



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio  
de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONA DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Mamani Mamani, Maria Salome (orcid.org/0000-0002-2661-2430)

**ASESOR:**

Mg. Salinas Coronado, Himmel Ronald (orcid.org/0000-0002-0264-3478)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Todo esfuerzo y metas en la vida es dedicado a mi hijo, quien es mi motivación y la alegría de mi vida, a mis padres que hicieron de mí una persona con valores de perseverancia, respeto y amor, a mi hermano por el apoyo incondicional y ser un ejemplo para mí, que para estudiar no hay límites.

### **AGRADECIMIENTO**

Al asesor el Mg. Salinas Coronado Himmel por su encomiable guía en el proceso de la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES .....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Características de las dimensiones del estrés</i> .....	17
Tabla 2	<i>Puntuación de las dimensiones del estrés</i> .....	17
Tabla 3	<i>Características de las dimensiones del desempeño laboral</i> .....	18
Tabla 4	<i>Puntuación de las dimensiones del desempeño laboral</i> .....	19
Tabla 5	<i>Distribución sociodemográfica de la población</i> .....	19
Tabla 6	<i>Validez de estrés según estadístico de KMO y Bartlett</i> .....	21
Tabla 7	<i>Confiabilidad de estrés según estadístico de fiabilidad</i> .....	22
Tabla 8	<i>Validez de desempeño laboral según (KMO) y Bartlett</i> .....	22
Tabla 9	<i>Confiabilidad del desempeño laboral</i> .....	23
Tabla 10	<i>Resultado de niveles de estrés del personal de salud</i> .....	26
Tabla 11	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según sexo</i> .....	27
Tabla 12	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según cargo</i> .....	28
Tabla 13	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según área</i> .....	29
Tabla 14	<i>Resultado del nivel de desempeño laboral del personal de salud</i> ..	30
Tabla 15	<i>Dimensión eficacia laboral del personal de salud</i> .....	31
Tabla 16	<i>Dimensión eficiencia laboral del personal de salud</i> .....	32
Tabla 17	<i>Dimensión calidad laboral del personal de salud</i> .....	33
Tabla 18	<i>Dimensión economía laboral del personal de salud</i> .....	34
Tabla 19	<i>Datos sociodemográficos del desempeño laboral según sexo</i> .....	35
Tabla 20	<i>Datos sociodemográficos de la eficiencia laboral según cargo</i> .....	36
Tabla 21	<i>Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones</i> .....	37
Tabla 22	<i>Análisis de normalidad y selección estadístico a correlacionar</i> .....	37
Tabla 23	<i>Correlación de variables estrés y desempeño laboral</i> .....	38
Tabla 24	<i>Correlación de estrés y eficacia laboral</i> .....	39
Tabla 25	<i>Correlación de estrés y eficiencia laboral</i> .....	40
Tabla 26	<i>Correlación de estrés y calidad laboral</i> .....	41
Tabla 27	<i>Correlación de estrés y economía laboral</i> .....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	<i>Diseño de Investigación Científica</i> .....	16
Figura 2	<i>Resultado de niveles de estrés del personal de salud</i> .....	26
Figura 3	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según sexo</i> .....	27
Figura 4	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según cargo</i> .....	28
Figura 5	<i>Datos sociodemográficos de nivel de estrés según área</i> .....	29
Figura 6	<i>Resultado del nivel de desempeño laboral del personal de salud</i> ..	30
Figura 7	<i>Dimensión eficacia laboral del personal de salud</i> .....	31
Figura 8	<i>Dimensión eficiencia laboral del personal de salud</i> .....	32
Figura 9	<i>Dimensión calidad laboral del personal de salud</i> .....	33
Figura 10	<i>Dimensión economía laboral del personal de salud</i> .....	34
Figura 11	<i>Datos sociodemográficos del desempeño laboral según sexo</i> .....	35
Figura 12	<i>Datos sociodemográficos de la eficiencia laboral según cargo</i> .....	36

## RESUMEN

El **objetivo** de la tesis fue establecer la relación entre estrés y desempeño laboral de los profesionales sanitarios del servicio de farmacia de un hospital de Lima en el año 2022. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, siendo la muestra censal y conformada por 97 trabajadores sanitarios a los cuales se encuestó mediante el test IMB-Human Services Survey para evaluar el estrés adaptado al español por Olivares – Faúndez y Gil – Monte (2009) para calificar el desempeño laboral se empleó la Escala de desempeño laboral cuya versión original fue elaborado en Lima por Zerpa (2014) y fue adaptado y validado por Urupeque (2017). La información recopilada fue procesada en el paquete estadístico SPSS y se analizó con el coeficiente correlacional Rho de Spearman. Los resultados de la tesis reflejaron una correlación significativa inversa y negativa ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,476$ ); **concluyéndose** que hay correlación entre estrés y rendimiento ocupacional; entonces, a medida que el estrés incrementa, disminuirá el desempeño en los trabajadores de salud.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, eficiencia, eficacia, despersonalización.

## ABSTRACT

The **objective** of the thesis was to establish the relationship between stress and job performance of the health professionals of the pharmacy service of a hospital in Lima in the year 2022. The **methodology** was quantitative, correlational and cross-sectional, with the census sample being made up of 97 health workers who were surveyed using the IMB-Human Services Survey test to assess stress adapted to Spanish by Olivares - Faúndez and Gil - Monte (2009) to qualify job performance, the Job Performance Scale was used, whose original version was elaborated in Lima by Zerpa (2014) and was adapted and validated by Urupeque (2017). The collected information was processed in the SPSS statistical package and analyzed with Spearman's Rho correlation coefficient. The results of the thesis reflected a significant inverse and negative correlation ( $p = 0.000$ ;  $r = -0.476$ ); **concluding** that there is a correlation between stress and occupational performance; then, as stress increases, performance in health workers will decrease.

**Keywords:** Stress, job performance, efficiency, effectiveness, depersonalization.

## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo del estudio es establecer el vínculo entre estrés y desempeño laboral. El estrés es la respuesta subjetiva de la persona ante factores externos; el desempeño laboral es una actividad basada en el cumplimiento de metas en una organización. Actualmente el estrés es un problema de salud a nivel público y privado que afecta a la población a nivel mundial, y está vinculado con el desempeño de los profesionales sanitarios en diversos ámbitos laborales, siendo el sector salud uno de los más afectados.

En EE.UU. casi el 50% de los trabajadores encuestados mayores de 18 años manifestaron un nivel elevado de satisfacción laboral y el 32,1% manifestaron experimentar estrés laboral, de acuerdo al NIOSH y the National Science Foundation (Bhattacharya & Ray, 2021).

La globalización y el progreso tecnológico han influido en el ámbito laboral con novedosos estilos de organización laboral, relaciones y modelos laborales, favoreciendo el incremento del estrés en el ámbito laboral. Muchas de las investigaciones se han realizado en Europa y América del Norte; muy poco en Latinoamérica, en la región Asia y el Pacífico, siendo limitada en África y los países árabes. En Europa, el 25% de los trabajadores experimentaron estrés en el ámbito laboral en toda o la mayor jornada laboral, y casi un 25% de los trabajadores reportaron que la salud era afectada por el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En las Américas (2012) de acuerdo a un estudio en relación a las condiciones laborales y de salubridad, el 12-16% de encuestados manifestaron presentar constantemente estrés. Otro estudio realizado en Canadá (2011) sobre el trabajo y la vida familiar el 57% de los encuestados reportaron altos niveles de estrés. Similarmente, en Colombia (2007) otro estudio sobre las condiciones laborales y de salubridad, el 24,7% de los encuestados varones y el 28,4% de las encuestadas mujeres evidenciaron niveles de estrés laboral con puntajes comprendidos entre 7/10 y 10/10, respectivamente. En EE.UU. (2015), los encuestados reportaron un nivel de estrés con un puntaje de 4,9/10 (Organización Internacional del Trabajo, 2016). En Latinoamérica, el grado de

estrés en orden decreciente es Venezuela (63%), Ecuador (54%), Panamá (49%), Honduras (34%), Perú (29%) y Colombia (26%). El sexo femenino presenta un alto nivel de estrés representando el 44,8% en comparación con los varones representando el 37,6% (Mejía et al., 2019).

El 57,2% de la población de Lima encuestada padece de estrés desde el nivel moderado a severo debido fundamentalmente por el nuevo coronavirus, la problemática sanitaria actual, aspectos económicos o problemas de índole familiar; además el estrés puede alterar el estado mental cuando la persona con estrés presenta alguna enfermedad mental, ansiedad o depresión (INSM, 2021).

En México, la coyuntura del desempeño laboral según las dimensiones mostró que el 58,6% tiene una actitud emprendedora durante la gestión del talento humano, el 57,1% se adapta de manera fácil a las modificaciones internas del ámbito laboral, sin embargo, el 55,7% son trabajadores innovadores y el 54,3% prefieren asumir retos para lograr resultados positivos en el centro laboral y se orientan en los resultados del desempeño ocupacional, respectivamente. En relación a la motivación para el desempeño laboral, el 57,1% prefiere desarrollarse profesionalmente, el 55,7% opina que cumple con las metas en base a las expectativas propuestas, el 52,9% prefiere evitar conflictos laborales que influyan en el desempeño laboral. El 74,3% presenta habilidades comunicacionales que optimizan el desempeño en el ámbito laboral, el 67,1% presenta habilidades técnicas, de análisis y de solución de problemas; en ese mismo contexto, el 62,9% de encuestados presenta habilidades interpersonales apropiadas para un correcto desempeño en el ámbito laboral (Castro y Delgado, 2020).

Actualmente, en el sector salud se necesita una mayor atención sanitaria, puesto que los profesionales sanitarios se relacionan con un conjunto de personas, con el sistema económico y tecnología, influyendo en un buen desempeño laboral (López-Martínez, 2021). En el diario El Comercio según Fischman (2017) la mitad de las personas encuestadas manifiestan que la calificación de desempeño ocupacional en los trabajadores es injusta; el 25%

de ellos detesta las evaluaciones de desempeño laboral; el 28% del área gerencial de recursos humanos opina que tanto los jefes y gerentes de las empresas realizan el llenado de los cuestionarios de medición de desempeño laboral solamente por cumplir.

La problemática local en el servicio de farmacia, se percibe que los profesionales sanitarios del servicio de farmacia tienen un ritmo de trabajo muy exigente, bajo presión, con sobrecarga laboral, con cantidad insuficiente de personal que genera estrés ocupacional. El incremento de pacientes pediátricos que provienen de otros establecimientos de salud de Lima y provincias del país generan en la mayoría de veces extender el horario de trabajo para cumplir con todas las responsabilidades y funciones técnicas, administrativas y asistenciales. El personal de salud realiza sus actividades rápidamente para tratar de salir a tiempo y cumplir el horario de trabajo establecido. Como consecuencia el estrés se vincula en forma negativa en el desempeño ocupacional de los trabajadores sanitarios, generando errores de validación de recetas, errores en la entrega de productos farmacéuticos o dispositivos médicos, reclamos por los servicios de enfermería, llamadas de atención de los jefes inmediatos, los cuales ocasionan agotamiento físico y mental, frustración laboral, irritabilidad, mal humor, apatía, tensión laboral y falta de concentración.

Esta realidad problemática permite plantear el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022?; los problemas específicos planteados para la investigación son: a) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía

laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022?.

La investigación en base al criterio teórico se justifica porque implica el constructo teórico de las variables de estudio del personal de salud, aportando nuevos datos estadísticos sobre las características de las variables en el establecimiento de salud mediante la aplicación de las escalas respectivas (Chávez, 2021; Urupeque, 2017). Tiene relevancia práctica en el establecimiento de salud porque los resultados obtenidos permitirán conocer el vínculo entre el estrés y las dimensiones del desempeño de los profesionales sanitarios que desempeñan sus funciones en el servicio de farmacia, en efecto, contribuirá en las medidas correctivas por la institución para disminuir el grado de estrés y mejorar el desempeño de funciones en el aspecto laboral. Así mismo, metodológicamente el estudio demostró la confiabilidad psicométrica y aplicabilidad de los instrumentos en el estudio, el cual podrá ser aplicado en las futuras investigaciones. En el aspecto social, beneficiarán a los químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia del servicio de farmacia del establecimiento de salud, puesto que, podrán mejorar el desempeño de sus labores disminuyendo las situaciones estresantes.

