3.

Tabla 3

Distribución de participación de la muestra.

CARGO	N°
Director técnico	39
Químico farmacéutico asistente	39
TOTAL	78

Nota. Elaboración propia.

Unidad de análisis

Cada uno de los químicos farmacéuticos quienes formaron parte de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica utilizada es la encuesta, debido que permite obtener y plasmar datos verídicos acerca de las actitudes, opiniones y percepciones en modo de auto informe. A demás, consta de interrogantes que ayuda a recabar datos informativos acerca de las variables escogidas (Casas et al., 2003).

Instrumento:

Según Hernández et al. (2018) es el medio utilizado para la recolección de información, el cuestionario, está compuesto por una serie de preguntas las cuales posibilitan la medición de las variables de la investigación. Se utilizó un cuestionario por cada variable, con respecto a la variable carga laboral, se utilizó el cuestionario de Juárez (2022), el cual fue modificado y adaptado (ver figura 2 en anexos) y para la variable desempeño laboral, se utilizó el cuestionario de Cuba (2022), el cual fue modificado y adaptado (ver figura 3 en anexos).

Los cuestionarios fueron creados mediante Google forms y dicha información se encuentra registrada en el siguiente link https://docs.google.com/forms/d/1OLHY_TxAMK6DkJ4dy4oC4xRFHE6kgxo-bFrnQtazBJY/edit

Validez

La validación de los instrumentos utilizados se dio en base a criterios de evaluación como relación entre la dimensión y el indicador, relación entre la variable y la dimensión, relación entre el indicador y el ítem, así mismo, relación entre el ítem y la opción de respuesta. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron sometidos a evaluación de juicios de expertos, los cuales dieron su validez respectiva (ver figura 4 en anexos).

Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto y se tomó como muestra a 25 químicos farmacéuticos, para lo cual se obtuvo valores del alfa de Cronbach de 0.895 y 0.910 para las variables carga laboral y desempeño laboral respectivamente. Siendo dichos valores > 0.5 se verifica que los instrumentos a utilizar son confiables para el levantamiento de la información (ver tabla 11 en anexos).

3.5. Procedimientos

Se procedió a la recolección de datos en las diferentes farmacias de la cadena en estudio del distrito de Trujillo, posteriormente a la aceptación, se aplicó un cuestionario a cada químico farmacéutico, el cual se realizó de manera virtual y reservado.

Para la variable carga laboral se utilizó un cuestionario que consta de 31 preguntas (ver figura 2 en anexos), y para la variable desempeño laboral se utilizó un cuestionario que consta de 29 preguntas (ver figura 3 en anexos). Ambos instrumentos estuvieron direccionados de acuerdo a sus dimensiones de estudio, se finalizó dando a conocer a los trabajadores el motivo, la importancia y utilidad de la investigación para el bienestar de ellos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos de todos los objetivos propuestos en la presente investigación, primero se aplicó el cuestionario a los trabajadores y los resultados

se procesaron en la hoja de cálculo MS Excel, después de ello se utilizó el programa SPSS v.26, el cual generó y proporcionó diversas tablas y datos de forma automática, dando la facilidad para que de manera eficaz y eficiente se procese la información y llegar a resultados correctos que ayuden a tomar decisiones finales. Se realizó la estadística descriptiva, por lo que se consideró la aplicación de la tabla cruzada para mayor consistencia de la investigación ya que se procesó los resultados de acorde a los objetivos propuestos.

Luego se realizó la estadística inferencial, esta con el objetivo de contrastar las hipótesis establecidas, para ello, se realizó la prueba de normalidad de datos, donde se consideró la de Kolmogórov-Smirnov, del cual los resultados del Sig. bilateral, algunos valores resultaron inferiores al 0.05, por lo se precisa no paramétrica, es decir, no cumple con la normalidad de datos, por lo tanto, para la comprobación de hipótesis se utilizó el método estadístico de Rho Spearman. Según Santander y Ruiz (2004) es una medida de asociación lineal la cual emplea los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Así mismo, manifiestan que es una prueba no paramétrica la cual es de gran utilidad para medir el grado de asociación entre dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo aspectos éticos como confidencialidad, la autonomía, integridad científica y respeto por la propiedad intelectual los cuales fueron tomados en cuenta en la realización de la presente investigación, teniendo en cuenta en todo momento las normas éticas, se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores que por propia voluntad aceptaron participar y no se ejerció ninguna presión en ellos.

De igual manera, se mantuvo la total confidencialidad de sus respuestas, resultados e identidades puesto que estos datos fueron reservados y anonimizados, y que serán utilizados único y exclusivamente para intereses académicos. A los encuestados se informó la manera de su colaboración y se les solicitó el respectivo consentimiento para su participación en el estudio, los datos brindados por los trabajadores fueron protegidos por las razones ya expuestas.

La configuración y elaboración del presente documento estuvo de acorde a la normativa APA séptima edición, en la cual en todo momento se respetó los derechos de los diferentes autores de las referencias y del material bibliográficos

consultado. Finalmente, cabe ratificar y señalar que no se manipuló los resultados obtenidos, teniendo en todo momento la rigurosidad científica que amerita en este tipo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.

		V2: Desempeño Laboral			Total	Rho Spearman	Regresión lineal
		Regular	Eficiente				
V1: Carga Laboral	Leve	f	1	1	2	Rs: 0,602** P: 0,000 N: 78	23.60%
		%	1,3%	1,3%	2,6%		
	Moderado	f	36	5	41		
		%	46,2%	6,4%	52,6%		
	Intenso	f	8	27	35		
		%	10,3%	34,6%	44,9%		
Total	f	45	33	78			
	%	57,7%	42,3%	100,0%			

Nota. Data de la carga laboral y desempeño laboral.

La tabla 4 muestra que, de acorde a la percepción del total del personal farmacéutico de la cadena de farmacias que formaron parte del estudio, la carga laboral en un nivel leve se centra en 2.6% (2 personas); del cual el 1.3% (1 persona) se ubica en regular y eficiente en relación al desempeño laboral; del mismo modo, con una carga laboral en un nivel moderado con 52.6% (41 personas); del cual el 46.2% (36 personas) se ubicó en regular y el 6.4% (5 personas) eficiente en relación al desempeño laboral, finalmente, con una carga laboral en un nivel intenso con 44.9% (35 personas); donde el 10.3% (8 personas) se ubica en regular y el 34.6% (27 personas) eficiente en relación al desempeño laboral. Se evidencia que la carga física, mental y los factores de la organización afectan el desempeño laboral, sin embargo, el personal farmacéutico posee habilidades y destrezas adecuadas que inciden en el desarrollo cognitivo en la resolución de problemas y una actitud de proactividad para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta también, que

la mayor parte de ellos (57.7%) son personas jóvenes entre 20 a 38 años de edad, el 44.9% laboran más de 6 años en la empresa y las funciones y/o tareas que realizan son repetitivas de forma diaria. Además, la empresa les capacita sobre sus actividades diarias y les brinda reconocimiento económico por alcanzar las metas establecidas de forma mensual.

Así mismo, se logró corroborar que se obtuvo un $\rho=0.602^{**}$ que indica una “correlación positiva moderada” y un $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir, existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022. Del mismo modo, se obtuvo una $R^2=23.60\%$ y el restante es influenciada por otras variables de estudio.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Carga Laboral	,119	78	,008
D1: Carga física	,094	78	,083
D2: Carga mental	,157	78	,000
D3: Factores de la organización	,149	78	,000
V2: Desempeño Laboral	,128	78	,003
D1: Desarrollo cognitivo	,115	78	,012
D2: Desarrollo de habilidades y destreza	,099	78	,057
D3: Desarrollo actitudinal	,135	78	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 5 muestra, la prueba de normalidad que se realizó teniendo en cuenta todas las variables y dimensiones objeto de estudio, para lo cual se consideró la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, puesto que los datos son superiores a 50, por ende, se analiza el sig. bilateral, donde se obtuvo que algunos valores son inferiores al 0.05, donde los datos proceden de una distribución

no normal, por tanto, con el fin de correlacionar de forma correcta a las variables de estudio y para la comprobación de hipótesis se utilizó el método estadístico no paramétrico la fórmula de Rho Spearman.

4.2 Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

Tabla 6

Tabla cruzada entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.

		V2: Desempeño Laboral			Total	Rho Spearman	Regresión lineal
		Regular	Eficiente				
D1: Carga física	Leve	F	3	0	3	Rs: 0,465** P: 0,000 N: 78	18.60%
		%	3,8%	0,0%	3,8%		
	Moderado	F	35	16	51		
		%	44,9%	20,5%	65,4%		
	Intenso	F	7	17	24		
		%	9,0%	21,8%	30,8%		
Total		F	45	33	78		
		%	57,7%	42,3%	100,0%		

Nota. Data de la carga laboral y desempeño laboral.

La tabla 6 muestra que, de acorde a la percepción del total del personal farmacéutico de la cadena de farmacias que formaron parte del estudio, la carga física en un nivel leve se centra en 3.8% (3 personas); del cual el mismo se centra en el nivel regular en relación al desempeño laboral; además, con una carga física en un nivel moderado con 65.4% (51 personas); del cual el 44.9% (35 personas) se ubicó en regular y el 20.5% (16 personas) eficiente en relación al desempeño laboral, finalmente, con una carga física en un nivel intenso con 30.8% (24 personas); donde el 9% (7 personas) se ubica en regular y el 21.8% (17 personas) eficiente en relación al desempeño laboral. Precisa que el desarrollo de las actividades no les permite contar con espacios de descanso, y que de acorde a la misma actividad que desarrollan se desplazan de manera continua, sin embargo, se encuentran parados en tiempos prolongados por lo que las posturas son inadecuadas y realizan esfuerzos musculares, afectando la salud de los farmacéuticos causando dolor en las piernas, pies y rodillas, debido a las

condiciones de trabajo. Todo ello ocasiona el desempeño laboral medianamente regular, ya que se encuentra fatigados por la carga física.

