



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Factores emocionales y desempeño laboral de los químicos
farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los
Olivos, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICOS DE LA SALUD

AUTORA:

Santi Huarcaya, Soledad Flor (orcid.org/0000-0003-1989-9207)

ASESOR:

Mg. Quinteros Gomez Yakov Mario (orcid.org/000-003-2046-5971)

CO-ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel, Danilo Américo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A nuestro padre Jehová por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía todo el periodo de mi vida personal y profesional.

A mi madre Victoria Huarcaya Condori, por darme la vida, quererme mucho y su motivación constante, gracias por tu amor infinito, te amo Mamá.

A mi esposo Cristian e hijos Gianpier y Milagros que son mi fortaleza, mi motivación diaria, los tesoros que nuestro padre Jehová me dio, los Amo familia.

A mis hermanas por cuidar de mis hijos mientras yo culminaba los estudios y tesis. Muchas gracias.

Agradecimiento

Mi mayor agradecimiento a mis maestros por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

A mi asesor por otorgar su tiempo y evaluar este trabajo, otorgando valiosas sugerencias que contribuyeron al mejoramiento a esta tesis.

A mis amigas Rosita, Carmen y todas las personas que me apoyaron para que pudiera lograr mis sueños, motivarme cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. Metodología	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Validez y Confiabilidad	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable Factores emocionales	29
Tabla 2	Niveles de las Dimensiones: factor intrapersonal y factor interpersonal	29
Tabla 3	Niveles de las dimensiones: factor adaptabilidad y manejo de estrés	30
Tabla 4	Niveles de la variable desempeño laboral	30
Tabla 5	Niveles de las dimensiones: calidad de servicio, toma de decisiones y productividad	31
Tabla 6	Prueba de correlación según spearman entre los factores emocionales y el desempeño laboral.	31
Tabla 7	Prueba de correlación según spearman entre el factor interpersonal y la calidad de servicio	32
Tabla 8	Prueba de correlación según spearman entre factor intrapersonal y la toma de decisiones.	33
Tabla 9	Prueba de correlación según spearman entre el factor de adaptabilidad y la productividad	33
Tabla 10	Prueba de correlación según spearman entre factor de manejo de estrés y productividad laboral.	34

Resumen

La presente investigación se planteó determinar la relación entre los factores emocionales y el desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022. El estudio fue de tipo básica, tuvo enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Participaron 75 Químicos Farmacéuticos a quienes se les aplicó una encuesta a través de dos instrumentos, los cuales fueron debidamente validados por el rigor de tres profesionales expertos y se evaluó su confiabilidad según el alfa de Cronbach. Los resultados demostraron que los factores emocionales se relacionan de manera positiva y significativa y con efecto débil ($\rho=0,398$; $p=0,000$) con el desempeño laboral de los participantes del estudio. Se concluye que existe una correlación entre el desempeño de los químicos farmacéuticos y sus factores emocionales.

Palabras clave: factores emocionales, desempeño laboral, químicos farmacéuticos, botica

Abstract

Abstract

The present investigation was proposed to determine the relationship between emotional factors and the work performance of pharmaceutical chemists of a chain of pharmacies in the district of Los Olivos, 2022. The study was basic, had a quantitative approach and a non-experimental design, of cross section and correlational level. 75 Pharmaceutical Chemists participated to whom a survey was applied through two instruments, which were duly validated by the rigor of three expert professionals and their reliability was evaluated according to Cronbach's alpha. The results showed that emotional factors are positively and significantly related and with a weak effect ($\rho=0.398$; $p=0.000$) with the work performance of the study participants. It is concluded that there is a correlation between the performance of pharmaceutical chemists and their emotional factors.

Keywords: emotional factors, job performance, pharmaceutical chemists, apothecary

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, en el ámbito laboral el empleador se encuentra en situaciones constantes cambios de adaptación y exigencias, pero cuando hay un desequilibrio entre las exigencias laborales y el entorno del personal, se presenta reacciones emocionales, conductuales, cognitivas o fisiológicas que pueden provocar daños a la salud. (OMS, 2017). Las emociones pueden verse afectadas por diversos factores que influyen muchas veces a nivel del comportamiento, las cuales pueden ser transitorias o podrían afectar seriamente a la persona y quedarse como un trastorno crónico, por lo que definitivamente causa un desorden que involucra actitudes y conductas que pueden disminuir su desempeño en el trabajo. Por lo que es importante estudiar cómo se relacionan los factores emocionales con el desempeño laboral.

En diferentes contextos el desempeño laboral se ve influenciado por situaciones en las que se pueden ver involucradas las emociones debido a los cambios en las actitudes y sentimientos que afectan el comportamiento y pensamientos que definitivamente interfieren en las relaciones interpersonales y traen como consecuencia el déficit en el desempeño de las tareas asignadas. Orezza (2021) enfatiza la importancia del manejo adecuado de las emociones para lograr una adecuada sintonía en el entorno afectivo que tiene beneficio personal y repercute en un rendimiento exitoso de sus labores.

Es importante considerar que el ambiente donde las personas desarrollan sus labores forma parte indispensable en sus vidas, por lo que sentirse satisfecho con la labor que desempeña es crucial para lograr los objetivos organizacionales, siendo los factores emocionales los que influyen en la capacidad de desarrollar el trabajo en equipo y el trabajo individual de manera que puedan verse reflejadas de acuerdo a los objetivos y meta cumplidas según se proyectan en la organización (Feldamn y Blanco, 2016). El éxito de las instituciones se logra gracias al capital humano competente y comprometido, que logra afrontar circunstancias de conflicto con un adecuado manejo de las emociones que les permiten interactuar de manera armónica y motivados participando activamente e integrados al equipo para conseguir los objetivos institucionales.

Se ha reportado que la actividad laboral es considerada un condicionante al estrés por un 48% de adultos encuestados, teniendo en cuenta que debido al contexto después de la pandemia existe un alto porcentaje de personas que no tienen un puesto de trabajo estable (65%), situación que ha facilitado el desarrollo de actitudes negativas, incumplimiento de sus labores, bajo rendimiento y baja productividad.

El estrés laboral es la reacción que tiene un trabajador al someterse a una excesiva presión que tiene lugar en el ambiente de trabajo, lo que puede provocar un agotamiento físico y mental que afecta seriamente la salud y el rendimiento laboral. A nivel mundial es causa de diversos trastornos de conducta y de problemas de salud mental, por lo que diversas investigaciones han considerado que para afrontar esta situación es relevante la inteligencia emocional ya que permite tener en cuenta herramientas para adaptarse a los cambios del entorno y circunstancias de conflicto que afectan de manera individual o colectiva la productividad. Además, permite mejorar la interacción y fortalecer vínculos afectivos de manera interna y externa de las organizaciones, que facilitan y mejoran las condiciones laborales y fomentan el trabajo en equipo.

El profesional Químico Farmacéutico que labora en cadena de Boticas cumple una labor de servicio que le permite estar más cercano a la población, por ello está propenso a lidiar de manera constante a situaciones difíciles en la atención a sus clientes, expuestos a horarios extremos y sometidos una pesada carga laboral y alta presión para cumplir con la productividad que exige la empresa. En Los olivos existe una población importante que acude a los establecimientos farmacéuticos que forma parte de la cadena de boticas y muchas veces los químicos farmacéuticos a cargo no se están del todo comprometidos con el trabajo, implica situaciones de rotaciones frecuentes, falla de comunicación con el personal que tienen a cargo, las metas a las que están supeditadas las ventas, el salario y las horas de trabajo que generan malestar y puede afectar su desempeño en el trabajo.

Conociendo la realidad y los factores que pueden afectar el desenvolvimiento y rendimiento del profesional, las instituciones deben preocuparse por orientar en el cuidado y manejo de las emociones de sus

trabajadores para lograr el bienestar de manera que puedan asegurar condiciones agradables de trabajo y aumento de la productividad, dándole el valor que corresponde al recurso humano el manejo de los factores emocionales puede tener un rol fundamental.

Existe la necesidad de conocer el grado influencia de nuestras emociones positivas o negativas en las diferentes situaciones que experimentamos que pueden afectar directamente nuestra productividad laboral para saber identificarlos, manejarlos y controlarlos. Las emociones negativas afectan en nuestro desempeño y la productividad laboral por eso es importante investigar cómo influyen las emociones de los Q.F. que laboran en las boticas y como afectan en nuestro desempeño laboral.

Este trabajo propone identificar como los factores emocionales afectan el desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas, los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán a los Q.F. que laboran en las boticas implementar estrategias para un adecuado manejo y control de emociones sobre los niveles de desempeño laboral, manteniendo en un clima agradable, con una buena relación interpersonal generando seguridad y confianza con actitud positiva frente a los conflictos personales y laborales. Para esto debemos de saber cómo lograr que nuestras emociones no influyan negativamente en nuestro desempeño laboral y cumplir con los objetivos de la empresa brindando una atención de calidad y calidez.

Es por ello que se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre los factores emocionales y el desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022?: como preguntas específicas; ¿Existe relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022?; ¿Existe relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022?; ¿Existe relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022?; ¿Existe relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022?.

El objetivo del estudio se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre los factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022; Los objetivos específicos: Determinar la relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022; Determinar la relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022; Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022; Determinar la relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022.