Con respecto al objetivo general se planteó de la siguiente manera: Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022. Por otra parte, se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; b) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; c) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; d) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

Se consideró como hipótesis general: Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022. Mientras tanto, se consideró como hipótesis específicas las siguientes: a) Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; b) Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; c) Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022; d) Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

La investigación pretende proporcionar información al área del servicio de farmacia del establecimiento de salud, con respecto al nivel del desempeño del personal de salud y su relación con el estrés, con la finalidad de tomar decisiones y optimizar el rendimiento profesional; así mismo, tiene una relevancia en la institución de salud, ya que permitirá una mejora en la calidad de servicio; y será de mucha utilidad para otros establecimientos de salud.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se identificaron cinco estudios similares uno en Indonesia, otro en EE.UU. y tres en Latinoamérica con las mismas variables del presente tema de investigación científica.

Avunduk (2021) en Turquía la investigación de tipo correlacional el propósito fue estimar la relación entre las variables del presentes estudio en una empresa privada en Estambul; el tamaño muestral fue de 474 personas, de ambos sexos que fueron seleccionados mediante muestreo intencional; según los resultados, estadísticamente hubo correlación entre las variables según sexo con  $p < 0,05$ ; el nivel de estrés en el sexo femenino fue mayor que en el masculino; las mujeres presentan un buen desempeño ocupacional en comparación con los hombres con  $p < 0,05$ . Se concluyó que hay correlación inversa y muy baja entre las variables ( $r = -0,125$  y  $p < 0,05$ ).

Otro estudio realizado por Mata et al (2021) en Portugal investigó la correlacional entre las mismas variables, pero en la coyuntura sanitaria por COVID-19; utilizó un muestreo aleatorio y el tamaño muestral fue de 250 empleados de diversas organizaciones; la técnica usada fue la encuesta y los resultados revelaron que el estrés en el trabajo disminuye el rendimiento de los empleados; así mismo, revelan una correlación inversamente significativa y moderada ( $r = -0,618$ ;  $p = 0,000$ ); concluyéndose que a mayor estrés menor será el desempeño de los empleados.

En la investigación observacional y transversal realizado por Muis, Furqaan, Arsin, Darwis, Thamrin & Putri (2021) en Makasaar en Indonesia, el objetivo fue investigar el efecto del estrés en el desempeño ocupacional de las empleadas de una oficina. Utilizaron como instrumento un cuestionario sobre el efecto del conflicto de roles múltiples y el estrés laboral en el desempeño de las mujeres. Según los resultados, el 31,3% de las encuestadas experimentaron estrés leve, 29,2% estrés moderado y el 39,6% estrés severo; mientras que el 79,2% de las empleadas experimentaron disminución en el desempeño laboral. Los investigadores concluyeron mediante un análisis

bivariado y la prueba de Pearson que no hubo efecto del estrés laboral sobre el desempeño del empleado, siendo el valor  $p = 0.227$  ( $p > 0.05$ ).

En la tesis de estudio realizado por Onofre (2021) en Quito la finalidad fue averiguar el vínculo entre estrés y desempeño ocupacional. Fue un estudio correlacional y transversal. Se aplicó el test de la OIT-OMS (2007) para estimar el estrés; y se aplicó el cuestionario de desempeño del Ministerio del Trabajo de Ecuador. Los resultados demostraron que a menor estrés existe mayor desempeño, el 47% de los trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés, el 37,5% de los encuestados presentó un índice satisfactorio de desempeño laboral. En síntesis, hay un vínculo entre ambas variables, siendo negativa y muy baja, el cual fue demostrado mediante el método de regresión lineal cuyo coeficiente de correlación fue  $r = -0,1127$ .

Dueñas (2020) en su tesis de tipo correlacional el objetivo fue investigar la relación entre estrés y desempeño de los profesionales sanitarios de un determinado hospital en Guayaquil. Los investigadores consideraron para el estudio una muestra censal, por lo que no se determinó ningún tipo de muestreo. Los instrumentos usados fueron los cuestionarios validados de evaluación de estrés y evaluación de desempeño ocupacional. Los resultados del estudio evidenciaron que el 48,7% de los profesionales sanitarios manifestaron presentar con mucha frecuencia un alto nivel de estrés, el valor promedio del puntaje de estrés fue de 3,0 de una escala de 1 a 4, mientras que para el desempeño laboral fue de 3,0 de una escala de 1 a 5, evidenciándose un elevado nivel de estrés. En conclusión, las variables se relacionan inversamente, comprobado estadísticamente con un valor  $p = 0,01$  y Pearson = -0,841 una correlación negativa alta confirmando la hipótesis de investigación.

De acuerdo a las investigaciones nacionales relacionadas con las dos variables de estudio, se identificaron cinco antecedentes similares al presente estudio en cinco establecimientos de salud de Lima y provincia, y en una empresa de Lima.

Obregón & Yumbato (2021) en Lima mediante su trabajo de tesis de tipo básica, correlacional, no experimental y transversal desarrollado en el hospital de Barranca el propósito fue analizar la relación entre estrés y desempeño ocupacional de los profesionales en enfermería. El tamaño muestral estuvo representado por 76 enfermeras a las cuales se realizó la encuesta mediante los cuestionarios de estrés de la OIT-OMS y de desempeño ocupacional. Los resultados demostraron que las correlaciones entre estrés y eficacia laboral, estrés y eficiencia laboral fueron las mismas con  $r = -0,292$  y  $p = 0,01$ , los cuales evidenciaron una correlación negativa y baja. Se comprobó mediante el análisis estadístico una correlación negativa y moderada entre las dos variables con  $r = -0,574$  y  $p = 0,000$ .

De igual modo, Chávez (2021) en su investigación de tipo correlacional realizada en el Hospital Cayetano Heredia el propósito fue analizar la relación entre estrés y desempeño de los profesionales sanitarios de un establecimiento de salud de Lima. Para evaluar el estrés usó como instrumento el cuestionario MBI-HSS y un test para evaluar el rendimiento laboral. El tamaño muestral fue 80. Según los resultados relacionados al estrés, el 40% evidenció un nivel medio de agotamiento emocional, el 43,8% un nivel bajo de realización personal y el 20% un nivel alto de despersonalización; y de acuerdo a las dimensiones de desempeño laboral, el 70% evidenció un rendimiento regular, el 61,3% un nivel no aceptable en relación al alcance de metas, el 51,2% un nivel regular de dominio de la tarea, el 61% un nivel regular en cuanto a las relaciones interpersonales, el 42,5% un grado moderado de proactividad y el 63,7% un grado regular en cuanto al trabajo en equipo. Estadísticamente se concluyó que hay significancia negativa y baja entre estrés y rendimiento, determinado por el valor de  $p=0.01$ , sustentado mediante  $r = -0.330$ .

Así mismo, Aponte (2021) en su estudio correlacional y transversal el propósito fue evaluar el vínculo entre estrés y desempeño ocupacional en un centro de salud en Ayacucho. Se consideró el total de la población constituida por personal administrativo y asistencial. Los instrumentos utilizados fueron elaborados por Aponte y para su aplicación previamente se calculó mediante la

prueba de validez y fiabilidad. Se evidenció que a medida que incrementa el agotamiento emocional disminuye el desempeño en los trabajadores demostrado con el coeficiente  $Rho = -0.339$ ; de la misma manera que aumenta el grado de despersonalización, disminuye el desempeño en los trabajadores verificado con el coeficiente  $Rho = -0.289$ . Se concluyó que, las variables de estudio se vinculan inversamente, evidenciado con una prueba de correlación estadística  $Rho = -0,273$  siendo significativamente negativa y baja, con valor de  $p = 0,010$  ( $p < 0,050$ ).

En base a un estudio correlacional y transversal desarrollado por Delgado (2019) realizado en una red de salud de Trujillo el propósito fue investigar el vínculo relacional entre estrés y desempeño ocupacional. En cuanto a los resultados relacionados al estrés se comprobó que el 55,1% presentó un nivel moderado, el 42,9% nivel alto y 2,0% nivel bajo; en relación al desempeño ocupacional un 39,8% presentó un nivel regular, 37,8% nivel bueno, 20,4% nivel excelente y 2,0 nivel deficiente; estadísticamente mediante el coeficiente de Spearman estableció una relación significativa negativa y moderada cuyo valor  $Rho$  fue de  $-0,688$  y un valor de  $p < 0,01$ , por la tanto las variables se relacionan inversamente.

Finalmente, Urupeque (2017) en su trabajo de tesis caracterizado por ser descriptivo, correlacional, transversal el propósito fue analizar el vínculo entre estrés y desempeño ocupacional en una empresa en Carabayllo-Lima. Utilizó el test de estrés de la OIT-OMS modificado por Zerpa (2012) y un test de desempeño laboral elaborado por Zerpa (2014). La evidencia de los resultados demostró que los trabajadores del sexo masculino reportan un elevado grado de estrés en comparación con las mujeres, que los operarios presentan un elevado grado de estrés en comparación con el personal administrativo, el sexo femenino presenta mejor desempeño en las labores en comparación que los varones, el personal presenta mejor desempeño de funciones laborales en comparación que los operarios. En consecuencia, los trabajadores que presentaron menor nivel de estrés tuvieron mejor desempeño de sus labores, concluyéndose que ambas variables presentan un vínculo

inversamente proporcional; el cual fue demostrado significativamente por un valor de  $p = 0,000$  y Rho de Spearman =  $-0.250$ , siendo la correlación negativa y baja.

### Teorías sobre el estrés

De acuerdo a la teoría de Selye (1936) conceptualiza el estrés como respuestas no específicas como consecuencia de una variedad de diferentes tipos de estímulos, pero, tal teoría solo se ha basado en el enfoque fisiológico más no en los factores psicológicos, puesto que, desempeñan un rol importante en las respuestas fisiológicas y psicológicas del estrés (Gellman, 2020).

En su teoría transaccional del estrés y los procesos cognitivos, Lazarus y Folkman (1984) afirmaron que el estrés se produce cuando las personas perciben que las demandas de los estresores externos son superiores a su capacidad de afrontamiento. Sin embargo, el estrés es un problema en gran medida individual y colectivo, tanto psicológica como fisiológicamente, debido a la interconexión de los seres humanos en la sociedad. Una estrategia exitosa para reducir las reacciones psicológicas al estrés debe incluir tanto la reducción de los estresores como el desarrollo de habilidades de afrontamiento cognitivas y conductuales (Gellman, 2020; Cuevas-Torres y García-Ramos, 2012).

De acuerdo al modelo de la teoría cognitiva-conductual conceptualizado por Karasek (1979) y Karasek y Theorell (1990) describen el estrés como un fenómeno que se produce cuando las variables de un modelo están relacionadas. Es un modelo de correlación entre las exigencias y control que explica la génesis de los síntomas de estrés psicológico. Finalmente, Karasek (1979) define el estrés como una condición interna de la persona que solo es cuantificable indirectamente; la exigencia califica los estresores, mientras que el control de trabajo califica la libertad de decisión. Una tercera dimensión deriva de las anteriores denominada tensión laboral el cual se produce cuando la demanda de carga laboral es mayor y el control laboral es baja (Cuevas-Torres & García-Ramos, 2012).

Según Stavroula (2004) el estrés empeora cuando el trabajador percibe que no tiene el apoyo necesario, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede afrontar las exigencias y presiones en el ámbito laboral, y que puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de la empresa.

Según el postulado teórico de Maslach & Jackson (1981) estableció un consenso respecto al término “burnout” afirmando que se trata de una respuesta al estrés en el ámbito laboral que se caracteriza por actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo y desempeño laboral. A partir de ello crearon y validaron un instrumento denominado MBI en 1981 empleado en contextos asistenciales y académicos. La conceptualización de la versión modificada MBI-Human Services Survey abarca tres dimensiones en los profesionales sanitarios: agotamiento emocional, despersonalización y baja eficacia profesional (Hederich-Martnez, 2016).