Además, se logró corroborar que se obtuvo un $\rho=0.465^{**}$ que precisa una “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir, existe relación significativa entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 y una $r^2=18.60\%$ es influenciada las variables de estudio y el restante por otros.

4.3 Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

Tabla 7

Tabla cruzada entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.

		V2: Desempeño Laboral		Total	Rho Spearman	Regresión lineal
		Regular	Eficiente			
D2: Carga mental	Leve	F	3	2	5	Rs: 0,465** P: 0,000 N: 78 15.70%
		%	3,8%	2,6%	6,4%	
	Moderado	F	21	2	23	
		%	26,9%	2,6%	29,5%	
	Intenso	F	21	29	50	
		%	26,9%	37,2%	64,1%	
Total	F	45	33	78		
	%	57,7%	42,3%	100,0%		

Nota. Data de la carga laboral y desempeño laboral.

La tabla 7 muestra que, de acorde a la percepción del total del personal farmacéutico de la cadena de farmacias que formaron parte del estudio, la carga mental en un nivel leve se centra en 6.4% (3 personas); del cual el 3.8% (3 personas) se centra en regular y 2.6% (2 personas) eficiente en relación al desempeño laboral; también, con una carga mental en un nivel moderado con 29.5% (23 personas); del cual el 26.9% (21 personas) se ubicó en regular y el 2.6% (2 personas) eficiente en relación al desempeño laboral, finalmente, con una carga mental en un nivel intenso con 64.1% (50 personas); donde el 26.9% (21 personas) se ubica en regular y el 37.2% (29 personas) eficiente en relación al desempeño laboral.

Se evidencia que las actividades laborales requieren de alta concentración por lo que tiene dificultad al recordar las cosas debido al cansancio en el trabajo, y precisan que en ocasiones el horario de refrigerio no les permite poder tener una pausa activa, y que la actividad de las labores en la mayoría de los casos se

considera muy alta debido a la presión de los clientes al momento de realizar alguna compra, por lo que se desarrolla el trabajo sin interrupciones. Todo ello afecta el desempeño laboral, sin embargo, cumplen con las metas establecidas de la empresa.

Se logró corroborar que se obtuvo un $\rho=0.467^{**}$ que precisa una “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_0 , es decir. Existe relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 y tuvo una $r^2=15.60\%$ y el restante es influenciada por otros factores.

4.4 Objetivo específico 3

Determinar la relación entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

Tabla 8

Tabla cruzada entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo.

		V2: Desempeño Laboral			Total	Rho Spearman	Regresión lineal
		Regular	Eficiente				
D3: Factores de la organización	Leve	F	1	1	2	Rs: 0,516** P: 0,000 N: 78	19.70%
		%	1,3%	1,3%	2,6%		
	Moderado	F	40	12	52		
		%	51,3%	15,4%	66,7%		
	Intenso	F	4	20	24		
		%	5,1%	25,6%	30,8%		
Total		F	45	33	78		
		%	57,7%	42,3%	100,0%		

Nota. Data de la carga laboral y desempeño laboral.

La tabla 8 muestra que, de acorde a la percepción del total del personal farmacéutico de la cadena de farmacias que formaron parte del estudio, los factores de la organización en un nivel leve se centra en 2.6% (2 personas); del cual el 1.3% (1 personas) se centra en regular y eficiente en relación al desempeño laboral; del mismo modo, con los factores de la organización en un nivel moderado con 66.7% (52 personas); del cual el 51.3% (40 personas) se ubicó en regular y el 15.4% (12 personas) eficiente en relación al desempeño laboral, finalmente, con los factores de la organización en un nivel intenso con 30.8% (24 personas); donde el 5.1% (4 personas) se ubica en regular y el 25.6% (20 personas) eficiente en relación al desempeño laboral. Se manifiesta que el personal que en ocasiones tiene que realizar algunas actividades fuera de su jornada laboral y que prologa su trabajo por falta de personal a su cargo. Cabe precisar que los horarios de trabajo son prolongados por la misma situación de trabajo, por otro lado, algunas funciones que

desarrollan no son de acorde a su formación profesional, debido a que también realizan trabajos administrativos. Sin embargo, en ocasiones la empresa les brinda reconocimiento para poder motivarlos y que puedan realizar sus actividades de manera eficiente y logren las metas propuestas.

Se logró corroborar que se obtuvo un ($\rho=0.516^{**}$) que indica una “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir, existe relación significativa entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022. Tuvo una r^2 : 19.70% y el restante por otras variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo concluyentes resultados respecto al objetivo que fue determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; entre dichas variables se encontró una correlación positiva moderada y significativa a nivel estadístico. En la recolección de datos y aplicando las herramientas apropiadas se obtuvo que del total de personal farmacéutico el 56.4% son mujeres y el 43.6% son hombres. Con respecto a la edad se obtuvo que el 57.7% tienen entre 20 a 38 años de edad y que el 44.9 % tiene un tiempo de trabajo mayor a 6 años.

Además, se encontró que 44.9% del personal farmacéutico presenta una carga laboral en un nivel intenso, el 52.6% en un nivel moderado y el 2.6% en un nivel leve. Además, el 57.7% tiene un desempeño laboral en un nivel regular y el 42.3% en un nivel eficiente. Estos resultados son relativamente similares a los registrados por Cuba (2022) en su investigación, en donde encontró que el 35% del personal farmacéutico de una cadena de farmacias en la ciudad de Nazca presenta una sobrecarga de trabajo en un grado alto, el 45% en un grado medio y el 20% en un grado bajo. Además, el 70% percibe un desempeño laboral en nivel moderado, el 22% en nivel deficiente y el 8% en nivel eficiente. A pesar que la sobrecarga de trabajo aumentó en pandemia el personal muestra una actitud positiva y disposición adecuada para desarrollar sus labores.

Con respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; los resultados encontrados indican que, al aplicarse la prueba de Rho de Spearman, se encontró un ($\rho=0.602^{**}$) que indica una “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_0 , es decir, existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022. Del mismo modo, se obtuvo un $R^2=23.60\%$, lo cual indica que el 23.60% de los elementos del desempeño laboral son influenciados por los componentes de la carga laboral y el restante es influenciada por otras variables de estudio.

Se evidencia que la carga física, mental y los factores de la organización afectan el desempeño laboral, sin embargo, 57.7% del personal farmacéutico

presenta un desempeño laboral en un nivel regular y el 42.3% en un nivel eficiente, debido a que posee habilidades y destrezas adecuadas que inciden en el desarrollo cognitivo en la resolución de problemas y una actitud de proactividad para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta también, que la mayor parte de ellos son personas jóvenes entre 20 a 38 años de edad, que tienen más de 6 años de experiencia laboral y que las funciones y/o tareas que realizan son repetitivas de forma diaria. Además, la empresa les capacita sobre sus actividades diarias y les brinda reconocimiento económico por alcanzar las metas establecidas de forma mensual.

Los resultados encontrados para el objetivo general van en la misma dirección de los resultados encontrados por Toledo (2022) en su investigación titulada “Sobrecarga laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital, en la cual al analizar ambas variables encontró una relación positiva moderada y significativa con un $Rho=0.666$ y con un $R^2=43.94\%$, lo cual indica que el 43.94% de los elementos del desempeño laboral se encuentra comprometida por la sobrecarga laboral. Encontró que el 4.29% del personal de enfermería presenta una sobrecarga laboral en un nivel bajo, el 55.71% en un nivel moderado y el 40% en un nivel alto. Además, el 11.43% presenta un desempeño laboral en un rango medio y 88.57% en un rango alto. A pesar que la sobrecarga laboral se centra en un rango medio alto, el desempeño laboral es alto, producto de la disciplina, preparación y capacitación del personal para atender de manera adecuada a sus pacientes, teniendo en cuenta también, que el 54.3% de los encuestados son personas jóvenes que sus edades están entre 25-35 años y están motivados en realizar lo mejor posible sus funciones en su jornada laboral.

A diferencia de los resultados obtenidos en la presente investigación, Cuba (2022) en su estudio titulado “Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del Personal Farmacéutico en una cadena de farmacias, al analizar dichas variables de estudio encontró que existe una relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico, en la cual se encontró Rho de Spearman de $-0,515^{**}$ moderada correlación negativa, lo cual indica que a mayor sobrecarga de trabajo menor el desempeño laboral. Es decir, la sobrecarga de trabajo influye de manera inversa en las dimensiones del desempeño laboral como

son el desempeño cognitivo, en el desarrollo de destrezas y habilidades y en el desarrollo actitudinal de los químicos farmacéuticos encuestados.