Se estableció como Hipótesis general: Existe relación entre los factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022; Existe relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022; Existe relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022; Existe relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022; Existe relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Rosales (2022) refirió que el recurso humano, es visto como una pieza clave para alcanzar los objetivos y el fortalecimiento de la competitividad en una organización, el autor plantea en su investigación considerar cómo trasciende la parte emocional con el desarrollo de sus labores de los colaboradores de la biblioteca central universitaria. La investigación fue descriptiva, no experimental, de tipo correlacional de corte transversal. Se consideró una muestra de 14 colaboradores. El instrumento utilizado fue validado y sometido a prueba de confiabilidad. En los resultados la variable I.E. presenta un nivel predominante con 64% y la variable D.L. con 57% presentó un nivel regular. Teniendo en cuenta los valores de correlación entre los factores emocionales y desempeño laboral se obtuvo una relación positiva moderada ($r=56\%$), pues al identificar sus emociones pueden reaccionar positivamente en situaciones complicadas. En su relación con calidad de servicio ($r= 56\%$) moderadamente asegura que el usuario tendrá un buen trato. En cuanto a su relación con la productividad es alta ($r= 79\%$), por lo que definitivamente aumenta el rendimiento laboral. Los autores concluyen que el nivel de relación entre las variables es regular.

Chunque (2021) consideró que los manejos de emociones permiten las expectativas según las metas trazadas por la organización puedan cumplirse, siendo importante para ello, conseguir un óptimo desarrollo de las actividades asignadas, sobre todo en trabajadores del sector salud. La investigación quiso relacionar inteligencia emocional y el desempeño laboral entre las personas que laboran en un Centro de Salud en Cajamarca. El estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte trasversal. Los instrumentos utilizados fueron la escala de estado de ánimo TMMS-24 y la encuesta de desempeño laboral, sometidos a validación y confiabilidad, los hallazgos permiten evidenciar que el 58% de los trabajadores cuentan con un alto nivel de inteligencia emocional y a su vez el 57% presentó un nivel alto en su desempeño laboral. Los resultados muestran una influencia significativa en relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral ($Rho= ,815$). Se concluyó que el nivel

predominante en el manejo de las emociones fue el alto y el nivel predominante en el desempeño laboral fue bueno.

Acosta y Oliva (2019) refirieron que un trabajador emocionalmente inteligente rinde mejor en su trabajo, por lo cual se proponen relacionar la inteligencia emocional y desempeño laboral de un grupo de trabajadores. Es un estudio que tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 60 trabajadores. Se utilizó la encuesta cuyos instrumentos fueron validados por expertos y se evaluó su confiabilidad. Para el análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. De acuerdo a los resultados se muestra que existe un nivel aceptable (66%) del manejo de sus emociones y nivel muy bueno (65%) de desempeño laboral, por tanto, las variables están relacionados de forma positiva y estadísticamente significativa- ($Rho = 0,558$), lo que disminuye la presencia de vulnerabilidad emocional y mejora la capacidad de superar conflictos. Los autores concluyen que la inteligencia emocional afecta el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

Roman (2019) afirmaron que el estrés afecta muy significativamente en la productividad y la ejecución eficiente de las actividades laborales, por lo que mejorar la calidad de vida laboral es valioso para los colaboradores de una cadena de boticas. El autor propuso como objetivo relacionar el estrés y el desempeño laboral de trabajadores de una cadena de boticas. El estudio fue aplicativo, correlacional, transversal y diseño no experimental. La muestra fue de 75 trabajadores. Los instrumentos fueron evaluados para su validez y confiabilidad. En los resultados se puede evidenciar que 64% de los encuestados tienen un nivel medio de estrés y el nivel desempeño laboral fue de 52%, no hay relación entre el estrés y agotamiento emocional ($p=0.689$), sin embargo, si hay relación personal ($p=0.044$). Además, se encontró relación significativa en el componente de realización personal y el desempeño laboral (Chi-cuadrado 0,422). El autor concluye que el estrés no influyó en el desempeño laboral, sin embargo, el componente realización personal si tiene una relación estadísticamente significativa.

Alvarado (2019) refirieron que los factores motivacionales juegan un papel muy importante ya que de éstos dependen que se obtenga mejores resultados en

una empresa. Presenta una investigación que propuso establecer la relación entre el factor motivacional y el desarrollo de labores en trabajadores de una cadena de boticas. El tipo de estudio fue aplicado, correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, transversal – correlacional. Se consideró una muestra de 80 trabajadores. Los datos fueron tomados considerando un instrumento validado y confiable utilizando la técnica de la encuesta. El análisis de la información utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el uso de chi-cuadrado, más del 40% de los trabajadores el desempeño laboral es regular. En los resultados se evidencia la influencia de la de la motivación extrínseca e intrínseca es significativa ($\chi^2 = 34,026$; $p= 0,000$) que les permite desarrollar un trabajo eficiente. Se concluye en esta investigación que existe influencia significativa de los factores motivacionales en su desenvolvimiento en el trabajo.

Yabar (2016) afirmó que es relevante fortalecer las competencias en el manejo de las relaciones interpersonales de manera que el entorno laboral sea el más adecuado para lograr un desempeño eficiente, teniendo en cuenta exponerse a situaciones que afectan el estado emocional puede causar un serio daño a la salud, por ello su investigación se propuso establece la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de una red de salud. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental: transversal: correlacional. Se utilizaron instrumentos estandarizado, que fueron validados y pasaron pruebas de confiabilidad, se utilizó la correlación de Spearman. En los resultados más resaltantes se observa un nivel medio tanto para la inteligencia emocional como para el desempeño. Teniendo en cuenta los factores evaluados se considera un 47%, 43% y 37% de nivel medio de relación entre el factor intrapersonal, adaptabilidad y manejo del estrés respectivamente que tiene que ver con su desenvolvimiento en el trabajo. La relación de las variables se muestra alta ($r=0.745$; $p=0.000$), por ello se infiere que el manejo de las emociones fortalece las habilidades y actitudes positivas que repercute sin dudas en la labor que realizan. El autor concluye que hay una relación entre el factor emocional y su desempeño en el trabajo.

Delgado et al. (2020) realizaron una investigación en trabajadores de una red de salud en Trujillo. En la investigación enfatizaron las exigencias del entorno relacionados a la vida laboral, donde el estrés aparece como un factor que influye en la capacidad de respuesta del trabajador frente a situaciones difíciles o de conflicto, proponiéndose por tanto considerar la asociación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto. La muestra de estudio estuvo conformada por 98 colaboradores. Se procesaron los datos en SPSS y para establecer la relación utilizaron la prueba Rho de Spearman. Los resultados permiten evidenciar que el 98% de los trabajadores presentan un nivel de estrés entre medio y alto, lo que sumados muestran una alta tendencia que puede afectar su rendimiento. Un 40% tuvo un nivel de desempeño regular. La correlación entre ambas fue negativa (Rho= -0,688; $p < 0,01$), que permite evidenciar que existe una asociación entre ambas, pero inversa. Los autores concluyen que el desempeño de las labores se ve afectada por los niveles de estrés.

Torres et al. (2020) enfatizaron en cada una de las personas tiene una manera distinta de asimilar y enfrentar situaciones de conflicto en el trabajo, sobre todo aquellos en los que se involucran algunos factores emocionales que afectan el rendimiento laboral y se manifiestan con actitudes y sentimientos negativos que impactan en las relaciones interpersonales, enfocados en las actividades ejecutadas por trabajadores de un Hospital de Pucallpa. Los autores se propusieron considerar la relación que existe entre el manejo de emociones y desempeño laboral de los trabajadores. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. Para la muestra se tuvo en cuenta a 125 trabajadores. Se pudo ver en los resultados que un 67% tiene un nivel de inteligencia emocional medio que indica que los trabajadores tienen algunas competencias para el manejo de las emociones y repercute de una manera directa con el nivel de desempeño laboral que se muestra como bueno en un 70%, por tanto, existe una adecuada relación entre las variables de estudio ($p=0.01$) pues aun cuando tienen una regular capacidad para el manejo de emociones el desarrollo de sus actividades no es eficiente al 100%. Los autores concluyen que existe una estrecha relación entre cumplir correctamente sus funciones y la capacidad de sobrellevar situaciones de conflicto en su entorno laboral.

Tueros (2021) manifestó que la empresa constructora donde realiza su investigación tiene como visión llegar a tener un reconocimiento por su alto profesionalismo y prestigio que garantice el éxito de su servicio, sin embargo enfatiza que como organización no han tenido en cuenta evaluar situaciones de índole emocional que pueden afectar el rendimiento y productividad de sus trabajadores, por tanto el autor propone conocer si existe relación entre el estrés laboral y su desenvolvimiento en el trabajo en una constructora. Desarrollo un estudio cuantitativo, transversal correlacional, con una muestra representativa de 27 trabajadores, utilizó como instrumentos cuestionarios estandarizados. Se analizó la relación con el coeficiente Rho de Spearman. En los resultados se pudo identificar que de acuerdo a las áreas el nivel administrativo muestra menor nivel (42%) de estrés que área de obra, siendo las mujeres en ambos casos quienes tiene manejar mejor su nivel de estrés (45%), en cuanto al desempeño laboral fue muy bueno en ambas áreas. El análisis de correlación entre estrés laboral y su desenvolvimiento en el trabajo fue bajo ($Rho= 0.002$, $p= 0,993$), por tanto, se considera que no hay una relación directa entre las variables de estudio. Por lo que la autora concluye que el estrés determina el desenvolvimiento en el trabajo.

Bartra et al. (2022) enfatizaron que la inteligencia emocional es una herramienta que permite medir cuanto se puede ver afectada la productividad laboral y el éxito en las organizaciones por factores emocionales que repercuten en las actitudes y comportamiento de los trabajadores para el desarrollo eficiente de sus funciones considerando su influencia en el entorno laboral. La investigación se propuso relacionar la inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. El estudio fue cuantitativo, explicativo, no experimental, transversal y prospectivo. Para la obtención de la muestra se tuvo en cuenta un muestreo probabilístico, se pudo considerar que 245 colaboradores participen de la investigación. Se utilizaron instrumentos estandarizados. Se analizaron los datos de correlación con Rho de Spearman. De acuerdo a los resultados el nivel de inteligencia emocional fue alto con un 63% según se tiene en cuenta para las actividades desarrolladas siendo el nivel de desempeño laboral considerado como bueno en un 58%. El análisis de correlación entre las variables se muestra significativamente alto ($Rho=0.780$; $p= 0.000$), que permite afirmar la influencia del manejo de emociones en la ejecución de las actividades que deben

ser desarrolladas en su puesto de labores. Los autores concluyen que el rendimiento laboral está influenciado directamente con la inteligencia emocional.