#### Teorías sobre el desempeño laboral

Según el postulado de Chiavenato (2009) la evaluación del rendimiento individual es un proceso dinámico que evalúa el rendimiento de un individuo en relación con las tareas realizadas, los objetivos y los resultados deseados, las competencias impartidas y su potencial de crecimiento. La evaluación tiene como objetivo realizar una estimación del valor, la excelencia y las competencias humanas y el aporte a la institución.

En ese mismo contexto Campbell (1990) opina que el desempeño está relacionado con la actividad propiamente dicha, más no en los resultados, siendo los componentes fundamentales: los conocimientos, procedimientos, habilidades y la estimulación. Afirma que es un medio para alcanzar la meta dentro de un trabajo, rol u organización, pero no las consecuencias reales de los actos realizados dentro de un trabajo (Gellman, 2020). Posteriormente, Campbell, McCloy, Oppler & Sager (1993) desarrollaron ocho componentes: dominios de tareas específicas; habilidades en tareas no específicas;

comunicación oral y escrita; mantenimiento de la disciplina personal; facilitación del rendimiento en equipo; supervisión; y administración (Bautista, Cienfuegos & David, 2020).

Finalmente, la escala de desempeño laboral diseñado por Zerpa (2014) en Lima, citados por Urupeque (2017) y Bisetti (2015); instrumento que ha sido analizado psicométricamente mediante la validez y confiabilidad, y es para uso individual y colectivo; permite calificar el nivel de desempeño de cada trabajador mediante el empleo de cuatro variables: eficacia, eficiencia, calidad y economía.

### Marco conceptual

El instrumento MBI-HSS (Maslach et al., 1986) evalúa el estrés crónico en profesionales sanitarios y emplea 22 preguntas en las que el evaluado indica la frecuencia con la que se encuentra con cada evento. La escala de medición consta de siete alternativas que va de 0 (nunca) a 6 (diariamente) (Gilla, Giménez, Morán, & Olaz, 2019).

La OMS define el estrés como una respuesta a múltiples factores, como el trabajo monótono o desagradable, el trabajo excesivo o insuficiente, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción ocupacional ineficiente, los sistemas de evaluación, la falta de un rol definido en el trabajo, la supervisión insuficiente o las malas relaciones entre los trabajadores (Meja, Chacón, Enamorado-Leiva, Garnica, Chacón-Pedraza, García-Espinosa, 2019).

De acuerdo a los elementos del estrés, el agotamiento emocional se define como una experiencia emocional de sentirse agotado como consecuencia de las constantes interrelaciones personales entre los trabajadores (Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez y Aragón, 2017). Sin embargo, Schonfeld y Bianchi (2016) el agotamiento se caracteriza por ser un síndrome que combina desgaste emocional, despersonalización, y un menor

sentido de logro personal, siendo el desgaste emocional el componente central del agotamiento (Eysenck, 2018). La dimensión agotamiento se ha empleado en la práctica para describir el estrés relacionado con el trabajo en cualquier ámbito laboral del sector salud (Rotenstein, et al., 2018).

En cuanto al componente de despersonalización, se refiere a la formación de actitudes y sentimientos negativos hacia el público objetivo. Los profesionales se vuelven afectivamente rígidos, distantes y fríos, haciendo recaer sus problemas sobre los usuarios del servicio (Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez, & Aragón, 2017). Según Pérez et al. (2012), se refiere a un trato distante con los pacientes y una actitud frígida hacia ellos (Hederich-Martínez, 2016).

La realización personal está relacionada con la eficacia profesional y se describe como la propensión de los profesionales a autoevaluarse negativamente. La falta de realización personal se asocia con sentimientos de ineptitud profesional, desencanto con pensamientos de fracaso y baja autoestima (Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez y Aragón, 2017). Según Pérez et al. (2012), se relaciona con la sensación de no poder completar las actividades satisfactoriamente y de no poder resolver los problemas relacionados con el trabajo (Hederich-Martínez, 2016).

Con respecto a la segunda variable, el instrumento desarrollado por Zerpa (2014) Escala de Desempeño Laboral tiene como finalidad estimar magnitud del desempeño laboral de cada trabajador, es de aplicación individual y colectiva, y consta de cuatro dimensiones y 24 ítems (citado por Urupeque, 2017).

Campbell define el desempeño laboral como un método para alcanzar una meta o un conjunto de objetivos dentro de un puesto de trabajo, función u organización, pero no como los resultados reales de las actividades en el lugar de trabajo. El desempeño laboral es una entidad distinta de los resultados relacionados con el trabajo que afectan al éxito y la productividad (Gellman, 2020). Según Campbell y Wiernik (2015), el desempeño laboral es una variable

primordial en la psicología organizacional ya que se define como un proceso dinámico que está constantemente influenciado por el entorno, la persona y el grupo de trabajo. No hay desempeño organizacional del equipo, ni de la unidad, ni de la organización, ni del sector económico sin el rendimiento individual (Andrade, Queiroga y Valentini, 2020).

Con respecto a las dimensiones de desempeño laboral, CEPAL (2011) define la eficacia laboral como la magnitud en que una institución, o un subconjunto de una institución, cumplen con los objetivos establecidos. Los indicadores tradicionales de la eficacia institucional son la cobertura, la focalización, la capacidad de cubrir la demanda y el resultado final (Armijo, 2011).

La CEPAL (2011) define la eficiencia laboral como la relación entre la producción física de un bien o servicio y los insumos utilizados para lograr ese nivel de producción. También puede describirse como la producción de la mayor cantidad de servicios o beneficios posibles dados los recursos disponibles, o como el logro de un determinado nivel de servicios con la menor cantidad de recursos posibles (Armijo, 2011).

Según Beh & Rose (2007) la calidad de vida laboral es un concepto multidimensional que comprende mejores recompensas, instalaciones superiores, seguridad laboral en el lugar de trabajo que ayuda a promover la satisfacción laboral y el desempeño ocupacional.

Según CEPAL (2011) define la economía laboral como la capacidad institucional para generar y movilizar en forma adecuada los recursos financieros en busca del cumplimiento de sus objetivos. La economía consta de los indicadores clásicos: la capacidad de autofinanciamiento, la ejecución del presupuesto de acuerdo a la programación y capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos (Armijo, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El CONCYTEC refiere que una investigación se caracteriza por ser básica cuando está orientada a un conocimiento más completo mediante la comprensión de las características básicas de los fenómenos o de los hechos observables (CONCYTEC, 2020); por consiguiente, la presente investigación es de tipo básica, puesto que cumple con las características descritas por CONCYTEC. Además, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que cumple con la característica conceptual de Hernández, Fernández, & Baptista (2014) que describen que una investigación es cuantitativa cuando se realiza la recolección de datos para verificar la hipótesis mediante la cuantificación numérica y el análisis estadístico.

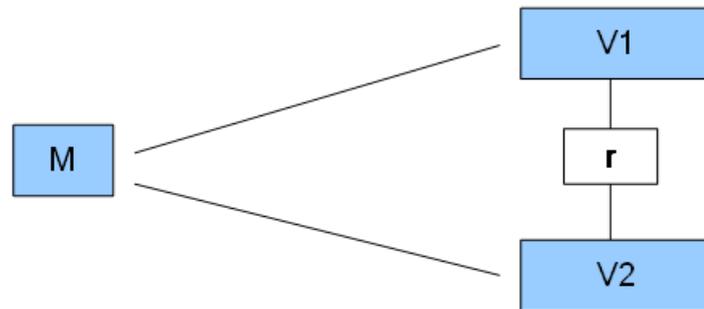
Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) refieren que la finalidad en todo estudio correlacional es averiguar el nivel de asociación existente entre dos o más variables; así mismo, afirman que el objetivo de un estudio descriptivo es medir o recopilar información independientemente o de manera conjunta sobre las variables. En referencia a tales conceptos, el presente estudio es correlacional y descriptivo porque cumplen con las características conceptuales descritas previamente.

El diseño de la presente investigación fue no experimental puesto que se basó en la observación de los hechos y sin la manipulación intencional de las variables de estudio, justamente se sustenta con la descripción conceptual de Hernández, Fernández, & Baptista (2014) que definen que una investigación no experimental se caracteriza por realizar un estudio sin la manipulación deliberada de las variables y donde solo se observan los hechos para que posteriormente sean analizados; en base a esta descripción el estudio cumple esta condición. Por otra parte, Manterola, Quiroz, Salazar, & García (2019) definen que un estudio se caracteriza por ser de corte transversal cuando las mediciones se realizan en un solo momento, sin períodos de seguimiento; de esto se desprende que se efectúa en un momento determinado de un evento de interés;

entonces el estudio coincide con esta descripción conceptual, por lo tanto, la investigación será transversal puesto que se desarrolló en mayo del presente año.

**Figura 1**

*Diseño de Investigación Científica*



Donde:

M: Muestra conformada por el personal del servicio de farmacia de un establecimiento de salud.

V1: Medición de la variable 1.

V2: Medición de la variable 2.

r: Relación entre las variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Estrés

A. Definición conceptual: Lazarus & Folkman (1984) definen la variable el estrés como un proceso de transacción que sucede cuando una situación se percibe como fundamental para el bienestar de un sujeto, tiene el potencial de daño o pérdida y necesita apoyo psicológico, fisiológico y/o conductual para gestionar la situación y los resultados.

B. Definición operacional: La variable estrés se analizó mediante el instrumento denominado MBI-HSS, que permitió conocer los niveles y rangos de estrés (bajo de 0-33, medio de 34-66 y alto de 67-132), a

través de siete opciones de respuesta en una escala de medida ordinal tipo Likert (Anexo).

### C. Dimensiones de la variable estrés

**Tabla 1**

*Características de las dimensiones del estrés*

Instrumento	Dimensiones	Ítems
Cuestionario "Maslach Burnout Inventory MBI-HSS"	Agotamiento emocional (9)	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20
	Despersonalización (5)	5,10,11,15 y 22
	Realización personal (8)	4,7,9,12,17,18,19 y 21

### D. Puntuación de la variable estrés

**Tabla 2**

*Puntuación de las dimensiones del estrés*

Puntuación según escala Likert		
N de escalas	Escala	Descripción
7	0	Nunca
	1	Pocas veces al año o menos
	2	Una vez al mes o menos
	3	Unas pocas veces al mes
	4	Una vez a la semana
	5	Pocas veces a la semana
	6	Todos los días

## Variable 2: Desempeño laboral

- A. Definición conceptual: Es una variable esencial para la psicología organizacional que se caracteriza por ser un proceso dinámico, que recibe constante influencia del entorno, del propio individuo y del grupo de trabajo (Campbell & Wiernik, 2015).
- B. Definición operacional: La variable se evaluó a través del instrumento Escala de Desempeño Laboral (EDL) de Zerpa (2014) que permitió conocer los niveles y rangos (nivel bajo de 24 a 60, nivel promedio de 61 a 78 y nivel alto de 79 a 96), a través de cuatro factores de calificación en una escala de medida ordinal tipo Likert.
- C. Dimensiones de la variable desempeño laboral  
Las características se muestran en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Características de las dimensiones del desempeño laboral*

Instrumento	Dimensiones	Ítems
Escala de desempeño laboral Zerpa (2014)	Eficacia laboral (6)	1,2,3,4,5,6
	Eficiencia laboral (6)	7,8,9,10,11,12
	Calidad laboral (6)	13,14,15,16,17,18
	Economía laboral (6)	19,20,21,22,23,24

- D. Puntuación de la variable desempeño laboral  
Las características del puntaje se representan en la tabla 4.

Con respecto a la matriz de operacionalización de las variables, se describe la definición conceptual, definición operacional, indicadores y escalas de medición en el anexo.

**Tabla 4***Puntuación de las dimensiones del desempeño laboral*

Puntuación según escala Likert		
N° de escalas	Escala	Descripción
4	1	Nunca
	2	Raras veces
	3	A veces
	4	Siempre

**3.3. Población**

La población es aquella en la cual los resultados obtenidos de una investigación se generalizarán, en base a las características sociodemográficas, clínicas, de exposición, que pueden ser individuos, grupos u objetos susceptibles de ser estudiados (Cobo-Sánchez, Blanco-Mavillard, 2020). En consecuencia, la población será representada por los profesionales de la salud que laboran en el área de farmacia de un establecimiento de salud, el cual está conformada por 97 trabajadores.