Asimismo, Garma y Vivanco (2021) en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre sobrecarga laboral y desempeño profesional del personal de enfermería de un hospital, en la cual concluyeron que existe una relación inversa entre las dos variables estudiadas con rho de Spearman de -0.882 y un $p=0.000$. Encontraron que el 46.43% de los encuestados presenta una sobrecarga laboral en un rango medio, el 39.29% en un rango bajo y el 14.29% en un rango alto. Además, el 50.00% muestra un desempeño profesional en un rango regular, el 35.71% en un rango óptimo y 14.29% en rango deficiente. Se evidencia que el desempeño profesional se centra en un rango regular y es debido a la sobrecarga laboral moderada que tienen, ya que en diversas ocasiones muestran agotamiento, lo que no les permite brindar una mejor y oportuna atención a sus pacientes.

En relación al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; se logró corroborar que se obtuvo un ($\rho=0.465^{**}$) que precisa una “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir, existe relación significativa entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 y una $r^2=18.60\%$ es influenciada las variables de estudio y el restante por otros. Se encontró una carga física en nivel leve en el 3.8%, en nivel moderado en el 65.4% y en nivel intenso en el 30.8% del personal farmacéutico encuestado, por lo que se evidencia que la carga física se concentra en un nivel moderado a intenso, a pesar de ello el 57.7% del personal farmacéutico muestra un desempeño laboral en un nivel regular y 42.3% en un nivel eficiente.

En contraposición a la relación positiva entre la carga física y el desempeño laboral encontrada en el presente trabajo de investigación, Garma y Vivanco (2021) en su estudio a profesionales de enfermería encontraron una relación inversa entre carga física y desempeño profesional con $\rho=-0.780$ y un $p=0.000$. Además, obtuvieron que el 37.50% presenta una carga física moderada, de los cuales el 32.14% presenta un regular desempeño profesional y el 5.36% en un rango óptimo. Se evidencia un desempeño profesional moderado producto de la carga física en

un nivel moderado que tiene el personal, debido al esfuerzo muscular que realizan, el desplazamiento continuo de un lugar a otro y en ocasiones cargando peso.

Los resultados obtenidos en la presente investigación con respecto a la carga física son cercanos a los obtenidos por Cuba (2022) que en su investigación también analizó esa dimensión de la carga laboral, en la cual obtuvo que el 45% del personal farmacéutico tiene una carga física en un rango medio, el 30% en un rango alto y el 25% en un rango bajo, debido a las posturas y desplazamientos a los cuales están expuestos en su jornada laboral, pues tienen que estar de pie por tiempo prolongado realizando sus actividades diarias.

Asimismo, Chauca y Guerrero (2022) en su investigación “Sobrecarga laboral en tiempos de covid en personal que labora en la farmacia Inkafarma de la ciudad de Lima”, al analizar la dimensión de carga física de la variable sobrecarga laboral, obtuvieron como resultados que el 90% de los trabajadores tienen un grado de carga laboral alta, y el 10% presenta un grado de carga laboral media, más aún en tiempo de pandemia que causó que más personas acudan a las farmacias en busca de sus medicamentos prescritos por su médico o buscando una orientación farmacéutica para aliviar sus problemas de salud.

Con respecto a los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 que fue determinar la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; se obtuvo un ($\rho=0.467^{**}$) “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir. Existe relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 y tuvo una $r^2=15.60\%$ y el restante es influenciada por otros factores. Se encontró una carga mental en nivel leve en el 6.4%, en nivel moderado en el 29.5% y en nivel intenso en el 64.1% del personal farmacéutico encuestado, por lo que se evidencia que la carga mental se concentra en un nivel intenso. Aún con esa intensa carga mental el 57.7% del personal farmacéutico muestra un desempeño laboral en un nivel regular y 42.3% en un nivel eficiente.

A diferencia de lo encontrado, Garma y Vivanco (2021) en su investigación en el personal de enfermería encontraron una relación inversa entre la carga mental y el desempeño profesional con $\rho=-0.670$ $p=0.000$, obtuvieron también que el 55.36% presenta una carga mental en un nivel medio, de los cuales 37.5% presenta

un desempeño profesional en un nivel regular y el 14.29% en un nivel óptimo. De igual forma se evidencia que el personal de enfermería presenta un desempeño profesional regular, el cual es producto de la carga mental en un nivel medio que tienen, debido a que se requiere un nivel de atención alto para no cometer errores que puede perjudicar la integridad de los demás.

En relación a la dimensión de carga mental de la variable carga laboral Chauca y Guerrero (2022) en su investigación que tuvo como población al equipo de salud que laboran en una farmacia de Inkafarma de la ciudad de Lima, obtuvieron resultados similares, en la cual indican que el 60% del personal de farmacia presenta una carga mental de trabajo en un nivel alto, el 20% en nivel medio y 20% restante en un nivel bajo. En la que se evidencia de igual forma una carga mental en un nivel alto, como consecuencia de información compleja que manejan y que en varios casos requiere memorización, concentración y atención en sus actividades diarias.

Con respecto a la carga mental Cuba (2022) analizó en su investigación dicha dimensión de la carga laboral en los trabajadores farmacéuticos de una cadena de farmacia, en la cual obtuvo que el 55% del personal farmacéutico tiene una carga mental en un nivel medio, el 25% en un nivel alto y el 20% en un nivel bajo, debido a la tensa relación que tienen con los clientes de forma diaria durante su horario de trabajo, lo cual les ocasiona un agotamiento mental producto del estrés diario al cual están expuestos de forma permanente en sus puestos asignados.

Carbajal (2018) en su investigación que buscó determinar el nivel de estrés producto de la carga laboral en químicos farmacéuticos de una dirección de salud, encontró que el 51.1% del personal presenta estados de estrés, lo que perjudica a su desempeño laboral, y es producto del trabajo bajo presión y de la enorme responsabilidad que se le asigna en sus diversas funciones y en las cuales deben hacer cumplir las normas actuales que rigen en los establecimientos farmacéuticos.

Al respecto, Bonifacio (2021) en su investigación titulada "Nivel del síndrome de burnout en el personal químico farmacéutico y técnicos de farmacia de una cadena de farmacias", al analizar la dimensión agotamiento emocional, encontraron que el 40% presenta un nivel medio, el 32% en un nivel alto y 28% en un nivel bajo, lo cual indica que dicho personal tiene un nivel medio y alto en cuanto a la

dimensión de agotamiento emocional, exponiendo la salud de ellos, incrementando el abandono de trabajo y baja satisfacción laboral.

Ángeles (2019), en su investigación que tuvo como población a trabajadores de un centro de salud, encontró que el 81% de los trabajadores presenta estrés en un nivel medio, lo cual influye en el desempeño laboral, pues el 52.4% de ellos tiene un desempeño laboral regular. Determinó en su investigación que hay una relación inversa y significativa ($r = - 0.786$ y $\text{sig.} = 0.000$) entre el estrés y el desempeño laboral en la población estudiada, en la cual carga laboral, el compañerismo y el ambiente de trabajo son algunos de los factores estresantes a los que están expuestos de manera constante los colaboradores, generando consecuencias con el desempeño laboral de los mismos en el centro de salud.

En relación al objetivo específico 3 que fue determinar la relación entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; se logró corroborar que se obtuvo un ($\rho=0.516^{**}$) “correlación positiva moderada” y $p=0.000$, por ende, se ratifica la H_a y se refuta la H_o , es decir, existe relación significativa entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022. Tuvo una r^2 : 19.70% y el restante por otras variables de estudio. Se encontró que los factores de la organización se centran en un nivel leve en 2.6%, nivel moderado en 66.7% y nivel intenso en 30.8%, según la percepción del personal farmacéutico encuestado, lo que muestra que se centra un nivel moderado en su mayoría. A pesar que dicho personal cumple funciones administrativas que no van acorde a su formación profesional y en algunas ocasiones tienen que realizar algunas actividades fuera de su jornada laboral, presentan un desempeño laboral regular en su gran mayoría (57.7%).

Garma y Vivanco (2021) encontraron en su trabajo de investigación que hay una relación inversa entre los factores de la organización y el desempeño profesional en enfermeros de un hospital, con $\rho=-0.680$ y $p=0.000$, a diferencia de la correlación positiva moderada que se encontró en la presente investigación. Obtuvieron también que el 58.93% tiene un nivel moderado en cuanto a los factores de la organización, de los cuales el 41.07% tiene un desempeño profesional en un nivel regular y el 14.29% en un nivel óptimo. Debido a que las funciones a cumplir no están del todo claras y organizadas, se carece de procedimientos adecuados

que permitan desarrollar sus tareas en forma eficiente y oportuna en cada puesto de trabajo.