Gallo (2019) mencionó que la salud mental permite establecer el bienestar e interacción del ser humano, que le permite además desarrollar actividades productivas y óptimas en su ambiente laboral con influencia de factores que condicionan riesgos ocupacionales. Los trabajadores en el área de salud deben tener capacidades de lidiar con situaciones particulares en su interacción con los pacientes que muchas veces están ansiosos y exigen calidad y oportuna atención. El autor se propuso relacionar los factores emocionales y su desempeño en el centro de salud en Sullana. La investigación fue cuantitativa, correlacional-asociativa, no experimental. El muestreo fue no probabilístico, la muestra fue de 60 participantes. Se utilizaron instrumentos confiables y validados. Se pudo evidenciar en los resultados que los niveles de los factores emocionales fueron altos (93%) que beneficia los resultados en el trabajo e impacta en el nivel de su desenvolvimiento en el trabajo que según se observa fue alto (80%), considerando así la influencia que existe entre ambas. Por tanto, la relación entre las variables fue significativamente alta ($Rho= 0,694$; $p= 0,000$) que demuestra que el manejo de emociones repercute en el desempeño. La autora concluye que el desenvolvimiento de los trabajadores de salud se ve influenciado por las emociones.

Ramírez (2018) consideraron que el recurso humano es imprescindible para lograr alcanzar las metas organizacionales y es responsabilidad de las empresas lograr facilitar un ambiente de trabajo adecuado que le permitan ejecutar las tareas asignadas. La investigación se desarrolla en una empresa constructora en Trujillo, y los autores se proponen establecer la relación entre las emociones y el desempeño en el trabajo. El estudio fue correlacional, tuvo como muestra 57 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron confiables y validados de acuerdo al contexto. En los resultados, el nivel de inteligencia emocional fue regular (68%), situación que repercute en su rendimiento el cual se muestra según el nivel de desempeño laboral que demostró ser deficiente (42%), situación que indica que las actividades desarrolladas se dan de manera ineficiente. En tanto los hallazgos que se muestran que hay una alta relación de las variables ($r=0.8728$; $p=0.01$), lo cual pone en riesgo la productividad y puede afectar el

servicio que brinda. Los autores concluyen existe una directa relación entre el manejo de las emociones con las actividades que ejecutan en su entorno laboral las cuales afectan a la empresa.

Onofre (2021) señala cuanto influyen los factores relacionadas a la afectividad emocional e inestabilidad laboral que han generado cambios importantes en las condiciones de trabajo que modifican el rendimiento y el compromiso del trabajador, por tanto, busca determinar los factores relacionados al estrés en trabajadores del Hospital de Especialidades Fuerzas Armada en Ecuador. Es una investigación de tipo correlacional, descriptiva, cuantitativo, no experimental, corte transversal, la muestra fue de 40 trabajadores. Los instrumentos fueron debidamente validados y confiables. En sus resultados se pudo mostrar que más del 50% de trabajadores consideran que su nivel de estrés es medio y alto, estos resultados afectan en el estado emocional y físico de los trabajadores que van a influir en el desempeño laboral que solo muestra un 38% como satisfactorio, que no permite identificar si hay incidencia en una labor ineficiente, la evaluación de correlación entre las variables indicó un valor de $r=0,1127$ que demuestra que no existe una relación entre ellas. La autora concluye el estrés no está relacionado con el desenvolvimiento en el trabajo de quienes laboran en la institución.

Sánchez et al. (2018) enfatizaron que actualmente las organizaciones se ven afectadas por factores relacionadas a situaciones de cambio debido a la globalización y necesitan estar actualizados para mantenerse en el mercado, consideran relevante al recurso humano para incrementar la productividad y mejorar el crecimiento, rescatando las habilidades del trabajador para el manejo de eventos poco favorables que puedan superar dificultades y concretar logros para el beneficio organizacional. Por ello los autores decidieron desarrollar una investigación para analizar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes en Colombia. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva, cuantitativa. La muestra fue de 22 docentes. De acuerdo a los resultados el desempeño laboral fue cercano al óptimo 78% y su relación con el nivel de inteligencia emocional según las aptitudes personales ($r= 0,5$) y sociales ($r= 0,87$), considerándose como positivas para las actividades desarrolladas. Los

autores concluyeron que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desarrollo de las actividades de los docentes.

Moral y Ganzo (2018) refirieron que enfrentar la vida día a día requiere de la toma de decisiones oportunas y adecuadas, para lo cual no solo se utilizan los conocimientos sino también las emociones que también suele ser muy útil cuando las decisiones se toman en el puesto laboral. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo. La muestra fue de 120 personas, se utilizaron cuestionarios estandarizados debidamente validados. En los resultados se muestra que están relacionados a la satisfacción personal el estado de ánimo ($r=0.366$) que influye en el comportamiento y la dimensión Interpersonal ($r=0,420$) que facilita la interacción. Los hallazgos afirman una relación positiva entre las variables estudio ($r=0.37$) como parte del desarrollo y ejecución en diferentes puestos de trabajo de pobladores españoles. Los autores concluyen que la satisfacción laboral se ve influenciada por el manejo de la inteligencia emocional.

Cruz y Vargas (2017) manifestaron que actualmente las empresas se preocupan mucho por contar con un personal calificado que destaquen en las competencias adecuadas para el control y manejo de las emociones. El objetivo planteado fue describir la relación del nivel de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Colombia. Fue una investigación correlacional, cuantitativa, descriptiva. La muestra fue de 18 docentes. La prueba de relación que utilizaron fue correlación de Spearman y los resultados mostraron que en relación a la variable inteligencia emocional fue adecuada con 73%, se consideran factores relacionados como las competencias que se muestran en niveles buenos mayores al 65%, percepción emocional, siendo adecuada especialmente en mujeres y solteros entre 25 a 35 años, lo ha permitido evidenciar en cuanto al desempeño laboral un nivel satisfactorio con 72% comprendiendo que hay una repercusión importante que necesita ser valorada. Sin embargo, en la evaluación se muestra una correlación entre las variables fue baja $r=0.03$, la cual puede no haber contemplado el tipo de labor que realizan de manera específica. Los autores concluyen que la Inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño.

Chiang et al. (2018) señalaron la importancia de evaluar la interacción trabajador y empresa, para que de esa manera se pueda valorar el desempeño y

motivación que impulsa a cumplir con las metas propuestas y lograr alcanzarlas. En Chile se realizó una investigación para analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Fue un estudio transversal, descriptivo correlacional. La muestra comprendió 184 trabajadores. Los instrumentos fueron confiables y validados. En los resultados se puede observar que el análisis que corresponde a la satisfacción laboral de acuerdo a la puntuación de la escala Likert de 1(menos satisfecho) - 5(más satisfecho) tiene un promedio de 4,1 que muestran un grado de satisfacción alto. Las correlaciones entre las variables de estudio muestran en relación a las demandas psicológicas -0.402 en promedio, por tanto, no hay una relación significativa. Es indispensable considerar la valoración en cuanto la satisfacción del trabajador donde se incluyan los estados emocionales que influyen en los comportamientos y actitudes con el entorno que repercuten de manera efectiva en su rendimiento y desempeño laboral. Los autores concluyen que la percepción del estrés en el trabajo no influye en su satisfacción laboral.

Ventura y Ramos (2017) consideraron que aquellas personas dedicadas a brindar servicios relacionados al cuidado de la salud deben desarrollar habilidades que les permitan identificar y comprender sus propias emociones, así también la de los pacientes y sus familiares. Sin embargo, pese al entrenamiento no es suficiente para lograr gestionar sus emociones y actitudes en la atención y cuidado que brindan, lo que influye en el desempeño en sus labores. Las autoras se plantearon establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desarrollo de labores en las enfermeras de un hospital en Arequipa. El estudio fue descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue de 48 participantes, se utilizaron instrumentos debidamente validados y confiables. En los resultados se recalca que en cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional tienen un nivel promedio entre 44 a 48% para autoconciencia, autocontrol, habilidades sociales y en el caso de empatía tiene 40% tanto nivel alto como promedio, la variable tiene un nivel promedio de 44% que muestra una capacidad adecuada del manejo de sus emociones. Las dimensiones del desempeño laboral tienen mediano nivel entre 38 a 46% que corresponden a las acciones psicosociales, físicas, planificación, administración e investigación, la variable se considera en un mediano nivel 42% que demuestra un nivel de desempeño adecuado. La correlación fue significativa según Chi cuadrado (X^2 o $=59,98$; $X^2 = 9.49$; $p=0.001$). Se concluye que existe

relación importante entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño en sus labores.

Tarazona (2018) señaló que uno de los factores que generan un desequilibrio emocional tiene que ver con la presión del trabajo que están asociados a estrés e insatisfacción laboral, por lo que es relevante recalcar que aquellas organizaciones que velan y cuidan de sus trabajadores tienen mayor probabilidad de tener ventajas competitivas, en ese contexto, la autora consideró evaluar el vínculo entre inteligencia emocional y desempeño laboral en una red de salud de Pasco. La muestra estuvo constituida por 52 participantes se utilizaron instrumentos validados y confiables. El estudio fue correlacional, cuantitativo, descriptivo, transversal. Se aplicó la prueba de correlación Spearman. Según los resultados del personal evaluado en su mayoría fueron mujeres (52%) en edades entre 25 a 34 años, personal técnico en enfermería (56%), quienes muestran un nivel de inteligencia alto de 91% y un nivel de desempeño laboral bueno 66%. La evaluación de la correlación entre ambas variables se muestra débil ($\rho = 0,315$), sin embargo, el valor es positivo y es significativo por lo que se acepta que existe una relación entre ambas. Se concluye que no siempre el manejo de emociones está directamente relacionado al desempeño laboral, pero si hay un vínculo entre ambas según los hallazgos de esta investigación.