La distribución sociodemográfica de la población correspondiente al servicio de farmacia del establecimiento de salud se representa en la tabla

**Tabla 5***Distribución sociodemográfica de la población*

Profesionales de salud	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Químico Farmacéutico	10	10,3	33	34,0	43	44,3
Técnico en Farmacia	22	22,7	32	33,0	54	55,7
Total	32	33,0	65	67,0	97	100

### Criterios de inclusión

A continuación, se describen los criterios a considerarse:

- Se incluyó a los Químicos Farmacéuticos y técnicos en farmacia.
- Todo personal de salud del servicio de farmacia que acepte participar en la investigación mediante el consentimiento informado.
- Personal de salud con Contratos Administrativos de Servicios (CAS), nombrados y locadores de servicios.

### Criterios de exclusión

Serán excluidos del estudio por los siguientes criterios:

- Aquellos que acepten participar en la encuesta y luego nieguen completar los cuestionarios o no acepten continuar con la encuesta.
- Serán exceptuados de participar todo personal con licencia laboral, vacaciones o descanso médico.
- Profesional de la salud que desempeña sus labores en otras áreas diferentes al servicio de farmacia.
- Los participantes que tenga menos de un año laborando en el servicio farmacéutico.

### **Muestra**

De acuerdo al concepto descrito por Zarcovich (2005) una muestra censal se caracteriza por representar el total de la población, siendo pequeña y finita (citado por Suárez, Echevarría, y Jiménez, 2017), por lo tanto, teniendo en cuenta esta característica se consideró como muestra al 100% de los profesionales de la salud que trabajan en el servicio de farmacia cumpliendo el criterio conceptual.

### **Muestreo**

No se empleó ninguna técnica muestral puesto que se consideró seleccionar al total de la población como muestra por la accesibilidad a la totalidad de la población.

### Unidad de análisis

Se conoce también como unidad de observación, ya que es la unidad definida por el investigador (Supo, 2012). Por consiguiente, para el estudio se considera como unidad de análisis a cada profesional de la salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud del cual se obtuvo información de las variables de estudio.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en el trabajo de investigación es la encuesta, que recopiló la información necesaria a través de preguntas a la muestra censal mediante dos cuestionarios para obtener datos de las variables de estudio. El instrumento que se empleó para evaluar el estrés es el cuestionario de preguntas de MBI cuyos creadores fueron Maslach (1977) & Jackson (1980) y que fue adaptado al español en la versión MBI Human Services Survey por Olivares-Faúndez y Gil-Monte (2009) (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Para calificar el desempeño laboral se empleó la Escala de Desempeño Laboral cuya versión original fue elaborada en Lima por (Zerpa, 2014), luego fue adaptado y validado por Urupeque (2017).

Validez y confiabilidad del estrés

#### Tabla 6

*Validez de estrés según el estadístico de KMO y Bartlett*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida KMO de adecuación de muestreo		0,892
	Aprox. Chi-cuadrado	1347.251
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	231
	Sig.	0,000

Se determinó estadísticamente mediante el análisis factorial de Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett, cuyo valor fue 0,892, el cual indica una excelente validez.

**Tabla 7***Confiabilidad de estrés según estadístico de fiabilidad*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,768	22

La confiabilidad se determinó con el estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,768 que indica que el instrumento del MBI - HSS tiene una excelente confiabilidad para el estrés.

Validez y confiabilidad del desempeño laboral

**Tabla 8***Validez del desempeño laboral según (KMO) y Bartlett*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida KMO de adecuación de muestreo		0,867
	Aprox. Chi-cuadrado	1,185,426
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	276
	Sig.	0,000

La validez se determinó estadísticamente mediante el análisis factorial de Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniéndose un valor 0,867, que indica una excelente validez para el instrumento de EDL.

**Tabla 9***Confiabilidad del desempeño laboral*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,924	24

La confiabilidad se calculó aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,924 que expresa una excelente confiabilidad.

**3.5. Procedimientos**

Para la redacción de la investigación se recopiló información necesaria de estudios previos a nivel internacional, nacional, bases teóricas, así mismo, información sobre los instrumentos que servirán para medir las variables; se realizó la búsqueda en fuentes primarias y secundarias, como PubMed, Scielo, ScienceDirect, Journal of the American Medical Association (JAMA), revistas de psicología, trabajos de investigación, libros, Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI), entre otros.

Se pidió permiso a la jefatura del servicio de farmacia del establecimiento de salud mediante un documento oficial para la solicitud de autorización de la presente investigación. Una vez aprobada, se coordinó con los profesionales de la salud para el inicio de la encuesta a través del software de gestión de encuestas donde se describe las preguntas de los cuestionarios MBI-HSS y EDL, el cual hubo una presentación al inicio del formulario donde se explicó a los encuestados el objetivo del estudio y se solicitó su participación anónima en el estudio. La encuesta fue de manera presencial a los profesionales de la salud y fue realizado al inicio de sus labores, luego la información fue recolectada en un archivo Excel.

Luego toda la información recopilada se codificó las respuestas para ser tratados en el programa estadístico SPSS 25.

Se evaluó la normalidad de datos; teniendo así, como fin seleccionar los datos estadísticos mediante programa SPSS se realizó la indagación descriptiva e inferencial de la data obtenida y luego se procedió a hacer la discusión, conclusiones y recomendaciones y por último se elaboró el informe final de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Las respuestas obtenidas de la encuesta se descargaron a la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2016, luego los datos se exportaron al software SPSS Statistics V.25 para la realización de las tablas de frecuencia, columnas de barras, sectores circulares, análisis de dimensiones y significancia. Los métodos analíticos incluyeron dos aspectos:

**Descriptivos:** En el desarrollo de este proceso se presentó las tablas y figuras donde se conoció los niveles de las variables, tablas cruzadas y datos sociodemográficos.

**Inferenciales:** Se halló el análisis de normalidad de las variables con el estadístico de Kolmogorov Smirnov, con el cual se determinó que el indicador de normalidad es no paramétrico, por lo tanto, se utilizó el estadístico Rho de Spearman en la correlación general y específica en base a los resultados obtenidos fueron utilizados para contrastar la hipótesis y la discusión de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según el colegio de Psicólogos del Perú (2017) señala como principios y valores éticos la beneficencia y la de no maleficencia, el cual debe ser cumplido por los investigadores respetando las normas estandarizadas internacionalmente. Por lo tanto, el estudio cumplió con ambos principios éticos y respetando la decisión de los sujetos de investigación en acuerdo a la autonomía personal en toda investigación.

Según los principios generales de la UCV (2020) menciona el anonimato de los participantes, así mismo se respetó los derechos fundamentales, de acuerdo con los lineamientos éticos en toda investigación para lo cual se empleó el consentimiento informado. La UCV concede gran importancia a la originalidad en la investigación, en el cual hace mención en el artículo 9° política de antiplagio donde hace referencia que el plagio es un delito. Para evitar esto, los investigadores deben citar adecuadamente las referencias en sus estudios. Para ello, la comunidad universitaria dispone de un software que detecta los índices de similitud.

#### IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos de estrés

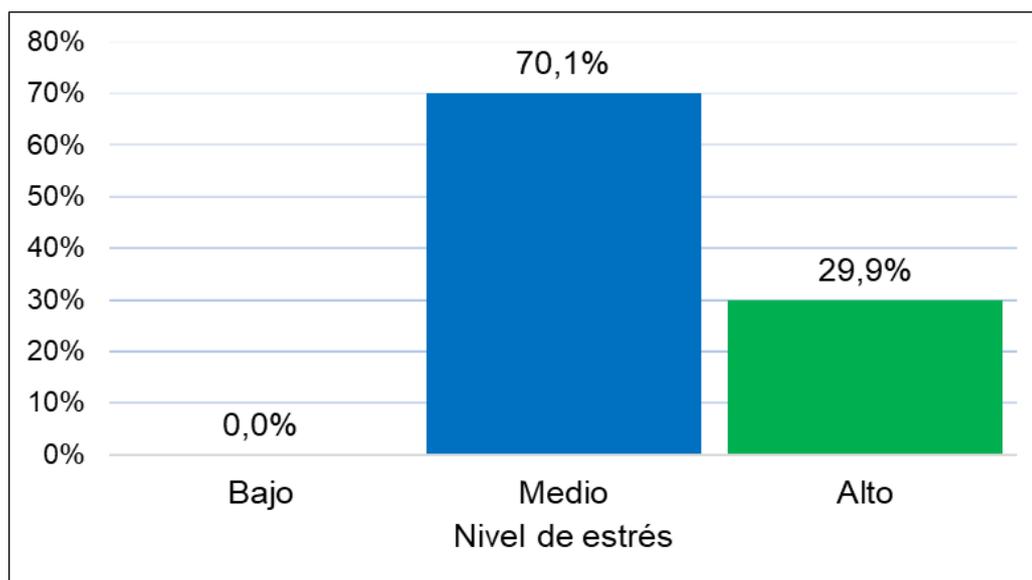
**Tabla 10**

*Resultado de niveles de estrés del personal de salud*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje	Desv. Est.
Bajo	0	0,0%	
Medio	68	70,1%	0,460
Alto	29	29,9%	
Total	97	100,0%	

**Figura 2**

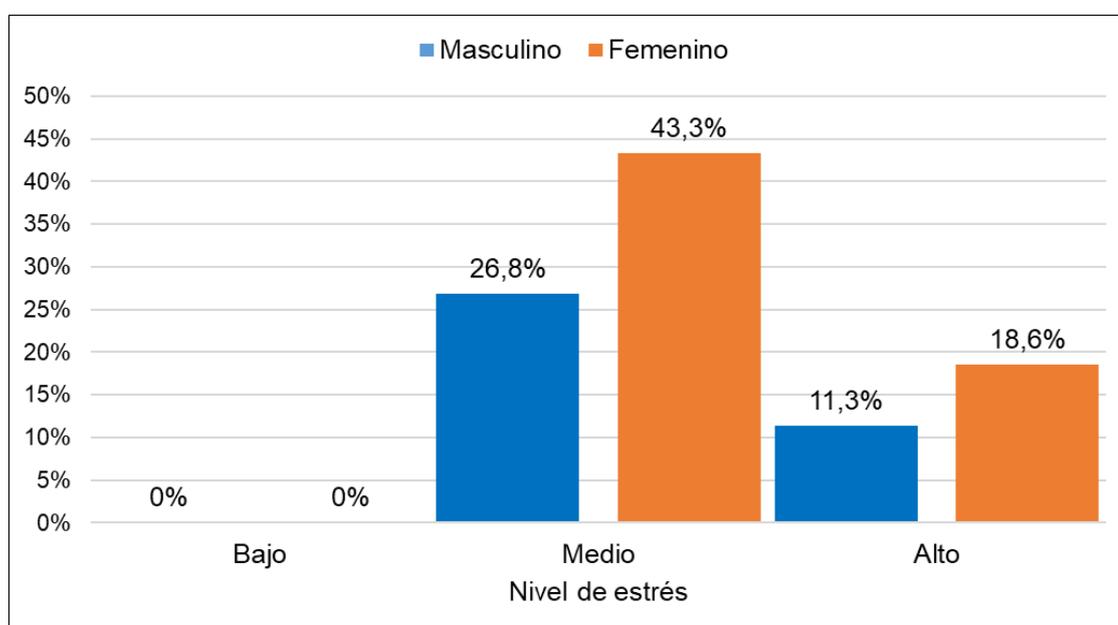
*Resultado de niveles de estrés del personal de salud*



De la figura 2 se aprecia que el 70,1% del personal de salud manifestó un nivel medio de estrés, y un nivel alto de 29,9 %; mientras que el nivel bajo es 0,0 %. Se establece que la tendencia de estrés en el personal de salud del servicio de farmacia es nivel medio.

**Tabla 11***Datos sociodemográficos de nivel de estrés según sexo*

Nivel de estrés	Masculino	Femenino	Total
Bajo	0%	0%	0%
Medio	26,8 %	43,3 %	70,1 %
Alto	11,3 %	18,6 %	29,9 %
Total	38,1 %	61,9 %	100,0 %

**Figura 3***Datos sociodemográficos de nivel de estrés según sexo*

De la figura 3 se aprecia una tendencia más elevada hacia el nivel medio de estrés en el sexo femenino con un 43,3 %, mientras que en el sexo masculino tiene una tendencia menor de 26,8 %. Con respecto al estrés nivel alto en el sexo femenino tiene 18,6 % y en el sexo masculino un 11,3 %. No se mostraron resultados con respecto al nivel bajo (0%).