Los resultados encontrados en el presente estudio respecto a la dimensión factores de la organización son cercanos a los encontrados por Cuba (2022), quien en su investigación también analizó dicha dimensión encontrando que el 58% del personal farmacéutico percibe a los factores de la organización en un nivel medio, el 12% en un nivel alto y el 30% en un nivel bajo; debido a la motivación y a las diversas tomas de decisiones por parte de la empresa. De igual forma, Ángeles (2019) en su investigación en trabajadores de un centro de salud, encontró que el 66.7% percibe a los factores de la organización en un nivel medio, el 19% en un nivel bajo y el 14.3% en un nivel alto, debido a que no todos los trabajadores conocen las funciones que deben realizar y esto produce que no cumplan con las tareas asignadas en los tiempos adecuados en el centro de salud.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa positiva moderada entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; donde $\rho=0.602^{**}$, $p=0.000$, por lo tanto, se confirma la hipótesis del investigador y se refuta la hipótesis nula, considerándose una regresión lineal ($r^2=23.60\%$) que indica la relación entre las variables de estudio, puesto que a mayor carga laboral disminuye el desempeño laboral del personal farmacéutico.
2. Existe relación significativa positiva moderada entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; donde $\rho=0.465^{**}$, $p=0.000$, por lo tanto, se confirma la hipótesis del investigador y se refuta la hipótesis nula, considerándose una regresión lineal ($r^2=18.60\%$) que indica la relación entre la dimensión carga física y la variable desempeño laboral, puesto que a mayor carga física disminuye el desempeño laboral del personal farmacéutico.
3. Existe relación significativa positiva moderada entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; donde $\rho=0.465^{**}$ y $p=0.000$, por lo tanto, se confirma la hipótesis del investigador y se refuta la hipótesis nula, considerándose una regresión lineal ($r^2=15.70\%$) que indica la relación entre la dimensión carga mental y la variable desempeño laboral, puesto que a mayor carga mental disminuye el desempeño laboral del personal farmacéutico.
4. Existe relación significativa positiva moderada entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022; donde $\rho=0.516^{**}$ y $p=0.000$, por lo tanto, se confirma la hipótesis del investigador y se refuta la hipótesis nula, considerándose una regresión lineal ($r^2=19.7\%$) que indica la relación entre la dimensión factores de la organización y la variable desempeño laboral, puesto que a mayores factores de la organización disminuye el desempeño laboral del personal farmacéutico.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la cadena de farmacias escogida para el presente estudio, que tenga monitoreado el nivel de carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico mediante evaluaciones anuales, las cuales le permita tomar decisiones adecuadas entorno a las labores que realizan y así mejorar el desempeño del personal.
2. Se recomienda al gerente de la cadena de farmacias escogida para el presente estudio, disminuir la carga administrativa que realiza el personal farmacéutico, las cuales no están acorde a su formación profesional y les quita tiempo para desarrollar de manera correcta otras funciones como la atención farmacéutica.
3. Se recomienda al gerente de la cadena de farmacias escogida para el presente estudio, mejorar y alcanzar la dotación adecuada de personal en las farmacias de la cadena, ya que con frecuencia hay renunciadas del personal, lo cual aumenta la carga laboral y perjudica de forma alguna el desempeño laboral del personal.
4. Se recomienda al gerente de la cadena de farmacias escogida para el presente estudio, realizar un estudio tomando como población al personal técnico de farmacia, pues ellos también están en constante atención al público y así tomar las medidas correctivas adecuadas y oportunas con el fin de mejorar su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Aguilera, C. y Vargas, C. (2017). *Sobrecarga Laboral y agotamiento psicofísico en el personal de enfermería del Sanatorio y Clínica Rivadavia de la ciudad de San Luis (tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina.
- Alcalaya, A. (2016). *La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Alvarado, C., y Pinduisaca, E. (2019). *Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo-agosto 2019*. Tesis Licenciatura en Enfermería, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Ángeles, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi-2019*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Venezuela: Episteme. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Beltrán, P. (2014). *La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral*. Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Bonifacio, N. (2022). *Nivel del Síndrome de Burnout en el personal Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia de una cadena de farmacias de la provincia de Huancayo. Junín. 2021. Tesis profesional. Huancayo, Perú*. Universidad privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/819>
- Bustamante, M., Maldonado, A., García, J., Hernández, J., Trillo, V., Loreto N. (2015). *Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua*. *Culcyt*; 26(1):208-215. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/815/778>.
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., y Jiménez, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Revista de Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127. <https://doi/10.12961/aprl.2018.21.03.2>

- Campbell, P., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (eds.) *Personnel selection in organizations*. San Francisco, CA. Jossey-Bass
- Carbajal, K. (2018). *Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*.
- Casas, J., Repullo, R., y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Castillo, H., Varela, A. y Manzanilla, L. (2013). *Factores Organizacionales: Su Impacto En La Estrategia De Equipos De Trabajo*. México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.17.pdf>
- Castro, F., y Chantong, K. (2020). Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martin Icaza, periodo octubre 2019 - 2020. *Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Babahoyo*, Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarría, R. (1986). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a4354f77-b708-b63aa80931d2
- Chauca, A., y Guerrero, E. (2022). *Sobrecarga laboral en tiempos de Covid en personal de salud que labora en la farmacia Inkafarma-Lima 2021*. Tesis. Huancayo, Perú. Universidad privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/799>
- Chiavenato I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. 10ª ed. México D.F. McGraw Hill Editorial. Iteramerican Editors; 2017
- Cuba, R. (2022). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2022*. Tesis de grado, Nazca. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82201>
- Delgado, V., Castillo, C., Delgado, G., Miranda, E. y Becerra, L. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca*. *Cajamarca*. 17(1-2):49-61.

- Dzul, M. (2013). *Diseño no-experimental*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
- Espinoza, L. (2017). "Carga de trabajo: Definición de carga física y mental". *DOCPLAYER*.
<https://docplayer.es/18144623-2-cargade-trabajo-definicion-de-carga-fisica-y-mental.html>
- Garma, N. y Vivanco, M. (2021). Sobrecarga Laboral Y Desempeño Profesional De Enfermería, Servicio De Emergencia, Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021.
- García, G. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca. (Tesis de posgrado)*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>
- Gil, A. (2012). *Psychosocial risks at work and occupational health. 1 Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO)*, Universidad de Valencia. Valencia, España. Recuperado de:
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/>
- González, L. y Gutiérrez, R. (2006). La Carga De Trabajo Mental Como Factor De Riesgo De Estrés En Trabajadores De La Industria Electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v38n2/v38n2a03.pdf>
- Greenglass, R., Burke, J., y Moore, A. (2003). *Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses*. *Applied Psychology: An International Review* (52), 580-597.
- Hart, S y Staveland, L. (1988). *Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research*. En P. A. Hancock Y N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload*. North-Holland, Amsterdam.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. 5th ed. México: McGraw Hill.
- Herrera, E. (2011). *Carga física del trabajo*.
<https://es.slideshare.net/osvaldoeltoch/carga-fisica-del-trabajo>

- Heydari, A. y Sharifi, H. (2017). Nursing workload: a conceptual analysis using Walker and the cutting-edge approach. *Revista electrónica de enfermería clínica y partería*. Universidad de Ciencias Médicas Shahrekord. 2(6), 13-14. Disponible en: <http://jcnm.skums.ac.ir/article-1-656-en.html>
- Instituto Navarro de Salud Laboral [INSL]. (2022). *Riesgos por carga, física o mental, de trabajo*. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- Juárez, K. (2022). *Carga laboral y calidad de atención en pacientes que acuden a la Microred de Salud Ocobamba, Apurímac 2021*. Tesis de grado. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84925>
- Ley N° 28173. (2004). *Ley de trabajo del Químico Farmacéutico del Perú*. http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/Ley_28173-Ley_del_Trabajo_Farmac%C3%A9utico_17-Feb-2004.pdf
- Marchena, A y Alvarado, K. (2019). *Síndrome Burnout en Químico Farmacéuticos y Técnicos en Farmacia que trabajan en la cadena de boticas Mifarma del distrito de Cajamarca*. Tesis. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Meléndez, R. (2013). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013*. Tesis magíster en gestión del talento humano, Universidad Tecnológica Equinoccial. <http://bit.ly/2bruZ7>
- Mondelo, P., Gregori, E. y Barrau, P. (2000). *Ergonomía*. Fundamentos. Ediciones UPC. https://www.academia.edu/34775213/Ergonom%C3%ADa_1_Fundamentos
- Moreno, A., Ruiz, E., Pérez, Y. y Castillo, B. (2014). *Desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica san Juan de Dios*. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. 14 (4): 29-39. <http://bit.ly/2r706f8>
- Oficina Internacional de Trabajo (2005). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- OHSAS (2019). *Norma internacional para la salud y seguridad en el trabajo*. Disponible en: <https://bit.ly/32eiQvf>
- OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT, América Central, Haití, Panamá y República Dominicana*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Padilla, H. (2017). *Estrategia de intervención para mejorar el rendimiento laboral del personal de enfermería del servicio de maternidad y centro obstétrico del hospital provincial general Latacunga*. Tesis de grado. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6042/1/PIUAENF014-2017.pdf>
- Patlán, C. (2015). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Tesis de Maestría. UNAM. México. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Puglisevich, S. (2018). *Sobrecarga Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018*. Tesis de grado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31077>
- Santander, A., Ruiz, R. (2004). Relación entre variables cuantitativas. *Informática Médica II. Editorial ECIMED. Cuba*. p.1-30.
- Toledo, A. (2022). *Sobrecarga laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital de Guayaquil, 2022*.
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. Carchi*. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

ANEXOS

Tabla 9

Matriz de consistencia: Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general				
¿Cuál es la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?	Existe relación significativa entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.	Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.	VARIABLE 1: Carga Laboral	La carga laboral es el conjunto de exigencias físicas mentales a los que el trabajador en su jornada laboral se ve expuesto, para la evaluación correcta de dicha carga se tiene que conocer la actividad del trabajador frente a la tarea que realiza, son aspectos reflejados en su definición ya sea de aspecto físico o mental (Chavarría, 1986).	Carga física. Carga mental. Factores de la organización.	Diseño: No experimental. Correlacional. Cuantitativo. Población: 96 químicos farmacéuticos.
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos				
¿Cuál es la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de	Existe relación significativa entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de	Determinar la relación entre la carga física y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.	VARIABLE 2: Desempeño Laboral	El desempeño es el resultado de uso de conocimientos, destrezas, y habilidades al momento de realizar sus labores usando criterios que le	Desarrollo Cognitivo. Desarrollo de habilidad y destreza.	Muestra: 78 químicos farmacéuticos. Técnica: Encuesta