Fonseca (2022) enfatizó que cuando existe debilidad emocional en el entorno laboral afecta en el comportamiento de las personas de manera que no es posible establecer la reacción frente a distintas situaciones, señala además que en el Perú existen normas que protegen su salud mental del trabajo excesivo y abusivo que enfrenta un trabajador por cuanto se debe evitar el agotamiento mental para lograr un buen desempeño. Se propuso el autor determinar si existe síndrome de agotamiento en personal que labora en una cadena de boticas. El estudio fue cuantitativo, descriptiva y básica, el instrumento fue un cuestionario debidamente validado y confiable. Los resultados muestran que existe un nivel medio de trabajadores que indican Síndrome de Burnout bajo (44,3%), agotamiento emocional medio con 38%, despersonalización 41% que muestran que el personal siente que no existe alta presión en el trabajo. El autor concluye hay una moderada parte de los trabajadores que muestran el síndrome de agotamiento.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Factores emocionales

Definición: Los factores emocionales son elementos que pueden condicionar una respuesta asociada a la percepción de algún estímulo del entorno, para desarrollar la habilidad de identificar emociones que transforman hechos o modifican conductas (Horna, 2021).

Entender que la conducta humana se ve muchas veces influenciada por los factores emocionales y es notable cuando se demuestran a través de forma como se desenvuelven las personas teniendo en cuenta su entorno y contexto es crucial para responder de manera inteligente a situaciones de la vida diaria y el ambiente laboral, por ello es imprescindible enfocarse en la inteligencia emocional que permite un manejo oportuno y adecuado de las emociones, pues brinda herramientas necesarias para conjugar lo cognitivo con lo afectivo para reaccionar de manera específica en determinadas circunstancias.

Componentes de los Factores emocionales

Cuando consideramos las emociones como parte de una respuesta a un estímulo, entendemos que está basado en los siguientes componentes:

Componentes fisiológicos

Se refiere a los cambios o modificaciones que suceden por actividad del Sistema Nervioso Central, estas expresiones se dan de manera voluntaria y se refleja con respuestas corporales que muestran el funcionamiento alterado de diferentes órganos y sistemas como los latidos cardiacos, la respiración, la sudoración, contracción muscular, presión arterial, glándulas endocrinas entre otros

Componentes cognitivos

Se refieren la percepción de la información del entorno y cambios fisiológicos, y como ésta se procesa considerando el estado consciente e inconsciente que influye en el aprendizaje y la vivencia, el cual puede transmitirse a través de un estado emocional como la ira, el enojo, la felicidad, la alegría, etc. (Battaglini, 2018).

Componentes conductuales

Se refieren a las habilidades que permiten expresar las emociones considerando los diferentes contextos los cuales pueden ser observados por otras personas, este comportamiento puede ser comunicados a través de un lenguaje que busca comunicar comportamientos de acuerdo a determinadas situaciones que puede manejar considerando un estado que demuestra empatía, intimidación, agresión, expresiones faciales, timbre de voz, etc., (Colaj, 2017)

Funciones

Función adaptativa

Esta función es una de más importantes pues permite que el individuo pueda estar preparado para mostrar alguna respuesta apropiada en reacción a diferentes situaciones que tiene que superar de las condiciones en las que se ve expuesto.

Función social

Esta función contribuye en el individuo de una manera preponderante en la comunicación social, teniendo en cuenta las interrelaciones, el manejo de la conducta de otras personas, comunicar estados emocionales afectivos, busca la inserción social a través de conductas adecuadas para el entorno social.

Función motivacional

Esta función facilita la respuesta frente a una situación en la cual el individuo se siente motivado, considerando principalmente dos situaciones agrado y desagrado la cual expresa su intención de dirigirse hacia una meta determinada y el fortalece el trabajo en equipo. Chóliz (2005).

Tipos de emociones

Emociones positivas

Son aquellas emociones en la que están involucradas situaciones de satisfacción o bienestar, las cuales el individuo experimenta como respuesta a diferentes circunstancias que afronta. Permite el desarrollo de la inteligencia, como una forma de manejar adecuadamente las reacciones positivas pues cultiva emociones como la alegría, la esperanza, etc. (Piqueras *et al*, 2009).

Emociones Negativas

Son aquellas emociones que expresan la reacción del individuo frente a situaciones traumáticas que le toca vivir, según su percepción tienen tendencia a considerarse un estado emocional transitorio o puede quedarse de manera permanente, en estos casos puede influir en su estado de salud. Están consideradas las emociones de odio, ira, decepción, la depresión, entre otras (Angarita y Chacón, 2019), (Barragán y Morales, 2014).

Teorías

La inteligencia emocional encierra una selección de habilidades cognitivas para regular y controlar las emociones desde una perspectiva objetiva que les permita identificar sus propias emociones y de quienes lo rodean frente a determinadas circunstancias. (García-Fernández y Giménez-Mas, 2010)

Los modelos teóricos relacionados a la inteligencia emocional son considerados por varios autores, entre los que podemos mencionar:

El modelo de Goleman: considera el enfoque para asumir las propias emociones asociado al coeficiente intelectual o cognitivo, para fortalecer las capacidades de salir a adelante frente a situaciones de conflicto. Considera en su teoría reforzar actitudes de autoconfianza, motivación, empatía entre otros.

El modelo Salovey y Mayer: se considera un modelo de habilidades cognitivas, que permite asumir aprendizajes continuos y de experiencias para mejorar y potenciar la respuesta a diversos estímulos que promueven el crecimiento personal.

El modelo de BarOn: considera un modelo de competencias sociales que le permite afrontar diversas demandas o circunstancias de presión del entorno. (Bar-On, 2000)

La presente investigación tomara en cuenta el modelo de BarOn pues contempla un modelo mixto que permite conjugar las competencias y habilidades necesarios para evaluar de forma adecuada el manejo de la inteligencia emocional para enfrentar diversas situaciones a los que se exponen en el ambiente laboral.

De acuerdo al modelo de BarOn se considera los siguientes componentes claves:

- (i) capacidad para enfocar el entendimiento de emociones y sentimientos internos;
- (ii) capacidad para enfocar el entendimiento de emociones y sentimientos de los demás;
- (iii) capacidad de expresar de manera asertiva las emociones en favor propio;
- (iv) capacidad de adecuarse a nuevas situaciones para proponer soluciones;
- (v) capacidad de generar un autodesarrollo continuo y auto motivado.

2.2.2 Desempeño laboral

Definición: es una calificada mano de obra para realizar eficientemente las funciones que le competen de acuerdo al cargo asignado que permite a las empresas ser competitivas (Chiavenato ,2011).

Para Bautista et al. (2020) el desempeño laboral tiene que ver con las actividades que desarrollan los trabajadores, los cuales están enfocados a cumplir las expectativas de la organización.

La conducta del trabajador tiene que ver con la aplicación de las habilidades propias de la experiencia y preparación técnica especializada además del manejo adecuado de sus emociones y buenas relaciones interpersonales en el cumplimiento adecuado de sus obligaciones a las cuales se compromete realizar en su puesto de trabajo (Zapata, 2008).

Características

Desempeño de la tarea

Implica el logro en su rendimiento de acuerdo a sus habilidades y capacidades según las tareas descritas que contribuyen en el desarrollo de la organización.

Está relacionado directamente con la capacitación técnica en la ejecución de las actividades y el comportamiento del trabajador de acuerdo al puesto de trabajo asignado. (Koopmans *et al.*, 2011)

Comportamientos contraproducentes

Se consideran actos voluntarios que perjudican a la empresa y al trabajador, son conductas desviadas realizadas con la intención de amenazar el clima laboral y el bienestar de quienes son sus miembros, las cuales se realizan dentro de horario de trabajo y en algunos casos sucede con el afán de que el trabajador pueda sacar alguna ventaja o beneficio personal.

Desempeño contextual.

Se consideran a aquellas situaciones en las que pueden darse comportamientos espontáneos que superan el logro de las actividades que deben ser desarrolladas que mejoran la productividad y rendimiento

Teorías

Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef

Max-Neef (1998) propuso considerar la interrelación entre la estructura organizacional y los grupos sociales conectados en el ámbito social y político. Su teoría se enfoca en demostrar que la necesidad y la satisfacción de la misma están directamente relacionadas, considera que los seres humanos tienen por su naturaleza diferentes tipos de necesidades las cuales necesitan ser satisfechas, esto puede dar lugar a diferentes tipos de conductas considerando las circunstancias y las culturas.

La teoría X – la teoría Y

Mori y Fernandez (2018) han considerado que esta teoría concibe dos maneras que permiten entender el comportamiento humano y la productividad:

La teoría X, relacionada a las conductas que son negativas del trabajador como el rechazo, la amenaza, la imposición, la pereza.

En la teoría Y, las conductas están relacionadas a las situaciones en las que el trabajador demuestra su interés como el esfuerzo, cumple responsabilidades, motivados, comprometidos, solución de problemas

La teoría Z

Esta teoría se enfoca abismante en la motivación y considera de manera muy relevante las habilidades de interacción y de trabajo en equipo, por lo que considera

que la organización debe rescatar los valores, crear un clima laboral agradable, fomentar la cooperación y la solidaridad, para sumar y lograr objetivos comunes. (López y Rodríguez, 2005)

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Dessler (1987) se enfoca en que es imprescindible evaluar si la productividad está relacionada con la satisfacción del trabajador, por tanto, considera valorar los factores que influyen como son los factores intrínsecos que permiten reconocer las competencias de los trabajadores y los factores extrínsecos que tienen que ver con la administración de la empresa y lo que ésta ofrece al trabajador.