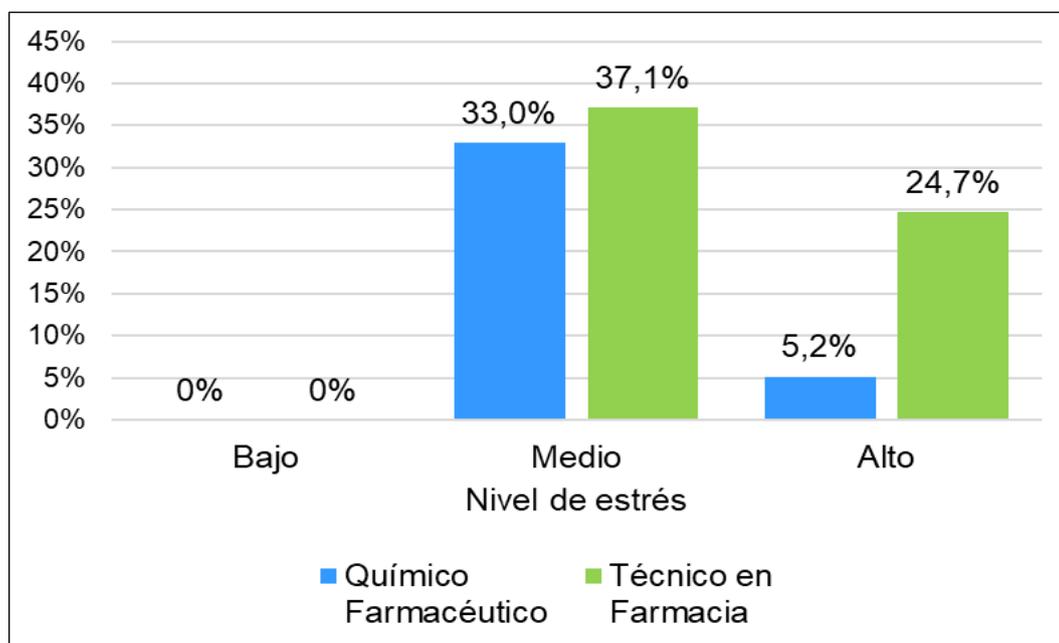
**Tabla 12**

*Datos sociodemográficos de nivel de estrés según cargo*

Nivel de estrés	Químico Farmacéutico	Técnico en Farmacia	Total
Bajo	0%	0%	0%
Medio	33,0 %	37,1 %	70,1 %
Alto	5,2 %	24,7 %	29,9 %
Total	38,1 %	61,9 %	100,0 %

**Figura 4**

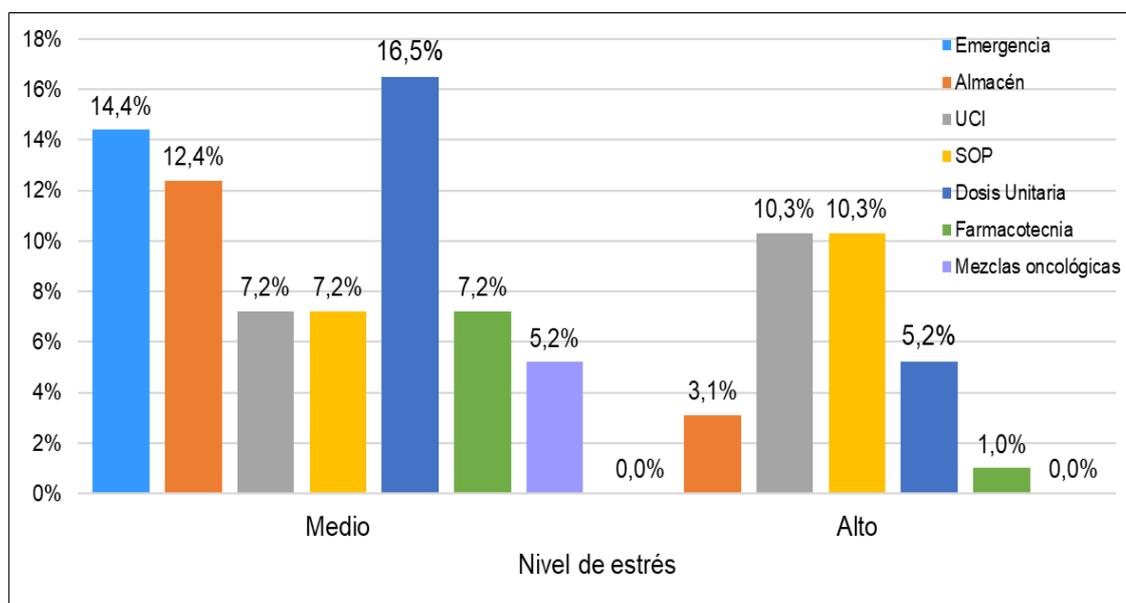
*Datos sociodemográficos de nivel de estrés según cargo*



De los resultados expresados en la figura 4 se observa una tendencia más elevada hacia el nivel medio de estrés el técnico de farmacia con un 37,1 %, mientras que el químico farmacéutico tiene una tendencia menor con un 33,0 %. Con respecto al estrés nivel alto el técnico de farmacia tiene 24,74% y con un menor porcentaje el químico farmacéutico con 5,2 %.

**Tabla 13***Datos sociodemográficos de nivel de estrés según el área*

Nivel de estrés	Área de servicio							Total
	Emergencia	Almacén	UCI	SOP	Dosis Unitaria	Farmaco tecnia	Mezclas oncológicas	
Bajo	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Medio	14,4 %	12,4 %	7,2 %	7,2 %	16,5 %	7,2 %	5,2 %	70,1 %
Alto	0,0 %	3,1 %	10,3 %	10,3 %	5,2 %	1,0 %	0,0 %	29,9 %
Total	14,4 %	15,5 %	17,5 %	17,5 %	21,7 %	8,2 %	5,2 %	100%

**Figura 5***Datos sociodemográficos de nivel de estrés según el área*

En la figura 5 hay una tendencia elevada hacia el nivel de estrés medio al área de servicio de dosis unitaria con 16,5 %. En cuanto al nivel de estrés alto el área de UCI y dosis unitaria ambos tienen 10,3 %. En ninguna área se presentó nivel bajo de estrés (0%).

## Análisis descriptivos de desempeño laboral

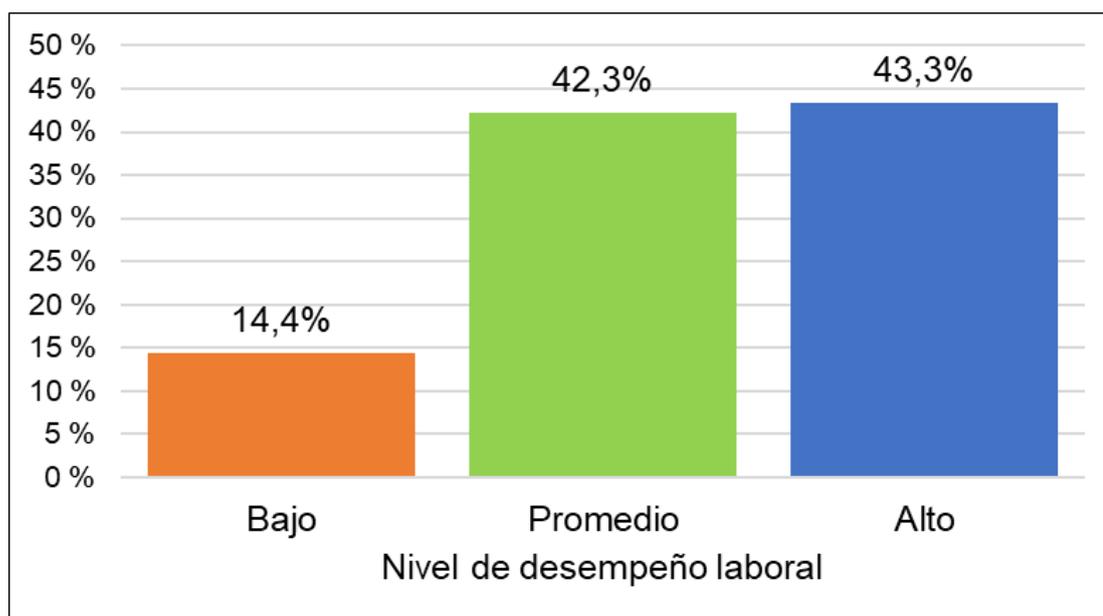
**Tabla 14**

*Resultado del nivel de desempeño laboral del personal de salud*

Nivel	Frecuencia	%	Desv. Est.
Bajo	14	14,4	
Promedio	41	42,3	0,706
Alto	42	43,3	
Total	97	100.0	

**Figura 6**

*Resultado del nivel de desempeño laboral del personal de salud*



De los resultados en la figura 6 se aprecia que la tendencia es en el nivel alto del desempeño laboral con un 43,3 %, mientras que el puntaje menor es 14,4 % en el nivel bajo del desempeño .Se establece que el personal de salud del servicio de farmacia , tiene una tendencia de desempeño alto.

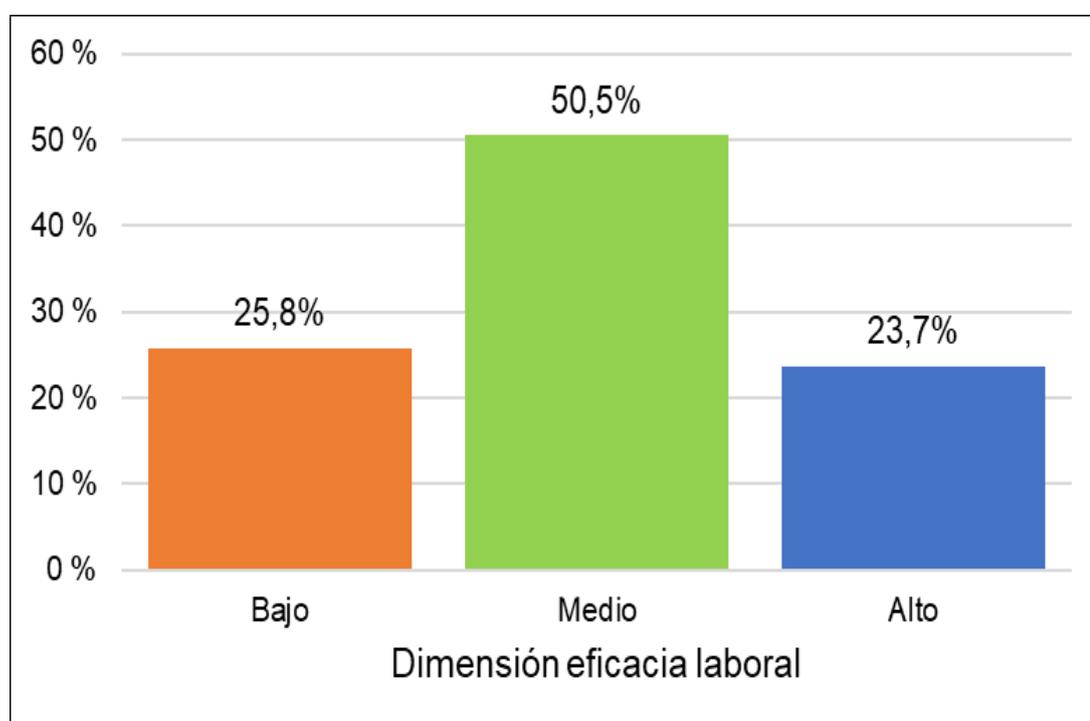
**Tabla 15**

*Dimensión eficacia laboral del personal de salud*

Eficacia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	25,8
Medio	49	50,5
Alto	23	23,7
Total	97	100,0

**Figura 7**

*Dimensión eficacia laboral del personal de salud*



De los resultados expresados en la figura 7 se observa que el mayor puntaje de la dimensión eficacia laboral es en el nivel medio con 50,5 %, mientras el puntaje más bajo es en el nivel alto con 23,71 %. Se establece que el personal de salud del servicio de farmacia tiene tendencia de nivel medio de eficacia laboral.