<p>farmacias de Trujillo, 2022?</p>	<p>farmacias de Trujillo, 2022.</p>	<p>Determinar la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.</p>	<p>permite dar lo mejor y convertirse en un colaborador de la institución que utiliza las reglas que da la institución y las ejecuta según los procedimientos de la propia institución (Chiavenato, 2017).</p>	<p>Desarrollo actitudinal.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la carga mental y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.</p>	<p>Determinar la relación entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre los factores de la organización y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022.</p>				

Tabla 10

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CARGA LABORAL	La carga laboral es el conjunto de exigencias físico mentales a los que el trabajador en su jornada laboral se ve expuesto, para la evaluación correcta de dicha carga se tiene que conocer la actividad del trabajador frente a la tarea que realiza, son aspectos reflejados en su definición ya sea de aspecto físico o mental (Chavarría, 1986).	La variable carga laboral es de naturaleza cuantitativa y está compuesta por 3 dimensiones (Carga física, mental y factores de la organización) y con 18 indicadores, que se medirán mediante un cuestionario validado, utilizando la escala de Likert.	Carga física	Postura corporal.	1,2,3	Ordinal (4) Siempre (3) Casi siempre (2) A veces (1) Nunca Leve = 31-62 Moderado = 63-93 Intenso = 94 -124
				Esfuerzo muscular dinámico	4,5	
				Esfuerzo muscular estático.	6,7	
			Carga mental	Manipulación de equipos/materiales pesados.	8,9,10	
				Ritmo de trabajo.	11,12	
				Experiencia del trabajador.	13	
				Complejidad del trabajo.	14,15	
				Presión en tiempos.	16	
				Atención y concentración.	17,18	
				Fatiga percibida.	19	
Monotonía.	20					

				Factores de la organización	Informes de desempeño. 21 Beneficios sociales 22,23 Calidad de tareas. 24,25 Iniciativa y manejo. 26,27 Estilos de mando. 28 Conflicto interno 29 Horario de trabajo. 30,31	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño es el resultado de uso de conocimientos, destrezas y habilidades al momento de realizar sus labores usando un juicio crítico que le permite dar lo mejor y con ello se convierte en un colaborador de la organización que utiliza las reglas que plantea la organización y las ejecuta según como estén programadas los procesos productivos de la	El desempeño laboral cuenta con 3 dimensiones (Desarrollo cognitivo, Desarrollo de habilidad y destreza y Desarrollo actitudinal) y 16 indicadores, que se medirán mediante un cuestionario validado, utilizando la escala de Likert.		Desarrollo cognitivo	Conocimiento. 1,2 Memoria. 3,4 Toma de decisiones. 5,6,7 Planificación. 8,9 Monitorización. 10	Ordinal (4) Siempre (3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca
				Desarrollo de habilidades y destreza	Trabajo en equipo. 11,12,13 Comunicación. 14,15 Creatividad 16,17 Organización. 18,19	Deficiente=29-58 Regular= 59-87 Eficiente= 88-116

organización
(Chiavenato, 2017).

Desarrollo
actitudinal

Disciplina.	20
Actitud cooperativa.	21,22
Iniciativa.	23,24
Responsabilidad.	25
Compromiso.	26
Capacidad de realización.	27,28
Conocimiento de trabajo.	29

Figura 1

Fórmula estadística para cálculo de la muestra

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

Dónde:

n : Tamaño de muestra : ¿?

N : Tamaño de la población : 96

Z : Nivel de Confianza : 5%

p : Probabilidad de ocurrencia : 0.50

q : Probabilidad de no ocurrencia : 0.50

d : Error estimado : 5%

$$n = \frac{96 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(96 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$n = 78$ *quimicos farmacéuticos*

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario carga laboral

Marque con una (X) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Figura 2

Instrumento de recolección de datos de carga laboral

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
	CARGA FÍSICA	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La actividad laboral le permite espacios de descanso.				
2	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.				
3	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, inclinado)				
4	El trabajo le exige esfuerzo muscular frecuente (cargar cajas, bandejas, paquetes)				
5	Mantiene la columna en postura adecuada de pie o sentado.				
6	Su columna se ha visto afectado por una mala postura en el trabajo.				
7	Su actividad laboral le exige estar de pie un tiempo prolongado.				
8	La empresa le brinda condiciones para el desempeño de sus actividades que demanden esfuerzo físico.				
9	Se le ha informado sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.				
10	Permanecer de pie por tiempo prolongado le ha causado molestias en las piernas, pies, rodillas.				
	CARGA MENTAL				
11	Sus actividades laborales requieren alta concentración y atención.				

12	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario.				
13	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento.				
14	Además de su horario de refrigerio, el trabajo le permite alguna pausa.				
15	El ritmo de trabajo esta influenciado por mucha presión de clientes o de la empresa.				
16	La información que maneja es compleja y requiere memorización frecuente.				
17	Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas repetitivas de forma diaria.				
18	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.				
19	El trabajo se basa en el tratamiento de información utilizando programas como Excel, Word, etc.				
20	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.				
	FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN				
21	Se le informa sobre el desempeño de sus actividades laborales.				
22	Se realiza una evaluación de salud antes de incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares.				
23	Está de acuerdo con su horario de trabajo.				
24	Considera que realiza algunas funciones no acordes a su formación profesional.				
25	Tienes que resolver incidencias de tu trabajo por tus propios medios.				
26	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado.				
27	Considera que existe compañerismo en su centro de trabajo.				
28	Prolongas tu horario de trabajo falta de personal y necesidad de la empresa.				
29	En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.				
30	Para usted la cantidad de documentos a procesar es demasiado.				
31	Tienes que realizar alguna actividad laboral fuera de tu jornada laboral.				

Cuestionario desempeño laboral

Marque con una (X) según la opción que consideres correcta. Se solicita total sinceridad.

ESCALA VALORATIVA			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Figura 3

Instrumento de recolección de datos de desempeño laboral

N°	ÍTEMS	1	2	3	4
	DESARROLLO COGNITIVO	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Con que frecuencia por falta de conocimientos tiene dificultades para desarrollar su tarea.				
2	Considera que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión sobre reclamos de clientes.				
3	Realiza una planificación de sus actividades diarias.				
4	Con que frecuencia olvida pasos a seguir en el sistema informático de la empresa.				
5	Comprende con facilidad los procedimientos de trabajo impartidos por la empresa.				
6	Considera que toma decisiones acertadas frente a una situación laboral difícil.				
7	Monitorea con frecuencia sus actividades laborales.				
8	Recuerda con facilidad los procedimientos a seguir de sus actividades laborales.				
9	Planifica las actividades diarias de su equipo de trabajo.				
10	Con que frecuencia siente que le es complicado manejar conflictos laborales.				
	DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS				
11	Con que frecuencia crea o implementa actividades para lograr sus metas.				
12	Toma la iniciativa de alguna mejora en su centro de trabajo.				
13	Ud. cumple con sus funciones de forma adecuada, en los tiempos que se le asigna.				
14	Promueve Ud. la cooperación entre los miembros de su equipo de trabajo.				

15	Organiza sus actividades laborales para lograr sus metas.				
16	Con que frecuencia reconoce el logro de los objetivos y crecimiento de su equipo de trabajo				
17	Con que frecuencia reconoce las habilidades de su equipo de trabajo y da soporte para el desarrollo de las mismas.				
18	Con que frecuencia dialoga con sus compañeros para el desarrollo del trabajo generando un ambiente de confianza				
19	Con que frecuencia es capaz de retroalimentar a sus compañeros de manera respetuosa dando a conocer sus ideas.				
	DESARROLLO ACTITUDINAL				
20	Realiza sus actividades laborales de manera organizada.				
21	Con que frecuencia se siente comprometido con los objetivos de la empresa.				
22	Cumple con sus actividades laborales, aunque tenga que emplear para ello horas extras.				
23	Presenta actitud de anticipación frente a situaciones creando nuevas oportunidades.				
24	Consideras que tus aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la empresa.				
25	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.				
26	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil profesional.				
27	Con que frecuencia tiene la predisposición de emprender acciones y mejorar resultados de sus labores.				
28	Con que frecuencia apoya a sus compañeros en sus actividades.				
29	Considera que su nivel de actividad o dinamismo en su quehacer diario es óptimo.				

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: _____

Sexo: (M) (F)

Turno: Mañana () Tarde ()

Cargo: director técnico () Q.F. asistente ()

Tiempo de trabajo: _____ **MESES** _____ **AÑOS**

¿Cómo calificarías tu carga laboral en una escala del 1 al 20?

¿Qué aspectos consideras que incrementa tu carga laboral?

¿Cómo calificarías tu desempeño laboral en una escala del 1 al 20?

¿Qué te dificulta poder tener un mejor desempeño laboral?