Dimensiones del desempeño laboral

Motivación

Influye en la voluntad del trabajador para mejorar su rendimiento y sus conductas que benefician directamente a la productividad, el estímulo que ofrece la empresa tiene ver con reconocimiento, remuneraciones, estabilidad, buen ambiente de trabajo, etc.

Eficacia.

Es la capacidad que tiene el trabajador la cumplir con las tareas asignadas mediante acciones que aportan y permiten considerar logros importantes de acuerdo con las metas y objetivos organizacionales.

Conocimiento

Tiene que ver con las competencias, habilidades y actitudes que posee el trabajador que demuestra según el puesto de trabajo, pone en manifiesto la experiencia cognitiva y técnica para desempeñarse eficientemente.

Eficiencia

Capacidad del trabajador para usar de forma adecuada sus recursos, conocimientos y experiencias que le permiten ejecutar las actividades de manera efectiva.

2.3 TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1 Emoción

Son respuestas del estado emocional a los cambios que nuestro cuerpo experimenta ante los cambios o estímulos de nuestro entorno.

2.3.2. Stress

Es un desencadenante como consecuencia a exposiciones de riesgo que amenaza el equilibrio y control del ser humano.

2.3.3 Desempeño laboral

Es el rendimiento del trabajador en desarrollar sus funciones en su puesto de trabajo y contribuyen al desarrollo de una institución.

2.3.4 Botica

Es una oficina farmacéutica donde se desarrolla la atención al usuario, brinda servicios de entrega y orientación del uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, los cuales son supervisados de manera constante por el profesional químico farmacéutico.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, se fundamenta en una base teórica, consiste en producir conocimiento y teorías, pero sin contrastar con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

La investigación tiene diseño no experimental porque las variables no se someten a un grupo intervención ni a un grupo control de comparación, sólo se describen o se relacionan. (Hernández, 2010).

Nivel correlacional, de corte transversal en donde se considera la medición de las variables es solo en un momento, y con la información recopilada realizar el análisis que corresponda. (Monje 2011)

3.2. Variables y operacionalización

Factores emocionales

Definición conceptual: conjunto de habilidades para el manejo adecuado y oportuno de las emociones (Horna, 2021).

Definición operacional:

Son las habilidades que presentan los químicos farmacéuticos que laboran en cadenas de boticas.

Dimensiones:

De acuerdo al modelo de Bar-On (2000) se argumentan las 05 dimensiones de los factores emocionales considerando: un componente intrapersonal, que permite evaluar el yo interno, el componente interpersonal; que permite evaluar las relaciones entre las personas; un componente de adaptabilidad; que permite evaluar cómo se adecúan de acuerdo a diferentes contextos, un componente del manejo del estrés, que permite evaluar el control de situaciones de estrés; y un componente del estado de ánimo general, que permite evaluar su bienestar o felicidad. Para el estudio de investigación se va a considerar 04 dimensiones teniendo en cuenta la investigación de Gallo (2019).

Dimensión 1: Factores Intrapersonales

Señalan la capacidad de conocer y expresar sus propias emociones teniendo en cuenta sus ideas y sentimientos.

Comprensión Emocional de Sí Mismo: Reconoce y acepta sus sentimientos de manera que pueda encontrar la forma de gestionarlos.

Asertividad: Expresa de forma libre sus sentimientos teniendo en cuenta que no debe crear conflicto o lastimar a los demás.

Autoconcepto: Percibe en su mundo interior los aspectos positivos y negativos para lograr respetarse y aceptarse tal y como es.

Autorrealización: Potencia sus capacidades en base a metas que desea lograr.

Independencia: Libre de tomar decisiones fortaleciendo su autoconfianza y el cumplimiento de deberes y derechos.

Dimensión 2: Factores Interpersonales

Estos factores permiten establecer vínculos con los demás basados en comprender y preocuparse por los demás.

Empatía: Ser sensible y preocuparse por las necesidades de los demás.

Relaciones Interpersonales: Establecer vínculos estrechos logrando intercambios sociales significativos

Responsabilidad Social: Preocuparse por el entorno social y una genuina preocupación por los demás.

Dimensión 3: Factores de adaptabilidad

Estos factores señalan la capacidad de adecuarse a los cambios que exige su entorno, solucionando problemas de manera efectiva.

Solución de Problemas: Solucionar de manera eficaz las situaciones problemáticas.

Prueba de la Realidad: Validar y confirmar sus propios pensamientos, sentimientos y actitudes.

Flexibilidad: adaptarse de manera asertiva a circunstancias dinámicas que se modifican en el entorno.

Dimensiones 4: Factores del Manejo del Estrés

Estos factores permiten indicar capacidad de controlar situaciones cargadas de emociones que generan estrés.

Tolerancia al estrés: manejar emociones frente a las dificultades de manera efectiva y constructiva.

Control de los Impulsos: resistir o postergar un impulso con un comportamiento responsable.

Desempeño Laboral

Definición conceptual: acciones que pueden ser observadas en la ejecución de aquellas actividades que debe cumplir considerando su puesto de trabajo (Chiavenato, 2011)

Definición operacional: Es la forma en que los Químicos farmacéuticos demuestra la eficacia del cumplimiento de sus funciones

Considerando Chiavenato (2011) para medir el desempeño laboral se argumentan en 04 dimensiones: calidad de servicio, permite medir la atención al cliente; Toma de decisiones, que permite evaluar la capacidad de resolver situaciones problemáticas; Productividad, permite medir la cantidad de trabajo ejecutado; Conocimiento del trabajo, permite medir si conoce las actividades que realiza. El presente trabajo de investigación se fundamenta en 04 dimensiones, para esta investigación se trabajará con 03 dimensiones las cuales serán medidas con escala de Likert (Rosales,2020).

Dimensiones:

Dimensión 1: Calidad de servicio

Es una herramienta estratégica que agrega valor a la atención brindada que requiere que el trabajador demuestre una conducta profesional y capacidad de interrelación positiva.

Dimensión 2: Toma de decisiones

Opciones que el trabajador tiene que elegir de forma razonada para desarrollar de manera adecuada sus actividades y cumplir con sus responsabilidades asignadas.

Dimensión 3: Productividad

Resultados obtenidos de las actividades desarrolladas de acuerdo al desempeño que dan un beneficio personal e institucional.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población incluye un número de elementos sobre los cuales se va considerar o generalizar los resultados del estudio (Hernández, 2010)

La población estuvo constituida por (93) Químicos Farmacéuticos de la cadena de boticas quienes se encentraron desarrollándose en sus laborares como encargados de los diferentes locales en el distrito de Los Olivos.

3.3.2 Muestra

La muestra tiene que ser considerada de un parte de la población de estudio, siguiendo un proceso de selección de tipo muestreo. Otzen y Manterola (2017)

3.3.3 Muestreo

Método que permite la selección de una muestra. Nuestra investigación ha considerado un tipo de muestreo aleatorio simple. Para obtener el cálculo de la muestra se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z \frac{2}{\alpha} * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z \frac{2}{\alpha} * p * q}$$

$$n = \frac{(93) * (1.96)^2 * (0,5) (0,5)}{(93-1) (0,05) + (1.96)^2 * (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{89.3172}{1.1904}$$

$$n = 75.03$$

$$n = 75$$

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión fueron los Q.F. que trabajen en las boticas, titulados con cargo de directores técnicos con 01 años de experiencia que se encuentren realizando trabajo presencial al momento de la realización del estudio.

Criterio de exclusión

Los criterios de exclusión fueron los Q.F. que se encuentren de licencia, vacaciones o descanso médico al momento de la realización del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación desarrolla la técnica de la encuesta, la cual es consiste en aplicar un instrumento para obtener respuestas a la problemática planteadas en términos descriptivos.

Para medir las variables se consideró como instrumento el cuestionario, que está organizado por un conjunto de preguntas elaboradas para obtener información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Variable inteligencia emocional

El instrumento utilizado fue el cuestionario está basado en el Inventario emocional de BarOn este instrumento presenta cada una de las dimensiones que deben ser valoradas para la medición de los factores emocionales siendo considerados: la dimensión intrapersonal (ítem del 1 al 5), interpersonal (ítem del 6 al 11), adaptabilidad (ítem del 12 al 17) y manejo del estrés (ítem del 18 al 23).

El instrumento cuenta con 23 ítems la cuales están valoradas en cinco diferentes puntuaciones considerando las respuestas considerando la escala tipo Likert (Gallo, 2019).

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo

5.Totalmente de acuerdo

Variable desempeño laboral

Para el desempeño laboral el instrumento fue tomado de la investigación de Rosales (2020), el cual consta de 04 dimensiones y organizado en 25 ítems. Entre ellos: Calidad de servicio (ítem del 24 al 32), Toma de decisiones (ítems del 33 al 38) productividad (ítems del 39-48), valoradas en cinco diferentes puntuaciones:

1.Totalmente en desacuerdo.

2. En desacuerdo

3. Indiferente

4. De acuerdo

5.Totalmente de acuerdo

3.5 Validez y Confiabilidad

Validez: Se refiere a verificar si un instrumento mide realmente las variables de estudio propuestas con la finalidad de que los ítems a evaluar sean claros, coherentes y relevantes (Santos, 2017)

Los instrumentos utilizados en la investigación se sometieron a prueba de juicio de expertos, se solicita la evaluación de 03 profesionales expertos en el área quienes consolidan la evaluación considerando la claridad, coherencia y pertinencia de los ítems, considerando el coeficiente V de Aiken.