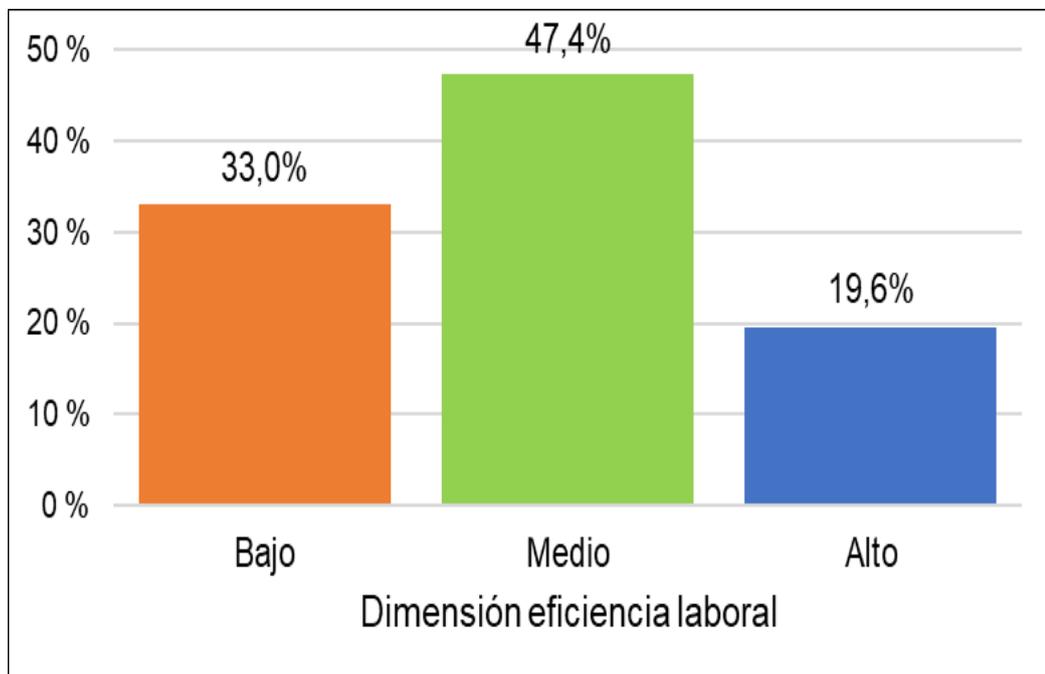
**Tabla 16**

*Dimensión eficiencia laboral del personal de salud*

Eficiencia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	33,0
Medio	46	47,4
Alto	19	19,6
Total	97	100,0

**Figura 8**

*Dimensión eficiencia laboral del personal de salud*



De la figura 8 se observa una tendencia alta en el nivel medio de la eficiencia laboral con 47,4 %, mientras que el puntaje más bajo es en el nivel alto con 19,6 %. Se establece que el personal de salud del servicio de farmacia tiene una tendencia del nivel medio de la dimensión eficiencia laboral.

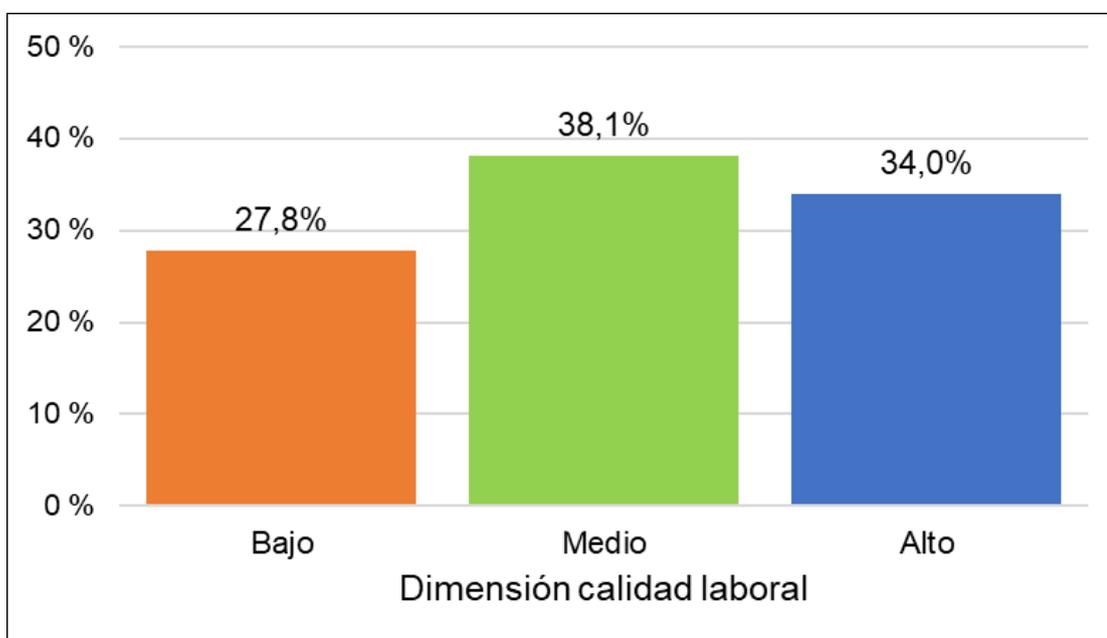
**Tabla 17**

*Dimensión calidad laboral del personal de salud*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	27,8
Medio	37	38,1
Alto	33	34,1
Total	97	100,0

**Figura 9**

*Dimensión calidad laboral del personal de salud*



De la figura 9 se observa una tendencia más alta es en el nivel medio de la calidad laboral con 38,1 %, mientras que el puntaje más bajo de la dimensión calidad laboral es en el nivel bajo con 27,8 %. Se establece que el personal de salud del servicio de farmacia, tiene una tendencia de la dimensión calidad laboral medio.

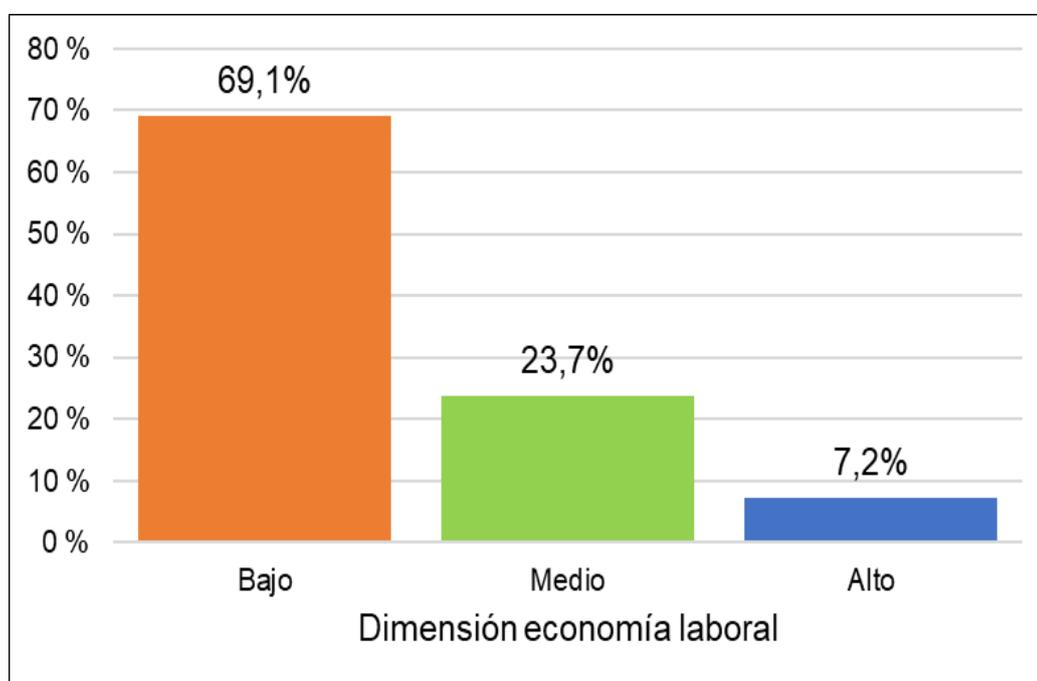
**Tabla 18**

*Dimensión economía laboral del personal de salud*

Economía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	69,1
Medio	23	23,7
Alto	7	7,2
Total	97	100,0

**Figura 10**

*Dimensión economía laboral del personal de salud*



De los resultados expresados en la figura 10 se observa una tendencia alta en el nivel bajo de economía laboral con 69,1%, mientras que el puntaje mínimo de la dimensión economía laboral es en el nivel alto con 7,2 %. Se establece que el personal de salud del servicio de farmacia del establecimiento de salud, tiene una tendencia de la dimensión economía laboral bajo.

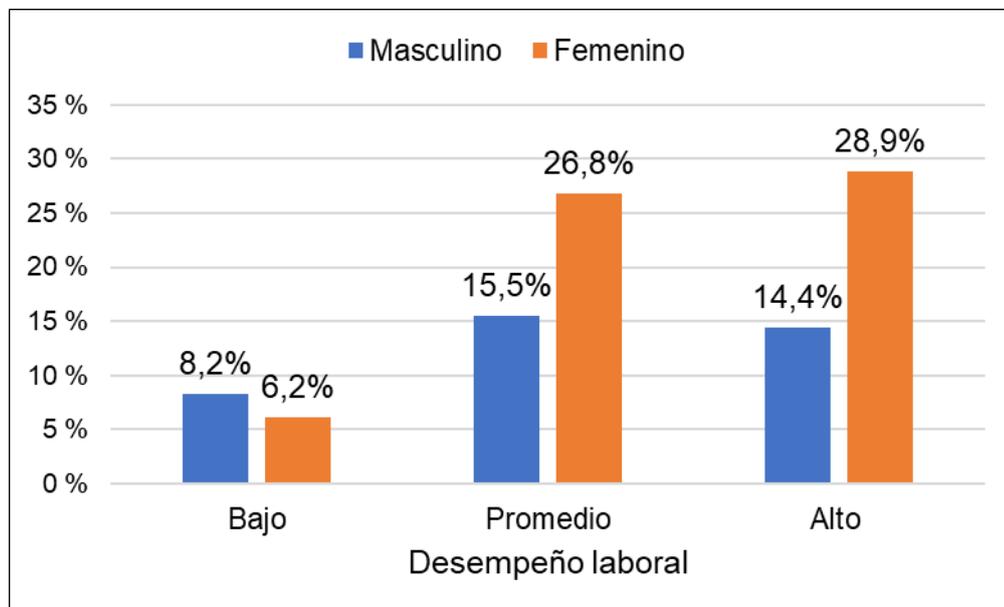
**Tabla 19**

*Datos sociodemográficos del desempeño laboral según sexo*

Desempeño	Masculino	Femenino	Total
Bajo	8,2 %	6,2 %	14,4 %
Medio	15,5 %	26,8 %	42,3 %
Alto	14,4 %	28,9 %	43,3 %
Total	38,1 %	61,9 %	100%

**Figura 11**

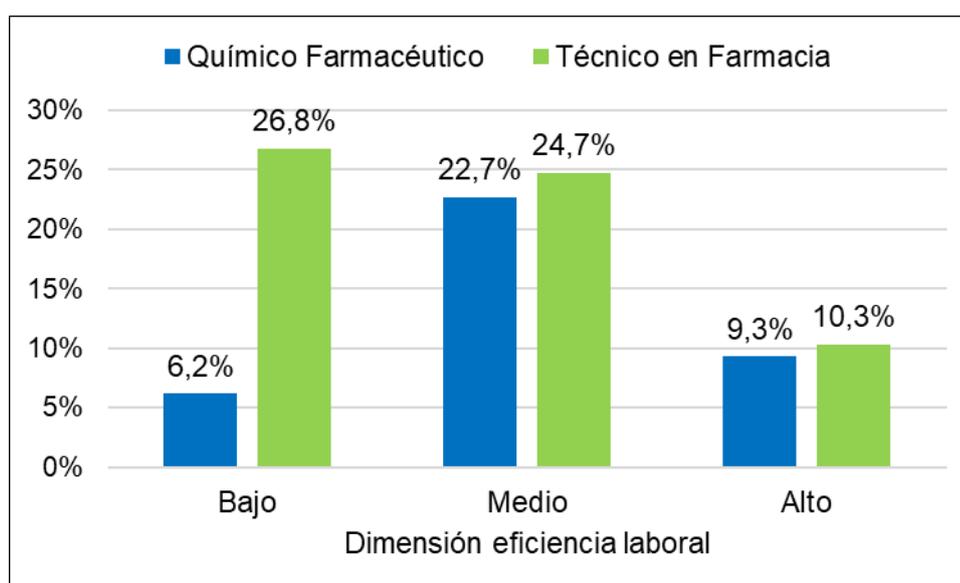
*Datos sociodemográficos del desempeño laboral según sexo*



Como se observa en la figura 11, existe una tendencia hacia el nivel alto del desempeño laboral según el sexo, siendo el sexo femenino el porcentaje con 28,9 %, mientras que el sexo masculino es 14,4 %, y el puntaje mínimo es el nivel bajo del desempeño laboral con 8,2 % en el sexo masculino y un 6,2 % en el sexo femenino. Se establece que hay un mejor desempeño en el personal femenino a diferencia con el sexo masculino en el servicio de farmacia del establecimiento de salud.