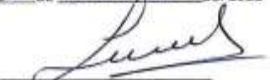
Figura 4

Validez de los instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE TIENE COMO TÍTULO:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Carga física	Postura corporal	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, inclinado)					✓		✓		✓		✓		NINGUNA
		Mantiene la columna en postura adecuada de pie o sentado.					✓		✓		✓		✓		
	Esfuerzo muscular dinámico	Su columna se ha visto afectado por una mala postura en el trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		La actividad laboral le permite espacios de descanso.					✓		✓		✓		✓		
Esfuerzo muscular estático	Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					✓		✓		✓		✓			
	Su actividad laboral le exige estar de pie un tiempo prolongado.					✓		✓		✓		✓			
Manipulación de equipos y/o materiales pesados	Permanecer de pie por tiempo prolongado le ha causado molestias en las piernas, pies, rodillas.					✓		✓		✓		✓			
	El trabajo le exige esfuerzo muscular frecuente (cargar cajas, bandejas, paquetes)					✓		✓		✓		✓			
	La empresa le brinda condiciones para el desempeño de sus actividades que demanden esfuerzo físico.					✓		✓		✓		✓			
	Se le ha informado sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.					✓		✓		✓		✓			
Carga mental	Ritmo de trabajo	Además de su horario de refrigerio, el trabajo le permite alguna pausa.					✓		✓		✓		✓		
		El trabajo suele realizarse sin interrupciones.					✓		✓		✓		✓		
	Experiencia del trabajador	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.					✓		✓		✓		✓		
	Complejidad del trabajo	La información que maneja es compleja y requiere memorización frecuente.					✓		✓		✓		✓		
		El trabajo se basa en el tratamiento de información utilizando programas como Excel, Word, etc.					✓		✓		✓		✓		
	Presión en tiempos	El ritmo de trabajo está influenciado por mucha presión de clientes o de la empresa.					✓		✓		✓		✓		
	Atención y concentración	Sus actividades laborales requieren alta concentración y atención.					✓		✓		✓		✓		
	Fatiga percibida	Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario.					✓		✓		✓		✓		
Factores de la organización	Monotonía	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento.					✓		✓		✓		✓		
		Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas repetitivas de forma diaria.					✓		✓		✓		✓		
	informes de desempeño	Se le informa sobre el desempeño de sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		
	Beneficios sociales	Se realiza una evaluación de salud antes de incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares.					✓		✓		✓		✓		
		En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.					✓		✓		✓		✓		
	Calidad de tareas	Considera que realiza algunas funciones no acordes a su formación profesional.					✓		✓		✓		✓		
		Para usted la cantidad de documentos a procesar es demasado.					✓		✓		✓		✓		
	iniciativa y manejo	Tienes que resolver incidencias de tu trabajo por tus propios medios.					✓		✓		✓		✓		
Estilos de mando	Prolongas tu horario de trabajo falta de personal y necesidad de la empresa.					✓		✓		✓		✓			
	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado.					✓		✓		✓		✓			
	Considera que existe compañerismo en su centro de trabajo.					✓		✓		✓		✓			
	Conflicto interno	Está de acuerdo con su horario de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
Horario de trabajo	Tienes que realizar alguna actividad laboral fuera de tu jornada laboral					✓		✓		✓		✓			

Apellidos y nombres del juez validador: CHAVEZ GARCIA ZISSETH ELENA DNI: 42703657
 Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud Fecha: 06 de NOVIEMBRE del 2022


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Carga física	Postura corporal	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, inclinado)					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ninguna
		Mantiene la columna en postura adecuada de pie o sentado. Su columna se ha visto afectado por una mala postura en el trabajo.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Esfuerzo muscular dinámico	La actividad laboral le permite espacios de descanso. Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Esfuerzo muscular estático	Su actividad laboral le exige estar de pie un tiempo prolongado. Permanecer de pie por tiempo prolongado le ha causado molestias en las piernas, pies, rodillas.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Manipulación de equipos y/o materiales pesados	El trabajo le exige esfuerzo muscular frecuente (cargar cajas, bandejas, paquetes) La empresa le brinda condiciones para el desempeño de sus actividades que demanden esfuerzo físico.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Ritmo de trabajo	Se le ha informado sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales. Además de su horario de refrigerio, el trabajo le permite alguna pausa. El trabajo suele realizarse sin interrupciones.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Experiencia del trabajador	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Complejidad del trabajo	La información que maneja es compleja y requiere memorización frecuente. El trabajo se basa en el tratamiento de información utilizando programas como Excel, Word, etc.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Presión en tiempos	El ritmo de trabajo está influenciado por mucha presión de clientes o de la empresa.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Atención y concentración		Sus actividades laborales requieren alta concentración y atención. Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Fatiga percibida	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento. Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas repetitivas de forma diaria.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Monotonía		Se le informa sobre el desempeño de sus actividades laborales.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Beneficios sociales	Se realiza una evaluación de salud antes de incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares. En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Calidad de tareas		Considera que realiza algunas funciones no acordes a su formación profesional. Para usted la cantidad de documentos a procesar es demasiado.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Iniciativa y manejo	Tienes que resolver incidencias de tu trabajo por tus propios medios. Prolongas tu horario de trabajo falta de personal y necesidad de la empresa.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Estilos de mando		Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado. Considera que existe compañerismo en su centro de trabajo.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Conflicto interno	Está de acuerdo con su horario de trabajo. Tienes que realizar alguna actividad laboral fuera de tu jornada laboral.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Horario de trabajo							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Apellidos y nombres del juez validador: Mendieta Franco Lizbeth Catherine
 Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

DNI: 45565826
 Fecha: 10 de Noviembre del 2022


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Carga física	Postura corporal	Presenta posturas inadecuadas de forma habitual (de pie, de rodillas, inclinado)					✓		✓		✓		✓		NINGUNA
		Mantiene la columna en postura adecuada de pie o sentado.					✓		✓		✓		✓		
		Su columna se ha visto afectado por una mala postura en el trabajo.					✓		✓		✓		✓		
	Esfuerzo muscular dinámico	La actividad laboral le permite espacios de descanso.					✓		✓		✓		✓		
		Su actividad laboral se caracteriza por un desplazamiento físico continuo.					✓		✓		✓		✓		
		Su actividad laboral le exige estar de pie un tiempo prolongado.					✓		✓		✓		✓		
Esfuerzo muscular estático	Permanecer de pie por tiempo prolongado le ha causado molestias en las piernas, pies, rodillas.					✓		✓		✓		✓			
	Manipulación de equipos y/o materiales pesados	El trabajo le exige esfuerzo muscular frecuente (cargar cajas, bandejas, paquetes)					✓		✓		✓		✓		
		La empresa le brinda condiciones para el desempeño de sus actividades que demanden esfuerzo físico.					✓		✓		✓		✓		
Carga mental	Ritmo de trabajo	Se le ha informado sobre la correcta manipulación de cargas físicas laborales.					✓		✓		✓		✓		
		Además de su horario de refrigerio, el trabajo le permite alguna pausa.					✓		✓		✓		✓		
		El trabajo suele realizarse sin interrupciones.					✓		✓		✓		✓		
	Experiencia del trabajador	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.					✓		✓		✓		✓		
	Complejidad del trabajo	La información que maneja es compleja y requiere memorización frecuente.					✓		✓		✓		✓		
		El trabajo se basa en el tratamiento de información utilizando programas como Excel, Word, etc.					✓		✓		✓		✓		
	Presión en tiempos	El ritmo de trabajo está influenciado por mucha presión de clientes o de la empresa.					✓		✓		✓		✓		
Factores de la organización	Atención y concentración	Sus actividades laborales requieren alta concentración y atención.					✓		✓		✓		✓		
		Puede mantener la atención al menos la mitad de tiempo de su horario.					✓		✓		✓		✓		
	Fatiga percibida	Tiene dificultad para recordar las cosas porque está cansado o somnoliento.					✓		✓		✓		✓		
		Realiza en su trabajo varias funciones y/o tareas repetitivas de forma diaria.					✓		✓		✓		✓		
Factores de la organización	Informes de desempeño	Se le informa sobre el desempeño de sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		
	Beneficios sociales	Se realiza una evaluación de salud antes de incorporación al trabajo y posteriormente a intervalos regulares.					✓		✓		✓		✓		
		En su trabajo existe reconocimiento económico por rendimiento laboral.					✓		✓		✓		✓		
	Calidad de tareas	Considera que realiza algunas funciones no acordes a su formación profesional.					✓		✓		✓		✓		
		Para usted la cantidad de documentos a procesar es demasiado.					✓		✓		✓		✓		
	Iniciativa y manejo	Tienes que resolver incidencias de tu trabajo por tus propios medios.					✓		✓		✓		✓		
		Prolongas tu horario de trabajo falta de personal y necesidad de la empresa.					✓		✓		✓		✓		
	Estilos de mando	Su jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado.					✓		✓		✓		✓		
	Conflicto interno	Considera que existe compañerismo en su centro de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
Horario de trabajo	Está de acuerdo con su horario de trabajo.					✓		✓		✓		✓			
	Tienes que realizar alguna actividad laboral fuera de tu jornada laboral.					✓		✓		✓		✓			

Apellidos y nombres del juez validador: MANCILLA CHÁVEZ MELISSA LISSETTE

DNI: 7732 70 60

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha: 20 de NOVIEMBRE del 2022

Melissa Lissette Mancilla Chávez
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 22009