Los instrumentos fueron validados y presentaron una valoración según juicio de expertos considerando los valores de V aiken para los instrumentos según las variables:

Confiabilidad: se refiere a verificar el grado de error en la medición de los ítems del instrumento para asegurar su estabilidad y precisión. (Santos, 2017)

Para la Confiabilidad se tendrá en cuenta medir de acuerdo al coeficiente de consistencia del alfa de Cronbach , donde se toma una muestra de 10 profesionales para realizar una prueba piloto cuyos resultados serán sometidos a la prueba de

confiabilidad. Los instrumentos tuvieron una calificación según el alfa de Cronbach que fue de: 0,84

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizaron los programas SPSS y STATGRAPHICS, el procesamiento de datos fue a nivel descriptivo e inferencial, para la parte descriptiva nos apoyamos del Excel para las figuras y tablas. Para la parte inferencial trabajaremos la hipótesis y las pruebas de correlación, utilizamos los resultados obtenidos de ambos programas estadísticos y se interpretaron los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró un consentimiento informado, no se está trabajando con animales, los datos obtenidos en la encuesta no hubo ningún sesgo del investigador, no hubo ningún tipo de manipulación de datos.

IV RESULTADOS

4.1 Estadísticas descriptivas

Factores emocionales

Tabla 1

Niveles de la variable Factores emocionales

Niveles	Fi	%
Bajo	25	33,3
Medio	32	42,7
Alto	18	24
Total	75	100

De acuerdo a la Tabla 1 el 33.3% de los participantes calificaron con un nivel bajo los factores emocionales, esto tiene relación con la incapacidad de mostrar sus preocupaciones o temores haciendo que disminuya la interacción con sus compañeros de trabajo. Mientras que el 43% consideran que los factores emocionales están en un nivel medio y sólo el 24% ha considerado que los factores emocionales tienen un nivel alto.

Tabla 2

Niveles de las Dimensiones: factor intrapersonal y factor interpersonal

Niveles	Intrapersonal		Interpersonal	
	%	Fi	%	Fi
Bajo	32.0	24	30.7	23
Medio	41.3	31	45.3	34
Alto	26.7	20	24.0	18

Teniendo en cuenta la Tabla 2 el factor intrapersonal muestra niveles bajos en un 32%, datos revelan que el nivel de manejo de sus propios sentimientos es pobre para un tercio de los encuestados, siendo en su mayoría considerados en el nivel medio y alto. Mientras que el factor interpersonal muestra niveles bajos en un 30.7%, esto debido a que la gestión de sus propios sentimientos no les permite entablar buenas relaciones personales, y para la mayoría de los encuestados estuvo en nivel medio (45.3%) y alto (24%).

Tabla 3

Niveles de las dimensiones: factor adaptabilidad y manejo de estrés

Niveles	adaptabilidad		Manejo de estrés	
	%	Fi	%	Fi
Bajo	30.7	23	33.3	25
Medio	45.3	34	37.3	28
Alto	24.0	18	29.3	22

El factor adaptabilidad que se muestra en la Tabla 3 indica que existe un nivel bajo (32%) esto se debe a la rotación que sucede en los locales en tiempos indeterminados, mientras que un 41.3% tiene nivel medio y un 26.7% tiene nivel alto. Para el factor manejo del estrés se presenta también la tercera parte de los encuestados consideran un nivel bajo un 33.3% y la mayoría se calificó en el nivel medio 41.3% y en el nivel alto un 29.3%.

Variable: Desempeño laboral

Tabla 4

Niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Fi	%
Bajo	22	29.3
Medio	32	42.7
Alto	21	28.0
Total	75	100.0

La variable desempeño laboral pudo ser calificado por los participantes teniendo cuenta un nivel bajo en un 29.3%, siendo que la mayoría de los participantes considera un desempeño laboral en un nivel medio con un 42.7% y para el nivel alto el 28%. Nuevamente cerca de un tercio de los encuestados señalaron que se ve disminuido su desempeño en el trabajo.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones: calidad de servicio, toma de decisiones y productividad

Niveles	Calidad de Servicio		Toma de decisiones		Productividad	
	%	Fi	%	Fi	%	Fi
Bajo	33.3	25	37.3	28	30.7	23
Medio	40.0	30	44.0	33	49.3	37
Alto	26.7	20	18.7	14	20.0	15

Según los datos en la Tabla 5 la tercera parte de los participantes consideran que las dimensiones calidad de servicio, toma de decisiones y productividad tiene un nivel bajo, esta situación muestra que existe dificultad en la gestión de los químicos farmacéuticos a cargo de los establecimientos puesto afecta el servicio que se brinda a los usuarios.

4.2 Estadística inferencial

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre los factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.

Ho: No existe relación entre los factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tabla 6

Prueba de correlación según spearman entre los factores emocionales y el desempeño laboral.

		Factores emocionales		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Factores emocionales	Coeficiente de correlación	1,000		,398**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	75		75
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,398**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	75		75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los datos en la tabla 06 como el valor de la probabilidad es $p = 0.000$ y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis alterna. La correlación Rho de Spearman muestra un valor

de $R=0,398$, siendo el valor débil y positivo (Martinez *et al*, 2009). Lo que demuestra que: Existe relación estadísticamente significativo débil y positivo entre factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Ho: No existe relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tabla 7

Prueba de correlación según spearman entre el factor interpersonal y la calidad de servicio

			Interpersonal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	75	75
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la Tabla 7 el valor de $p=0,002$ por tanto se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis alterna. La correlación Rho de Spearman muestra un valor de $R=0,356$, siendo el valor débil y positivo podemos afirmar que existe una relación baja entre ambas dimensiones (Martinez *et al*, 2009). Lo que demuestra que: Existe relación débil y positivo entre la dimensión factores interpersonales y la dimensión calidad de servicio de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Ho: No existe relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tabla 8

Prueba de correlación según spearman entre factor intrapersonal y la toma de decisiones.

		Intrapersonal	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,633**
		N	,000
Toma de decisiones	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 08 nos muestra un valor de $p=0,000$, por tanto, se rechaza la hipótesis Ho, y se acepta la hipótesis alterna. Así la correlación de Spearman muestra un valor de $R=0,633$, siendo el valor moderado y positivo (Martinez *et al*, 2009). Lo que demuestra que: Existe relación moderado y positivo entre los factores intrapersonales y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Ho: No existe relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tabla 9

Prueba de correlación según spearman entre el factor de adaptabilidad y la productividad

		Adaptabilidad	Productividad
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,553**
		N	,000
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,553**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede observar en la tabla 9 un valor de $p=0,000$ por tanto, se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna. Así la correlación de Spearman muestra un valor de $R=0,553$, siendo el valor moderado y positivo podemos afirmar que existe una relación moderado y positivo (Martinez *et al*, 2009). lo que demuestra que: Existe relación moderado y positivo entre las dimensiones factor de adaptabilidad y la productividad de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Ho: No existe relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tabla 10

Prueba de correlación según spearman entre factor de manejo de estrés y productividad laboral.

		Manejo de estrés	Productividad laboral
Rho de Spearman	Manejo de estrés	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,116
		N	75
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	-,183
		Sig. (bilateral)	,116
		N	75

Dado que la Tabla 10 nos muestra un valor de $p=0,116$ por tanto no se rechaza la hipótesis H_0 , de manera que no existe relación entre la dimensión factor manejo de estrés y la dimensión productividad laboral de los químicos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos, 2022. Así la correlación Rho de Spearman muestra un valor de $R= -0,183$, siendo el valor escaso y negativo (Martinez *et al*, 2009).

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general :Determinar la relación entre los factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022, se encontró que existe relación débil y positivo entre factores emocionales y el desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022; al respecto Gallo (2019) presenta resultados en trabajadores de un centro de salud aseguran que la inteligencia emocional influye de manera positiva en el desempeño laboral; es importante recalcar que en la medida que el químico farmacéutico presente un mayor nivel de uso de sus factores emocionales, se verán reflejados a través de un adecuado manejo intrapersonal, de buenas relaciones interpersonales, de una adaptación responsable a los cambios y un adecuado manejo del estrés, lo cual repercute en un mayor nivel de desempeño laboral que podrá verse reflejado en una mejor calidad de servicio, adecuada toma de decisiones y mejora en la productividad. La teoría refiere que las emociones son producto de las experiencias, carácter y situaciones particulares, las cuales pueden ser innatas o pueden ser adquiridas (Battaglino, 2018).

Según el objetivo específico1: Determinar la relación entre el factor interpersonal y la calidad de servicio de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos 2022.Se encontró que existe una relación débil entre los factores interpersonales y calidad de servicio. En la investigación de Valle (2019) reportó que la calidad de servicio en un establecimiento farmacéutico está relacionada a la empatía de manera positiva y moderada. Los usuarios que acuden a una botica o farmacia son cada vez más numerosos, muchos de ellos están debidamente informados, por tanto, buscan al químico farmacéutico con el ánimo de recibir una atención que les brinde calidez, seguridad y tranquilidad respecto a sus problemas de salud y sus tratamientos (Sala, 2006). Las prácticas de las habilidades blandas ayudan a manejar el ambiente laboral.