**Tabla 20***Datos sociodemográficos de la eficiencia laboral según cargo*

		Dimensión eficiencia laboral			
	Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Cargo	Químico Farmacéutico	6,2 %	22,7 %	9,3 %	38,1 %
	Técnico en Farmacia	26,8 %	24,7 %	10,3 %	61,9 %
Total		33,0 %	47,4 %	19,6 %	100,0 %

**Figura 12***Datos sociodemográficos de la eficiencia laboral según cargo*

Con respecto a la eficiencia laboral, se observa una tendencia elevada en el nivel bajo (26,8%) en personal técnicos y (6,2%) en personal químico, seguido del nivel medio (24,7%) en técnico; mientras que en los químicos farmacéuticos (22,7%). En cuanto, al nivel alto de eficiencia laboral ambos tienen tendencia similar, técnico en farmacia con 10,3% y químicos farmacéuticos con 9,3%. Se establece que hay mayor eficiencia laboral en técnicos a diferencia de químicos en el servicio de farmacia.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### A. Análisis de normalidad

**Tabla 21**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones*

		Variables		Dimensiones del desempeño laboral			
		Estrés	Desempeño laboral	Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
	N	97	97	97	97	97	97
Parámetros normales <sup>a</sup>	Media	2.30	2.29	1.98	1.87	2.06	1.38
	Desv. Desviación	0.460	0.706	0.707	0.716	0.788	0.620
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.443	0.276	0.254	0.244	0.223	0.422
	Positivo	0.443	0.226	0.251	0.230	0.191	0.422
	Negativo	- 0.258	-0.276	-0.254	-0.244	-0.223	-0.269
Estadístico de prueba		0.443	0.276	0.254	0.244	0.223	0.422
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>

a. La distribución de prueba es normal, b. Correlación de significación de Lilliefors

Los datos obtenidos nos permiten comprobar la significancia; si el valor  $p < 0,05$  por lo tanto es no paramétrica, si el  $p > 0,05$  es paramétrica.

**Tabla 22**

*Análisis de normalidad y selección estadístico a correlacionar*

Variable desempeño laboral y sus dimensiones	Variable estrés	Estadístico de correlación
Desempeño laboral	$p = 0,000$ No paramétrico	$p = 0,000$ Rho de Spearman
Eficacia laboral	$p = 0,000$ No paramétrico	$p = 0,000$ Rho de Spearman
Eficiencia laboral	$p = 0,000$ No paramétrico	$p = 0,000$ Rho de Spearman
Calidad laboral	$p = 0,000$ No paramétrico	$p = 0,000$ Rho de Spearman
Economía laboral	$p = 0,000$ No paramétrico	$p = 0,000$ Rho de Spearman

En la tabla se observa los indicadores de normalidad no paramétrica, lo que indica que el estadístico Rho de Spearman se usó en la correlación general y específica.

**B. Objetivo general:** Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : No hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral.

$H_1$ : Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral.

### 2. Nivel de significancia

El máximo margen de error es 5% (0,05).

### 3. Elección de la prueba estadística

Se analizó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorof – Smirov y la significancia asintótica es 0,00 y 0,00 lo que nos indica que ambas variables son menores (no paramétrica) por lo tanto, se utilizó el estadístico de Spearman.

### 4. Estimación del p valor

**Tabla 23**

*Correlación de variables estrés y desempeño laboral*

		Variable estrés	Variable desempeño laboral
Rho de	Coefficiente de correlación	1.000	-0,476
Spearman	Sig. (bilateral)		0.00
	N	97	97

### 5. Toma de decisión estadística

En la tabla 23, se observa que  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) que indica que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

### 6. Interpretación de resultados

El nivel de correlación entre las variables según  $r$  es -0,476, evidencia una correlación negativa y moderada, lo que significa que hay una correlación inversa, mientras más alto es el nivel de estrés el nivel de desempeño laboral disminuye.

**B. Objetivo específico 1:** Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia.

**H<sub>1</sub>:** Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral.

### 2. Nivel de significancia

El máximo margen de error es 5% (0,05).

### 3. Elección de la prueba estadística

Se analizó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorof – Smirov y la significancia asintótica es 0,00 y 0,00 lo que nos indica que ambas variables son menores (no paramétrica) por lo tanto, se utilizó el estadístico de Spearman.

### 4. Estimación del p valor

**Tabla 24**

*Correlación entre estrés y eficacia laboral*

		Estrés	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0,462
	Sig. (bilateral)		0.000
N		97	97

### 5. Toma de decisión estadística

En la tabla 24, se observa que el valor de  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) que indica que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

### 6. Interpretación de resultados

El nivel de correlación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral es  $r = -0,462$ , evidencia una correlación negativa y moderada, lo que significa que hay una correlación inversa, mientras más alto es el nivel de estrés menor será la eficacia laboral.

**C. Objetivo específico 2:** Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral.

**H<sub>1</sub>:** Hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral.

### 2. Nivel de significancia

El máximo margen de error es 5% (0,05).

### 3. Elección de la prueba estadística

Se analizó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorof – Smirov y la significancia asintótica es 0,00 y 0,00 lo que nos indica que ambas variables son menores (no paramétrica) por lo tanto, se utilizó el estadístico de Spearman.

### 4. Estimación del p valor

**Tabla 25**

*Correlación entre estrés y eficiencia laboral*

	Estrés	Eficiencia laboral
Rho de Spearman		
Coeficiente de correlación	1.000	-0,420
Sig. (bilateral)		0.000
N	97	97

### 5. Toma de decisión estadística

En la tabla 25, se observa que el valor de  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) que indica que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

### 6. Interpretación de resultados

El nivel de correlación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral es  $r = -0,420$ , evidencia una correlación negativa y moderada, lo que significa que hay una correlación inversa, mientras más alto es el nivel de estrés menor será la eficiencia laboral.

**B. Objetivo específico 3:** Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral.

**H<sub>1</sub>:** Hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral.

### 2. Nivel de significancia

El máximo margen de error es 5% (0,05).

### 3. Elección de la prueba estadística

Se analizó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorof – Smirov y la significancia asintótica es 0,00 y 0,00 lo que nos indica que ambas variables son menores (no paramétrica) por lo tanto, se utilizó el estadístico de Spearman.

### 4. Estimación del p valor

**Tabla 26**

*Correlación entre estrés y calidad laboral*

		Estrés	Calidad laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-0,540
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	97	97

### 5. Toma de decisión estadística

En la tabla 26, se observa que el valor de  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) que indica que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ .

### 6. Interpretación de resultados

El nivel de correlación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral es  $r = -0,540$ , evidencia una correlación negativa y moderada, lo que significa que hay una correlación inversa, mientras más alto es el nivel de estrés menor será la calidad laboral.

**B. Objetivo específico 4:** Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.

**1. Formulación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral.

**H<sub>1</sub>:** Hay relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral.

**2. Nivel de significancia**

El máximo margen de error es 5% (0,05).

**3. Elección de la prueba estadística**

Se analizó la normalidad de los datos con el estadístico Kolmogorof – Smirov y la significancia asintótica es 0,00 y 0,00 lo que nos indica que ambas variables son menores (no paramétrica) por lo tanto, se utilizó el estadístico de Spearman.

**4. Estimación del p valor**

**Tabla 27**

*Correlación entre estrés y economía laboral*

		Estrés	Economía laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0,283
	Sig. (bilateral)		0.005
N		97	97

**5. Toma de decisión estadística**

En la tabla 27, se observa que el valor de  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ) que indica que se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y aceptamos la  $H_1$ .

**6. Interpretación de resultados**

El nivel de correlación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral se obtiene  $r = -0,283$  que evidencia una correlación negativa y baja, lo que significa que mientras el nivel de estrés aumenta ligeramente es menor la economía laboral.

## V. DISCUSIÓN

Habiendo realizado la descripción y análisis de los resultados del estudio, se ha comprobado que hay relación significativa entre las variables de estudio.

En cuanto al objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima 2022; los hallazgos descritos en la tabla 23 sustentan la correlación entre estrés y desempeño laboral en forma significativa negativa y moderada ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,476$ ).

En base a los resultados internacionales son semejantes al obtenido por Mata et al (2021) realizado en Portugal, quien demostró que hay correlación significativa entre las dos variables estudiadas siendo también negativa y moderada ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,618$ ); en el hallazgo descrito por Dueñas (2020) en Guayaquil en profesionales sanitarios de un hospital halló una correlación significativa negativa y alta ( $p = 0,010$ ;  $r = -0,841$ ), está difiere en la intensidad de relación entre las variables siendo mayor que el resultado de la presente tesis. Entonces, podemos inferir que ambas variables se correlacionan inversamente, es decir, mientras más alto sea el nivel de estrés, será menor el desempeño laboral.

A nivel nacional, el hallazgo coincide con la investigación realizada por Obregón & Yumbato (2021) realizado en el hospital de Barranca en profesionales de enfermería cuyo resultado fue una correlación significativa negativa y moderada ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,574$ ) siendo similar a la presente investigación.

De igual manera coincide con Delgado (2019) quién realizó su trabajo de campo en la Red de Salud de Trujillo en profesionales sanitarios presentó una semejanza en el resultado ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,688$ ) resulta correlación significativa negativa y moderada. También se puede afirmar que hay una relación inversa entre las variables de estudio en los profesionales sanitarios en el sector salud, es decir, a mayor estrés menor desempeño en el personal de salud.

Así mismo, se asemeja con la investigación realizada por Chávez (2021) en el Hospital Cayetano Heredia realizados en médicos y enfermeras resultando que hay correlación significativa negativa y baja ( $p = 0,010$ ;  $r = -0,330$ ), este resultado estadísticamente es similar a la presente trabajo de investigación, pero es menor en cuanto a la intensidad correlacional.

De igual manera, es similar con el hallazgo reportado por Urupeque (2017) en una empresa de transporte en Carabayllo, quien demostró una correlación significativa negativa y baja ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,250$ ), este resultado tiene similitud en la correlación inversa, pero difiere ligeramente en cuanto a la intensidad negativa y baja. Ante las evidencias con los estudios mencionados se puede inferir que mientras el estrés aumenta el desempeño disminuye.

En cuanto a los resultados descriptivos mostrados en la tabla 10 en relación al nivel de estrés el 70,1% del personal de salud manifestó un nivel medio, el 29,9% un nivel alto y ninguno presentó un nivel bajo (0,0%); datos que concuerdan con mucha similitud con el estudio efectuado por Chávez (2021) con una frecuencia de 81,3%, 18,8% y 0,0% en los niveles de estrés medio, alto y bajo, respectivamente; se asemeja con la investigación realizado por Delgado (2019) obteniendo 55,1%, 42,9 y 2,0% los niveles de estrés medio, alto y bajo, respectivamente. Ante la evidencia con los tres estudios similares y realizados en establecimientos de salud se puede deducir que los profesionales sanitarios presentan un nivel moderado de estrés.