[Firma]
Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo Cognitivo	Conocimiento	Con que frecuencia por falta de conocimientos tiene dificultades para desarrollar su tarea.					✓		✓		✓		✓		NINGUNA
		Comprende con facilidad los procedimientos de trabajo impartidos por la empresa.					✓		✓		✓		✓		✓
	Memoria	Con que frecuencia olvida pasos a seguir en el sistema informático de la empresa.					✓		✓		✓		✓		✓
		Recuerda con facilidad los procedimientos a seguir de sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		✓
	Toma de decisiones	Considera que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión sobre reclamos de clientes.					✓		✓		✓		✓		✓
		Considera que toma decisiones acertadas frente a una situación laboral difícil.					✓		✓		✓		✓		✓
Planificación	Con que frecuencia siente que le es complicado manejar conflictos laborales.					✓		✓		✓		✓		✓	
	Realiza una planificación de sus actividades diarias.					✓		✓		✓		✓		✓	
Monitorización	Planifica las actividades diarias de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		✓	
	Monitorea con frecuencia sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		✓	
Desarrollo de habilidades y destrezas	Trabajo en equipo	Promueve Ud. la cooperación entre los miembros de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		✓
		Con que frecuencia reconoce el logro de los objetivos y crecimiento de su equipo de trabajo					✓		✓		✓		✓		✓
	Comunicación	Con que frecuencia reconoce las habilidades de su equipo de trabajo y da soporte para el desarrollo de las mismas.					✓		✓		✓		✓		✓
		Con que frecuencia dialoga con sus compañeros para el desarrollo del trabajo generando un ambiente de confianza					✓		✓		✓		✓		✓
	Creatividad	Con que frecuencia es capaz de retroalimentar a sus compañeros de manera respetuosa dando a conocer sus ideas.					✓		✓		✓		✓		✓
		Con que frecuencia crea o implementa actividades para lograr sus metas.					✓		✓		✓		✓		✓
Organización	Toma la iniciativa de alguna mejora en su centro de trabajo.					✓		✓		✓		✓		✓	
	Ud. cumple con sus funciones de forma adecuada, en los tiempos que se le asigna.					✓		✓		✓		✓		✓	
Desarrollo actitudinal	Disciplina	Organiza sus actividades laborales para lograr sus metas.					✓		✓		✓		✓		✓
		Realiza sus actividades laborales de manera organizada.					✓		✓		✓		✓		✓
	Actitud cooperativa	Presenta actitud de anticipación frente a situaciones creando nuevas oportunidades.					✓		✓		✓		✓		✓
		Con que frecuencia apoya a sus compañeros en sus actividades.					✓		✓		✓		✓		✓
	Iniciativa	Con que frecuencia tiene la predisposición de emprender acciones y mejorar resultados de sus labores.					✓		✓		✓		✓		✓
		Considera que su nivel de actividad o dinamismo en su quehacer diario es óptimo.					✓		✓		✓		✓		✓
	Responsabilidad	Con que frecuencia se siente comprometido con los objetivos de la empresa.					✓		✓		✓		✓		✓
		Cumple con sus actividades laborales, aunque tenga que emplear para ello horas extras.					✓		✓		✓		✓		✓
Compromiso	Con que frecuencia se siente comprometido con los objetivos de la empresa.					✓		✓		✓		✓		✓	
	Consideras que tus aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la empresa.					✓		✓		✓		✓		✓	
Capacidad de realización	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil profesional.					✓		✓		✓		✓		✓	
	Considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.					✓		✓		✓		✓		✓	

Apellidos y nombres del juez validador: LISSETH ELENA CHAVEZ GARCIA
 Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

DNI: 42703687
 Fecha: 16 de NOVIEMBRE del 2022


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo Cognitivo	Conocimiento	Con que frecuencia por falta de conocimientos tiene dificultades para desarrollar su tarea.					✓		✓		✓		✓		ninguna 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
		Comprende con facilidad los procedimientos de trabajo impartidos por la empresa.					✓		✓		✓		✓		
	Memoria	Con que frecuencia olvida pasos a seguir en el sistema informático de la empresa.					✓		✓		✓		✓		
		Recuerda con facilidad los procedimientos a seguir de sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		
	Toma de decisiones	Considera que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión sobre reclamos de clientes.					✓		✓		✓		✓		
		Considera que toma decisiones acertadas frente a una situación laboral difícil.					✓		✓		✓		✓		
Desarrollo de habilidades y destrezas	Planificación	Con que frecuencia siente que le es complicado manejar conflictos laborales.					✓		✓		✓		✓		
		Realiza una planificación de sus actividades diarias.					✓		✓		✓		✓		
	Monitorización	Planifica las actividades diarias de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Monitorea con frecuencia sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		
	Trabajo en equipo	Promueve Ud. la cooperación entre los miembros de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Con que frecuencia reconoce el logro de los objetivos y crecimiento de su equipo de trabajo					✓		✓		✓		✓		
Desarrollo actitudinal	Comunicación	Con que frecuencia reconoce las habilidades de su equipo de trabajo y da soporte para el desarrollo de las mismas.					✓		✓		✓		✓		
		Con que frecuencia dialoga con sus compañeros para el desarrollo del trabajo generando un ambiente de confianza					✓		✓		✓		✓		
	Creatividad	Con que frecuencia es capaz de retroalimentar a sus compañeros de manera respetuosa dando a conocer sus ideas.					✓		✓		✓		✓		
		Con que frecuencia crea o implementa actividades para lograr sus metas.					✓		✓		✓		✓		
	Organización	Toma la iniciativa de alguna mejora en su centro de trabajo.					✓		✓		✓		✓		
		Ud. cumple con sus funciones de forma adecuada, en los tiempos que se le asigna.					✓		✓		✓		✓		

Apellidos y nombres del juez validador: Mariela Franco Lizbeth Catherine

DNI: 45565826

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Fecha: 10 de Noviembre del 2022


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opciones de respuestas				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo Cognitivo	Conocimiento	Con que frecuencia por falta de conocimientos tiene dificultades para desarrollar su tarea.					✓		✓		✓		✓		NINGUNA
		Comprende con facilidad los procedimientos de trabajo impartidos por la empresa.					✓		✓		✓		✓		u
	Memoria	Con que frecuencia olvida pasos a seguir en el sistema informático de la empresa.					✓		✓		✓		✓		u
		Recuerda con facilidad los procedimientos a seguir de sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		u
	Toma de decisiones	Considera que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión sobre reclamos de clientes.					✓		✓		✓		✓		u
		Considera que toma decisiones acertadas frente a una situación laboral difícil.					✓		✓		✓		✓		u
Planificación	Con que frecuencia siente que le es complicado manejar conflictos laborales.					✓		✓		✓		✓		u	
	Realiza una planificación de sus actividades diarias.					✓		✓		✓		✓		u	
Desarrollo de habilidades y destrezas	Monitorización	Planifica las actividades diarias de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		u
		Monitorea con frecuencia sus actividades laborales.					✓		✓		✓		✓		u
	Trabajo en equipo	Promueve Ud. la cooperación entre los miembros de su equipo de trabajo.					✓		✓		✓		✓		u
		Con que frecuencia reconoce el logro de los objetivos y crecimiento de su equipo de trabajo					✓		✓		✓		✓		u
	Comunicación	Con que frecuencia reconoce las habilidades de su equipo de trabajo y da soporte para el desarrollo de las mismas.					✓		✓		✓		✓		u
		Con que frecuencia dialoga con sus compañeros para el desarrollo del trabajo generando un ambiente de confianza					✓		✓		✓		✓		u
		Con que frecuencia es capaz de retroalimentar a sus compañeros de manera respetuosa dando a conocer sus ideas.					✓		✓		✓		✓		u
		Con que frecuencia crea o implementa actividades para lograr sus metas.					✓		✓		✓		✓		u
	Creatividad	Toma la iniciativa de alguna mejora en su centro de trabajo.					✓		✓		✓		✓		u
		Ud. cumple con sus funciones de forma adecuada, en los tiempos que se le asigna.					✓		✓		✓		✓		u
Desarrollo actitudinal	Organización	Organiza sus actividades laborales para lograr sus metas.					✓		✓		✓		✓		u
		Realiza sus actividades laborales de manera organizada.					✓		✓		✓		✓		u
	Actitud cooperativa	Presenta actitud de anticipación frente a situaciones creando nuevas oportunidades.					✓		✓		✓		✓		u
		Con que frecuencia apoya a sus compañeros en sus actividades.					✓		✓		✓		✓		u
	Iniciativa	Con que frecuencia tiene la predisposición de emprender acciones y mejorar resultados de sus labores.					✓		✓		✓		✓		u
		Considera que su nivel de actividad o dinamismo en su quehacer diario es óptimo.					✓		✓		✓		✓		u
	Responsabilidad	Cumple con sus actividades laborales, aunque tenga que emplear para ello horas extras.					✓		✓		✓		✓		u
	Compromiso	Con que frecuencia se siente comprometido con los objetivos de la empresa.					✓		✓		✓		✓		u
Consideras que tus aspiraciones se ven prósperas por las políticas de la empresa.						✓		✓		✓		✓		u	
Capacidad de realización	Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su perfil profesional.					✓		✓		✓		✓		u	
	Conoce que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones.					✓		✓		✓		✓		u	

Apellidos y nombres del juez validador: MARCILLA CHAVEZ MELISSA LISSETTE

DNI: 47327060

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha: 21 de NOVIEMBRE del 2022

Melissa Lissette Marcilla Chavez
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.Q.F.P. 22008

 Firma del Examinador Informante

Tabla 11

Confiabilidad del instrumento para el tamaño del muestreo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

AMBAS VARIABLES DE ESTUDIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	60

V1: CARGA LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	31

V2: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,910	29

La confiabilidad de datos se evidencia que para la primera variable se obtuvo un alfa de conbach de $\alpha=0.929$ (60 elementos); del mismo modo para la primera variable que es la carga laboral se obtuvo ($\alpha=0.895$ con 31 elementos) y para la segunda variable de estudio se obtuvo ($\alpha=0.910$ con 29 elementos); por lo que se puede indicar que se evidencia la asociación entre las variables de estudio.