Según el objetivo específico 2: Determinar la relación entre el factor intrapersonal y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022; encontramos que existe un relación positiva y moderada entre los factores intrapersonales y la toma de decisiones. Un

adecuado manejo de las emociones y estrés del personal conllevan a un buen ambiente de trabajo por tanto desarrolla la capacidad de tomar acertadas decisiones. Para Quintana y Rojas (2019) en su investigación si existió una relación significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de toma de decisiones. Es importante considerar que los Químicos Farmacéuticos de la cadena de boticas deberían tener en cuenta lo que sienten y lograr manejar así sus emociones, pues en situaciones difíciles tendrán mayor habilidad para la toma de decisiones. Actualmente, están desarrollando un papel de jefes y no de líderes, pues el trabajo debe ser en equipo, por tanto, debería mejorar la comunicación asertiva de manera que pueda llegar el mensaje a otros colaboradores y se logre así que estén más comprometidos con su trabajo (Carmona et al, 2015)

Según el objetivo específico 3: Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y la productividad del personal de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022, encontramos una relación positiva y moderada entre el factor de adaptabilidad y la productividad. Definitivamente lograr que el desempeño laboral sea efectivo a pesar de los cambios a los que se exponen los trabajadores es un reto para toda organización. En la cadena de boticas los cambios están relacionados básicamente a la rotación de los ambientes o locales donde son asignados los químicos farmacéuticos, pues la asignación de funciones y responsabilidades en cada local es la misma. Sin embargo, es importante que exista un clima laboral que favorezca la productividad función que desarrolla el líder de cada local, Molina (2021) considera que existe una mayor eficacia laboral al mejorar el clima organizacional en una cadena de boticas en Huancayo considerando una relación baja y significativa.

Según el objetivo específico 4: Determinar la relación entre el factor de manejo del estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022, se ha podido evidenciar que no existe una relación entre el factor manejo de estrés y productividad laboral. Es importante remarcar que el estrés y la fatiga laboral tienen repercusiones desfavorables se ven reflejadas en una baja productividad, lo que no han mostrado nuestros resultados. Tovar y Ríos (2021) indican que también existe una correlación

significativa e inversa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de las boticas en Huancayo, Benavides (2020) señala que hay una correlación nula entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral. En relación a la productividad, está siendo afectada también por la falta de stock de medicamentos, los precios, la falta de compromiso del mismo personal que lleva a tener una atención de mala calidad.

Los resultados encontrados muestran la importancia que desempeña el factor emocional en el entorno laboral del Químico Farmacéutico en una cadena de boticas, pues al ser consciente respecto a sus propias emociones y también el de las demás personas, así como la capacidad de manejarlas dentro un contexto de conflicto o dificultad que tenga una exigencia emocional, definitivamente permitirá comprender su rendimiento y desempeño laboral.

Entre las limitaciones metodológicas del presente estudio podemos considerar que al ser una investigación de corte transversal nos permite tomar datos en un solo momento, y teniendo en cuenta que existen muchas situaciones que pueden tener influencia en el estado emocional, y aun cuando las variables se relacionan no podríamos aseverar que los factores emocionales son la única causa que afecta el desempeño laboral, sería importante considerar estudios de tipo longitudinal donde podría considerarse un tipo de intervención que nos permita medir adecuadamente cuanto realmente interfiere en el desempeño laboral y así hacer importantes comparaciones.

Entre las fortalezas de nuestro estudio está la participación de los Químicos Farmacéuticos en el desarrollo del cuestionario pese a las obligaciones y carga laboral. Las debilidades del estudio fueron el número de preguntas que tuvieron que desarrollar pues tuvieron que responder 02 cuestionarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación estadísticamente significativo débil y positivo entre factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022.

Segunda: Existe relación débil y positivo entre los factores interpersonales y calidad de servicio de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.

Tercera: Existe relación moderado y positivo entre los factores intrapersonales y la toma de decisiones de los químicos farmacéuticos de una cadena de botica en el distrito de Los Olivos, 2022.

Cuarta: Existe relación moderada y positivo entre el factor de adaptabilidad y la productividad de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.

Quinta: No existe relación entre el factor manejo de estrés y la productividad laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda tener en cuenta en futuras investigaciones realizar estudios que permitan mostrar de manera más específica cada una de las dimensiones relacionadas a los factores emocionales que tienen que ver con el desempeño laboral del Químico farmacéutico en el rubro de boticas y tener en cuenta nuestros hallazgos como fuente de consulta para continuar y enfocar otras investigaciones.
- Segunda:** Se recomienda desarrollar investigaciones que permitan tomar datos de cada uno de los trabajadores en la cadena de boticas teniendo en cuenta a los técnicos en farmacia, cajeros, impulsadores, personal administrativo, de servicio y vigilantes, de manera que se pueda tener un panorama más extenso que pueda reflejar mejor como es el entorno laboral de quienes comparten con el Químico Farmacéutico y valorar de manera más específica la relación de los factores interpersonales y rendimiento en el trabajo.
- Tercera:** Se sugiere considerar estudios de intervención a través de la aplicación de talleres que permitan promover estrategias de capacitación para fortalecer los factores emocionales intrapersonales de los Químicos Farmacéuticos, pues es necesario que tengan una buena gestión de sus propias emociones para lograr acertada toma de decisiones y así tener un adecuado manejo de sus factores emocionales interpersonales para el trabajo en equipo y la atención a los clientes
- Cuarta:** Se recomienda a otros investigadores contrastar nuestros hallazgos con otras investigaciones que permitan indagar sobre la problemática en relación a la adaptabilidad teniendo en cuenta las rotaciones y el cambio frecuente del personal que tiene el Químico farmacéutico a su cargo de manera que se puedan aplicar estrategias de capacitación e indagar opiniones complementarias que permitan sugerir mejoras en la productividad y el desempeño laboral.
- Quinta:** Se sugiere desarrollar una investigación a nivel de todos los trabajadores involucrados con el servicio que brinda la cadena de

boticas con la finalidad de crear modelos para mitigar los efectos del estrés.

REFERENCIAS

- Acosta, D. y Olvia, J. (2021). *Influencia de las emociones como factor de éxito en el desempeño laboral*. [Tesis grado, Universidad Técnica del Norte-Ecuador]. <https://bit.ly/3X4YaPi>
- Angarita, D. y Chacón, A. (2019). *Inteligencia emocional y dimensiones de la empatía en estudiantes de psicología UNAB extensión UNISANGIL como factores para el desarrollo del perfil psicológico desde las competencias*. [Tesis grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga-Colombia]. <https://bit.ly/3VID3RX>
- Alva, Y. y Chávez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019*. [Tesis grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://bit.ly/3XcGZLT>
- Alvarado, R. (2021). *Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de boticas Inkafarma, Huaraz – 2019* [Tesis grado, Universidad Santiago Antúnez de Mayolo]. <https://bit.ly/3XauDUK>
- Ayala, K. (2020) *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo*. [Tesis maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://bit.ly/3WMI7Gg>
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In: R. Bar-On & A. Parker (eds.), Handbook of emotional intelligence (363-388). San Francisco: Josey-Bass.
- Barragán, A. y Morales, C. (2014) Psicología de las emociones positivas: generalidades y beneficios. *Revista Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103-118. <https://bit.ly/3lsqfw2>
- Bartra, K., Torres, O. y Armesto, M. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3comp.2022.110149.119-147>

- Battaglino, V. (2018). *Emociones, racionalidad y bienestar: Hacia un estudio de las emociones como juicios de valor*. [Tesis de Doctor, Universidad Nacional de La Plata.] <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1518/te.1518.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Benavides, M. (2020) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vLfvRy>
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Sapienza Organizacional*, 2(3),53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chavez, A. (2021). *Inteligencia emocional del personal de salud de instituciones públicas y privadas, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica.] <https://bit.ly/3GJIVXQ>
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186. <https://bit.ly/3v16l2Q>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/1808>
- Chunque, S. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020*. [Tesis grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <https://bit.ly/3GkdVLv>
- Chuiquisana, J. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de Enfermería de un Hospital de Lima, 2022*. [Tesis Maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://bit.ly/3XbKbr9>

- Colaj, I. (2017). *Factores emocionales asociados a la vida saludable de los niños de 10 a 13 años*. [Tesis grado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/8102/1/T13%283082%29.pdf>
- Cruz I. & Vargas A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio Nueva América*. [Tesis grado, Fundación Universitaria Los Libertadores-Colombia]. <https://bit.ly/3lq62qq>
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D. y Geraldo, L. () *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios*. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://bit.ly/3QeWG2Q>
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. 14th Edición. Editorial Pearson Education.
- Feldman, L. y Blanco, G. (2016). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. <https://bit.ly/3GDWfuH>
- Fonseca, J. (2022). *Síndrome burnout en los profesionales de farmacia que trabajan en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de Carabayllo, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Interamericana] <https://bit.ly/3jNSnzf>
- Gallo, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3if6KfA>
- García, M. y Giménez, S. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Espiral. Cuadernos del Profesorado, 3(6), 43-52. <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.
- García, L. y Velásquez, J. (2021). *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA de la av. Las flores - San*

- Juan De Lurigancho, agosto 2021. [Tesis grado, Universidad María Auxiliadora]. <https://bit.ly/3i9Wohe>
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M. y Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87–103. <https://bit.ly/3WS3GVY>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://bit.ly/3GIrXYU>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://bit.ly/3X4fAfz>
- Horna, A. (2021). *Inteligencia emocional una revisión teórica y sistemática*. [Tesis grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://bit.ly/3vEp2d9>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H. y Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Lopez, M. y Rodríguez, F. (2005). *Necesidades Humanas y campo social*. [Tesis de Doctor, Universidad de Granada-España]. <https://bit.ly/3GgOZVf>
- Martínez, R. , Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). <https://bit.ly/3Cshdv8>
- Max-neef, M. (1998). *Desarrollo a escala humana*. Editorial Icaria.
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Conocimientos Tradicionales: Plantas medicinales de Cajamarca*. <https://bit.ly/3IIQ3tE>
- Molina, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020*. [Tesis maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://bit.ly/3X0XACo>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Facultad de ciencias sociales y humanas, Programa de comunicación social y periodismo Neiva