Resultados

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	34	43,6	43,6	43,6
	Mujer	44	56,4	56,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Del total de los farmacéuticos, con mayor predominancia que trabajan son de sexo femenino con 56.4% (44) y del sexo masculino que son 43.6% (34), por lo que se evidencia mayor concentración de damas en los centros farmacéuticos.

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desde 20 a 38	45	57,7	57,7	57,7
	De 39 a 51	28	35,9	35,9	93,6
	De 52 A 63	5	6,4	6,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Del total de los farmacéuticos, con mayor predominancia que trabajan son de las edades de 20 a 38 años con 57.7% (45), seguido de las edades de 39 a 51 años de edad y finalmente de 52 a 63 que tan solo son 6.4% (5). Por lo que se refleja que la mayor cantidad de trabajadores son adultos jóvenes.

Turno de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mañana	39	50,0	50,0	50,0
Válido	Tarde	39	50,0	50,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Del total de los trabajadores farmacéuticos, el 50% trabaja de turno tarde y el restante 50% de mañana, por lo que hay una equidad en la ejecución del desarrollo del trabajo.

CARGO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Q.F. Asistente	39	50,0	50,0	50,0
Válido Director técnico	39	50,0	50,0	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Del total de los profesionales que trabajan son Q.F. Asistente en 50% y el restante 50% son los directores técnicos, es decir, se refleja la igualdad en la contratación de los trabajadores.

Tiempo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	2	2,6	2,6	2,6
De 1 a 3 años	24	30,8	30,8	33,3
Válido De 4 a 6 años	17	21,8	21,8	55,1
Mayor a 6 años	35	44,9	44,9	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Del total de los encuestados el tiempo de trabajo con mayor predominancia se centra en el 44.9% que son mayores a 6 años, seguida de 1 a 3 años en 30.8%, del mismo modo, de 4 a 6 años de 21.8% y con menor predominancia el de menos de 1 año tan solo el 26%.

Base de datos

VARIABLE 1: Carga Laboral																																			
N°	D1: Carga física										D2: Carga mental										D3: Factores de la organización										V1	D1	D2	D3	
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30					i31
1	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	76	30	20	26		
2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	82	29	23	30
3	4	3	3	1	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	1	2	1	4	97	30	35	32	
4	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	100	28	36	36		
3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	1	2	92	26	34	32	
6	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	1	2	3	3	4	1	3	3	3	87	27	31	29	
7	3	2	2	1	4	4	3	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	3	4	2	95	28	34	33	
8	3	2	3	1	3	4	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	3	1	3	2	3	78	27	26	25
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	95	22	38	35	
10	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	2	1	3	99	29	38	32	
11	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	3	3	4	3	3	1	3	96	31	34	31	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	86	33	25	28
13	3	2	2	1	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	2	4	87	27	30	30	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	89	32	27	30	
13	3	2	4	1	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3	78	27	26	25	
16	1	4	1	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	92	26	30	36	
17	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	2	1	103	36	34	33	
18	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	103	30	36	37	
19	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	100	32	31	37	
20	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	1	3	104	31	39	34	
21	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	109	32	39	38	
22	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	109	31	40	38	
23	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	107	30	40	37	
24	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	95	33	30	32		
23	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	109	34	39	36	
26	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	103	28	37	38	
27	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	2	96	31	33	32	
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	4	93	30	31	32

29	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	100	35	34	31		
30	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	98	33	31	34		
31	4	4	1	3	3	4	2	3	2	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	2	1	1	76	27	21	28		
32	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	3	2	2	4	102	33	36	33	
33	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	4	102	37	32	33	
34	3	1	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	94	28	31	35	
33	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	86	30	25	31	
36	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	98	31	32	35	
37	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	112	36	37	39	
38	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	99	33	35	31	
39	3	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	99	28	37	34	
40	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	115	34	38	43
41	1	3	1	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	96	28	32	36	
42	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	83	29	23	31	
43	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	97	31	32	34	
44	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	93	36	26	31	
43	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	93	32	26	35	
46	2	2	4	3	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	85	25	31	29		
47	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	107	33	36	38	
48	2	4	1	4	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	99	28	33	38	
49	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	86	29	27	30		
30	1	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	91	29	30	32	
31	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	1	2	1	4	4	4	3	2	2	2	4	87	26	32	29	
32	4	2	3	2	4	3	3	2	2	1	2	4	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	1	4	4	4	4	2	2	3	4	89	26	31	32	
33	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	1	4	3	4	4	2	3	2	4	89	26	32	31	
34	4	2	4	2	4	4	4	2	2	1	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	95	29	33	33	
33	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	79	25	27	27	
36	4	2	3	2	3	4	4	2	1	1	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	91	26	33	32	
37	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	1	2	2	3	4	4	4	3	3	1	4	92	27	34	31	
38	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	93	29	31	33	
39	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	2	1	4	88	25	33	30	
60	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	87	28	29	30	
61	3	2	3	2	3	4	2	2	2	1	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	87	24	33	30	

62	3	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	4	3	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	4	85	23	31	31	
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	65	20	20	25	
64	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	85	23	30	32	
63	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	77	22	30	25	
66	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	4	90	28	32	30	
67	3	3	2	3	4	3	2	3	1	4	1	2	2	2	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	87	28	26	33	
68	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	83	22	30	31	
69	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	87	25	32	30	
70	3	2	2	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	89	26	32	31	
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	76	30	18	28	
73	3	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	1	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	95	30	31	34	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	3	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	1	3	77	23	27	27	
76	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	62	22	20	20	
77	1	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	99	29	38	32	
78	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	3	69	20	26	23	

.-.

VARIABLE 2: Desempeño Laboral																																	
N°	D1: Desarrollo cognitivo										D2: Desarrollo de habilidades y destreza									D3: Desarrollo actitudinal									V2	D1	D2	D3	
	p1	p2	P3	p4	P5	p6	i28	i28	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p13	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p23	p26	p27	p28					p29
1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	65	19	22	24	
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	74	25	19	30
3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	2	2	4	92	31	31	30
4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	96	33	33	30	
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	109	38	35	36
6	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	83	32	30	21	
7	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	95	30	30	35
8	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	1	2	3	78	25	25	28
9	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	79	33	24	22	
10	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	2	3	1	2	3	87	34	27	26

11	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	76	28	23	25	
12	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	3	83	28	28	27	
13	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	87	30	27	30		
14	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	88	31	28	29		
13	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	1	2	4	82	30	30	22	
16	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	85	30	28	27	
17	2	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	2	2	1	1	4	87	33	28	26	
18	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	4	3	2	2	2	2	4	96	35	34	27	
19	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	3	89	34	25	30	
20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	96	38	32	26	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	4	97	38	35	24	
22	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	100	30	35	35	
23	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	1	3	1	2	3	91	35	33	23	
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	3	2	2	3	84	29	26	29	
23	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	95	34	28	33	
26	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	92	35	34	23	
27	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4	97	36	30	31	
28	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	4	2	3	4	3	4	1	4	1	1	4	87	33	27	27	
29	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	101	36	33	32	
30	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	95	34	29	32	
31	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	70	19	17	34	
32	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	96	37	36	23	
33	3	3	1	1	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	4	3	4	2	3	2	1	1	2	70	30	14	26	
34	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	92	30	29	33	
33	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	62	19	19	24	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	3	92	37	31	24	
37	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	1	1	3	94	36	33	25	
38	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	97	33	29	35	
39	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	96	36	35	25	
40	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	100	36	29	35	
41	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	96	35	30	31	
42	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	73	26	20	27
43	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	93	32	34	27

44	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	86	31	22	33	
43	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	1	1	3	80	29	26	25	
46	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	100	32	32	36		
47	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	2	92	36	32	24	
48	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	94	31	29	34	
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	1	1	2	81	31	23	27	
30	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	79	27	27	25	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	1	2	61	20	20	21	
32	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	1	1	3	64	21	20	23	
33	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	1	2	63	21	21	21	
34	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	66	21	23	22	
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	29	27	30	
36	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	66	23	22	21	
37	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	70	25	23	22	
38	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	1	2	3	72	26	22	24	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	64	20	23	21	
60	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	73	24	24	25	
61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	1	2	65	21	22	22	
62	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	64	22	21	21	
63	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	79	25	25	29	
64	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	68	23	20	25	
63	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	66	23	21	22	
66	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	76	26	24	26	
67	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	103	33	34	36
68	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	73	25	24	24	
69	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	1	1	2	73	26	23	24	
70	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	75	27	23	25	
71	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	73	22	23	28	
72	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	89	29	29	31	
73	2	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	1	1	3	84	32	26	26	
74	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	94	36	32	26	
73	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	1	4	69	22	21	26
76	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	94	32	30	32	

77	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	98	30	32	36
78	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	66	21	24	21



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE ROQUE DIANA MARGARET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022", cuyo autor es ARANA NACARINO ALEJANDRO YONEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 31 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE ROQUE DIANA MARGARET DNI: 43266238 ORCID: 0000-0001-9652-6346	Firmado electrónicamente por: DQUISPERO3 el 31- 01-2023 11:46:24

Código documento Trilce: TRI - 0529907