- Moral, M., y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe* 35(1), 18-32. <http://doi.org/10.14482/psdc.35.1.9136>
- Mori, K. y Fernández, A. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3CpKOoZ>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. RAPD Online, 33(3), 221-227. <https://bit.ly/3lspq6q>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador]. <https://bit.ly/3jVXDRH>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud Mental en el lugar de Trabajo*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Orezzoli, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. [Tesis grado, Universidad de Lima]. <https://bit.ly/3CqfmH8>
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, Y., Estrada, E., Quispe, R., Mamani, H. y Mamani, M. (2021). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. Pro Sciences. *Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(34), 13–20. <https://bit.ly/3GIPiJS>
- Piqueras, J., Ramos, V. Martínez, A. y Oblitas, L. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Revista Suma Psicológica*, 16(2), 85-112. <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Quintana, A. y Rojas, R. (2019) *Estudio correlacional entre inteligencia emocional y toma de decisiones en una muestra de adolescentes de una institución*

- educativa de un municipio de bolívar*. [Tesis de grado, Universidad de San Buenaventura-Colombia]. <https://bit.ly/3lrism1>
- Quispe, C. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3Qf6aLv>
- Quispe, D. y Sucapuca, V. (2021). *Calidad de atención en farmacias y boticas del Mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril – 2021*. [Tesis grado, Universidad María Auxiliadora]. <https://bit.ly/3Qm2ebY>
- Ramírez, J. (2018). *Inteligencia laboral y desempeño laboral en una empresa constructora privada. 2017*. [Tesis de Doctor, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://bit.ly/3GlnjKi>
- Rodríguez, R. (2017). *Mejoramiento en el desempeño de los colaboradores de la cadena, Boticas Diana - Cajamarca*. [Tesis grado, Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5993/Tesis_57402.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018*. [Tesis grado, Universidad María Auxiliadora]. <https://bit.ly/3Cm8XwH>
- Rosales, C. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020*. [Tesis grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://bit.ly/3WQ9ZJp>
- Sala, J. (2006) Gestión de la relación con el cliente. *Revista Farmacia Profesional*, 20(11), 24-26. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13096663>
- Sánchez, J., Benavides, D. y Duque, J. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en el aula de los docentes de Unicomfauca, Sede Norte, en el año 2018. En: Duque Ceballos, J. & Vásquez, O. (Eds. científicos). *Investigación y consultoría en Dirección*

- Empresarial* (pp. 151-194). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali. <https://bit.ly/3GFH2KK>
- Santos G. (2017) *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS*. [Tesis de Doctor, Benemérita Universidad Autónoma De Puebla- México]. <https://bit.ly/3VMHf2P>
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación*. (Tercera Edición). Ediciones Limusa Noriega.
- Tarazona, A. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ciudad Constitución – Pasco, 2016*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://bit.ly/3XcWVhf>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud VIVE*, 4(10). <https://bit.ly/3jStkv8>
- Tovar, J. y Rios, L. (2021). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de las boticas, provincia de Concepción, 2021*. Tesis grado, Universidad Roosevelt]. <https://bit.ly/3WMxvHb>
- Tueros, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC*. [Tesis grado, Universidad de Lima]. <https://bit.ly/3ih3QHf>
- Ulloa, J. (2020). *Exposición a factores estresores relacionado con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Cadena de Boticas, Trujillo, 2019*[Tesis grado, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vEqE71>
- Valle, V. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3iheYUC>
- Vásquez, D. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la cadena de Boticas Felicidad, distrito de Piura, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. <https://bit.ly/3GmNkNI>

- Ventura, L. y Ramos, P. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral internas/os de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa 2017*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://bit.ly/3WQ9v63>
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina - Cieneguilla*. [Tesis Maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://bit.ly/3vGQPKk>
- Zaman, N., Memon, K., Zaman, F., Khan, K. y and Shaikh, S. (2021) Role of emotional intelligence in job performance of healthcare providers working in public sector hospitals of Pakistan. *Journal of Mind and Medical Sciences*, 8(2), 245-251. DOI: 10.22543/7674.82.P245251

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

variable Independiente : Factores Emocionales				
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Bar-On la define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, que influye en nuestra capacidad general de afrontar activamente las demandas de nuestro medio; es así que evalúa la IE a base 5 componentes el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad al cambio, manejo de estrés, estado de ánimo en general.</p>	<p>Son emociones que responden a los estímulos según la percepción de todo lo que nos rodea.</p>	Intrapersonal	Asertividad	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Auto concepto	
			Independencia	
			Autorrealización	
		Interpersonal	Empatía	
			Relaciones interpersonales	
			Responsabilidad social	
		Adaptabilidad	Solución de problemas	
			Prueba de realidad	
			Flexibilidad	
		Manejo de estrés	Tolerancia de estrés	
			Control de impulsos	

variable dependiente: Desempeño laboral				
Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
conceptual				
Según Robbins (2018) el desempeño laboral viene a ser el “cumplimiento de los objetivos y realización del trabajo como se debe”	Son conjunto de actividades que realiza el trabajador por cumplir con cada uno de los objetivos planteados por la institución.	Calidad de servicio	Calidad	Ordinal: 1.Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			Satisfacción del usuario	
			Reconocimiento	
		Toma de decisiones	Alternativa de solución	
			Decisiones y responsabilidades	
			Programación de recursos	
		Productividad	Responsabilidad	
			Cumplimiento de objetivos	
			Retroalimentación	
			Compromiso	

Anexo 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

VARIABLE – Factores emocionales

Cuestionario

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente instrumento es de carácter confidencial, de uso académico, como parte de la investigación el presente cuestionario te permite considerar una descripción de ti mismo (a) a través de frases cortas, de esta manera puedes indicar en qué medida te identificas según tus sentimientos, pensamientos y actitudes de acuerdo con los ítems planteados.

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

FACTORES EMOCIONALES		PUNTAJE				
Ítems	INTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
	Para mí es fácil decir a las personas como me siento.					
2	Me siento seguro de mí mismo.					
3	Pienso que soy el mejor en todo lo que hago.					
4	Puedo fácilmente describir mis pensamientos.					
5	Me agrada todo lo que realizo diariamente y estoy conforme con mi vida.					
INTERPERSONAL		1	2	3	4	5
6	Me importa lo que les sucede a las personas.					
7	Pienso bien de todas las personas.					
8	Soy capaz de respetar a los demás.					
9	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.					

10	Puedo darme cuenta que mi amigo (a) o compañero de trabajo se siente triste.					
11	Tener amigos es importante para mí.					
ADAPTABILIDAD		1	2	3	4	5
12						
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.					
14	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.					
15	Me agrada y me siento bien con todas las personas que conozco.					
16	Se cuando la gente está molesta, aun cuando no dicen nada.					
17	Debo decir siempre la verdad.					
MANEJO DE ESTRES		1	2	3	4	5
18	Me molesto o discuto fácilmente con la gente.					
19	Nada me molesta.					
20	Cuando me molesto actúo sin pensar.					
21	Me molesto demasiado por cualquier cosa.					
22	Cuando me molesto, puedo mantener la calma.					
23	Tengo mal genio.					

VARIABLE – Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente instrumento es de carácter confidencial, de uso académico, como parte de la investigación tiene el propósito de recopilar información sobre el desempeño laboral. Se agradece leer atentamente y marcar la opción correspondiente a la información solicitada con una “X” considerando la opción que se acerque más su punto de vista.

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número

Hay cinco respuestas por cada frase.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL		PUNTAJE				
Ítems	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	Considero eficiente la calidad del servicio brindado al usuario.					
3	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
4	Atiendo respetuosamente y diligentemente a los usuarios de los servicios de la empresa.					
5	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
7	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
8	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
9	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
10	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
TOMA DE DECISIONES		1	2	3	4	5
11	Reporto a un colaborador que no cumple con sus funciones					
12	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					

13	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
14	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
15	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
16	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
17	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
18	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo..					
19	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo					
20	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados a la institución.					
21	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
22	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
23	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
24	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
25	Me involucro en el trabajo de la institución.					
26	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					

Validación de los expertos profesionales

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Vásquez Corales Edison

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.

DNI:41687018

Especialidad del validador: Mg. Químico Farmacéutico

Fecha:02-11-2022



Firma del experto informante

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Matos Inga Matilde Anais

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.

DNI:42160454

Especialidad del validador: Mg. Químico Farmacéutico

Fecha:02-11-2022



Firma del experto informante

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Zevallos Escobar Liz Elva

Apellidos y nombres del juez validador: Dra.

DNI:40205205

Especialidad del validador: Mg. Químico Farmacéutico

Fecha:01-11-2022



Firma del experto informante

Anexo 3. Calculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z \frac{2}{\alpha} * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z \frac{2}{\alpha} * p * q}$$

$$n = \frac{(93) * (1.96)^2 * (0,5) (0,5)}{(93-1) (0,05) + (1.96)^2 * (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{89.3172}{1.1904}$$

$$n = 75.03$$

$$n = 75$$

Anexo 4. Prueba de Fiabilidad y Confiabilidad

PRUEBA DE FIABILIDAD: V DE AIKEN

Max	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	$V = V$ de Aiken
Min	1		\bar{X} = Promedio de calificación de
K	3		k = Rango de calificaciones (Ma l = calificación más baja posible)

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

En valores de V Aiken como $V \geq 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003)

		J1	J2	J3	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 24	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 31	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 33	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 34	Relevancia	4	4	4	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	1.00	Valido

Anexo 5. Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
0,76 a 1,00:	Correlación positiva fuerte y perfecta
0,51 a 0,75:	Correlación positiva moderada y fuerte
0,26 a 0,50:	Correlación positiva Débil
0 a 0,25:	Correlación positiva Escasa o nula
-0,26 a -0,50:	Correlación negativa Débil
-0,51 a -0,75:	Correlación negativa moderada y fuerte
-0,76 a -1,00:	Correlación negativa fuerte y perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022.", cuyo autor es SANTI HUARCAYA SOLEDAD FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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.

LIMA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 07- 01-2023 22:21:46

Código documento Trilce: TRI - 0512097