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 24 evidencian que la correlación entre estrés y eficacia laboral es significativa negativa y moderada ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,462$ ); los datos son similares con lo reportado por Urupeque (2017), quien demostró una correlación significativa negativa y baja entre estrés y eficacia laboral en trabajadores de una empresa de transportes en Carabayllo ( $p = 0,001$ ;  $r = -0,211$ ), también coincide con otro estudio desarrollado por Obregón & Yumbato (2021), quien encontró una correlación significativa negativa y baja entre estrés y eficacia laboral en profesionales de enfermería en el hospital de Barranca ( $p = 0,01$ ;  $r = -0,292$ ), el valor de rho difiere en el significado de intensidad, siendo menor al presente estudio. Ante

lo expuesto se infiere que a medida que el estrés aumenta, la eficacia laboral disminuye significativamente; en tanto, desde el enfoque teórico, la eficacia laboral es un indicador en la cual una institución cumple con los objetivos establecidos según CEPAL (2011).

En los resultados de la tabla 25 evidencian que la correlación entre estrés y eficiencia laboral es significativa negativa y moderada ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,420$ ); los datos son semejantes con lo reportado por Urupeque (2017), quien demostró una correlación significativa negativa y baja entre estrés y eficiencia laboral en trabajadores de una empresa de transportes en Carabayllo ( $p = 0,000$ ;  $r = -0,312$ ), además el coeficiente correlacional es menor al hallado en el presente estudio; también coincide con otro estudio desarrollado por Obregón & Yumbato (2021), quien encontró una correlación significativa negativa y baja entre estrés y eficiencia laboral en profesionales ( $p = 0,01$ ;  $r = -0,292$ ), el valor de rho difiere en el significado de intensidad, siendo menor al presente estudio. Ante lo descrito se infiere que a medida que el estrés aumenta, la eficiencia laboral disminuye significativamente; según la implicancia teórica de CEPAL (2011), considera a la eficiencia laboral como la relación entre un producto o servicio y los recursos disponibles.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, los estudios con respecto a la bibliografía científica internacional fueron limitadas en relación a las variables y además estuvo conformada por una población que no corresponde al sector de salud, pero fueron útiles para los resultados descriptivos; en el ámbito nacional si se halló estudios similares con ambas variables en el sector de salud generalmente con médicos y enfermeras; así mismo, en el desarrollo de la encuesta un factor poco limitante fue el horario de la encuesta ya que fue escalonado del personal de farmacia, ya que los horarios de los profesionales sanitarios son rotativos, turnos de día, noche y madrugada.

Con respecto a la implicancia teórica, según Stavroula (2004) el nivel de estrés empeora cuando el trabajador percibe que no tiene el apoyo necesario de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su

trabajo o la forma en que puede afrontar las exigencias y presiones en el ámbito laboral, y que puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de la empresa lo cual se comprueba en los profesionales sanitarios del servicio de farmacia en la presente tesis, por su parte, Campbell & Wiernik (2015) afirman que el desempeño laboral es una variable primordial en la psicología organizacional y que está relacionado con el entorno, la persona y el grupo laboral. Éstas bases teóricas sustentan la relevancia del estrés y su relación con el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a las implicancias prácticas se recomienda a los directivos de la unidad de farmacia incluir terapias para el control del estrés y a su vez se programen sesiones grupales dirigidos a los profesionales sanitarios del servicio de farmacia, en aquellos que obtuvieron un nivel de estrés medio (70,1%) y alto (29,9%) para reducir el estrés y mejorar el desempeño profesional y personal.

En cuanto a la implicancia metodológica los resultados de la tesis confirman que los instrumentos utilizados son válidos y confiables, demostrando la aplicabilidad en el estudio, lo cual servirá para posteriores trabajos de investigaciones.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones de la presente tesis se describen a continuación:

1. Se demostró que hay relación inversa y significativa de tipo moderada entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores del servicio de farmacia, evidenciando que el nivel de estrés que predominó fue el medio (70,1%) y con respecto al desempeño laboral los que predominaron fueron tanto el nivel medio (42,3%) y alto (43,3%).
2. Se demostró que hay significancia estadística entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral de tipo inversa y moderada en los trabajadores del servicio de farmacia, sustentado con un valor  $p = 0,000$  y  $r = -0,462$ .
3. Se demostró que hay significancia estadística entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral de tipo inversa y moderada en los trabajadores del servicio de farmacia, sustentado con un valor  $p = 0,000$  y  $r = -0,420$ .
4. Se demostró que hay significancia estadística entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral de tipo inversa y moderada en los trabajadores del servicio de farmacia, sustentado con un valor  $p = 0,000$  y  $r = -0,540$ .
5. Se demostró que hay significancia estadística entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral de tipo inversa y moderada en los trabajadores del servicio de farmacia, sustentado con un valor  $p = 0,000$  y  $r = -0,283$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se describen a continuación:

1. Derivar los resultados obtenidos al área de psicología del establecimiento de salud para la toma de decisiones en pro de la reducción del estrés y mejora del desempeño laboral.
2. Sugerir la realización en otras áreas de la institución de salud, como enfermería, médicos y otros profesionales sanitarios.
3. Continuar con estudios similares en el área de farmacia en vista de que hay poca evidencia científica a nivel local y nacional.
4. Respecto al uso del instrumento se recomienda crear un nuevo cuestionario de estrés y desempeño laboral, y validado para la personal de farmacia.

## REFERENCIAS

- Andrade, E., Queiroga, F., & Valentini, F. (2020). Short Version of Self-Assessment Scale of Job Performance. *Annals of Psychology*. 36(3), 543-552. DOI: 10.6018/analesps.36.3.402661
- Aponte, E.S. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74172>
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público (Series manuales N° 69)*. Recuperado del sitio de repositorio CEPAL:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5509/1/S2011156\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5509/1/S2011156_es.pdf)
- Avunduk, Y. (2021). The Relationship Between the Performance and the Perceived Stress of Employed. *Research in Social Sciences and Technology*. 6(1), 102-112. DOI: 10.46303/ressat.2021.6
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E.J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 7(1), 109-121. DOI: 10.17162/riva.v7i1.1417
- Bhattacharya, A., & Ray, T. (2021). Precarious work, job stress, and health-related quality of life. *American Journal of Industrial Medicine*, 64(3), 310-319. DOI: 10.1002/ajim.23223
- Bisetti, J.A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. (Tesis de grado). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110/bisetti\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problema in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 687-732.
- Castro, K.O. & Delgado, J.M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo, mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 4(2), 684-703. DOI: 10.37811/cl\_rcm.v4i2.107
- Castro, Z. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los tecnólogos médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021*. (Tesis de

- maestría). Recuperado de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71655>
- Chávez, H.D. (2021). *Estrés laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.* (Tesis de maestría). Recuperado de:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5137>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. Recuperado de: [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D).  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20P R%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20E JECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI %C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>
- Cuevas-Torres, M., & García-Ramos, T. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo y Sociedad*. (19), 87-102. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n19/n19a05.pdf>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., y Tian, Y. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*. 24(2), 1-11. DOI: 10.1186/s12199-018-0758-4
- Delgado, S.K. (2019). *Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019.* (Tesis de pregrado). Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado \\_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dueñas, F.A. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes.* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

- Eysenck, M.W. (2018). *Psicología Básica* (4ª ed.). México: Editorial El Manual Moderno.
- Fischman, D. (6 de abril de 2017). Evaluaciones de desempeño, por David Fischman. *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/?ref=ecr>
- Flores, K. (2021). *Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe-Lima*. (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4763/T061\\_44782235\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4763/T061_44782235_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gellman, M.D. (Ed.). (2020). *Encyclopedia of Behavioral Medicine*. Cham, Suiza: Springer Nature Switzerland AG. DOI: 10.1007/978-3-030-39903-0\_900
- Gilla, M.A., Giménez, S.B., Morán, V.E., & Olaz, F.O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*. 25(2), 179-193. DOI: 10.24265/liberabit.2019.v25n2.04
- Hederich-Martínez, C., & Caballero-Domínguez, C.C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*. 9(1), i-xv. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423545768002.pdf>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 37(3), e1442. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es)
- Instituto Nacional de Salud Mental. (10 de junio de 2021). El 57.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>
- Kulakova, O., Moreno, B., Garrosa, E., Sánchez, M.O., y Aragón, A. (2017). Universalidad del constructo del *Maslach Burnout Inventory* en un contexto latinoamericano. *Acta de Investigación Psicológica*. 72679-2690. DOI: 10.1016/j.aippr.2017.05.001

- López-Martínez, B.E., Aragón-Castillo, J., y Muñoz-Palomeque, M. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista Facultad Medicina Humana*. 21(2), 316-325. DOI: 10.25176/RFMH.v21i2.3706
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudios más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30(1), 36-49. DOI: 10.1016/j.rmcl.2018.11.005
- Mata, M.N., Sohail, M., Haider, S.A., Moleiro, J., Sheraz, F., Rita, J.X., Dantas, R.M., Batista, A. (2021). The Relationship between Time Management, Work Stress and Work Performance-A Quantitative Study in Portugal. *Academy of Strategic Management Journal*. 20(6S), 1-11. Recuperado de: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1525161>
- Mejía, C.R., Chacón, J.I., Enamorado-Leiva, O.M., Garnica, L.R., Chacón-Pedraza, S.A., García-Espinosa, Y.A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 28(3), 176-235. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Mejía, CR., Chacón, JI., Enamorado-Leiva, OM., Garnica, LR., Chacón-Pedraza, SA, García-Espinosa, YA. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Muis, M., Furqaan, M., Arsin, A.A., Darwis, M., Thamrin, Y., & Putri, N.A. (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees. *Gaceta Sanitaria*, 35(1), S90-S93. DOI: 10.1016/j.gaceta.2020.12.025

- Obregón, M. & Yumbato, S.B. (2021). *Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62572>
- Olivares-Faúndez, V.E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilker, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychological*. 13(1), 145-159. DOI: 10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb
- Onofre, L.M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Onofre, L.M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (pp. 6, 9). Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Rotenstein, L.S., Torre, M., Ramos, M.A., Rosales, R.C., Guille, C., Sen, S., & Mata, D.A. (2018). Prevalencia de Burnout entre los médicos: una revisión sistemática. *JAMA*. 320(11), 1131–1150. DOI: 10.1001/jama.2018.12777
- Schweper, C.H. & Dimitriou, C.K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 94, 1–11. DOI: 10.1016/j.ijhm.2021.102860
- Singh, A., & Maini, J.J (2020). Quality of work life and job performance: A study of faculty working in the technical institutions. *Higher Education Quarterly*. 00, 1–21. DOI: 10.1111/hequ.12292

- Stavroula, L., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y estrés* (pp. 3). Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista Psique Mag.* 2(1), 33-50. Recuperado de: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
- Suárez, G.E., Echevarría, J.F., & Jiménez, D.J. (2017). Estrategias de diferenciación para la exportación de palta Hass (Persea Americana Mill) de la empresa Negociación Agrícola Yotita S.A. con destino a Alemania – 2016. *Revista de Investigación y Cultura, Universidad César Vallejo, Campus Chiclayo.* 6(2), 8-19. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6058683>
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica: Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud.* Recuperado de: <http://red.unal.edu.co/cursos/ciencias/1000012/un3/pdf/seminv-sinopsis.pdf>
- Torres, A.M., Colorado, F.H. y Gaviria, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento de Caquetá. (Tesis de especialización). Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urupeque, G.E. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV* Recuperado de: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	En su teoría afirmaron que el estrés se produce cuando las personas perciben que las demandas de los estresores externos son superiores a su capacidad de afrontar, el estrés es un problema individual y colectivo, tanto psicológico como fisiológico (Lazarus y Folkman, 1984).	La variable estrés se analizó mediante el instrumento Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS), que permitió conocer los niveles y rangos de estrés (bajo de 0-33, medio de 34-66 y alto de 67-132), a través de siete opciones de respuesta en una escala de medida ordinal tipo Likert.	Agotamiento emocional	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	0: Nunca 1: Pocas veces al año o menos 2: una vez al mes o menos 3: unas pocas veces al mes 4: una vez a la semana 5: pocas veces a la semana 6: todos los días
			Despersonalización	Ítems 5, 10, 11, 15 y 22	
			Falta de realización personal	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	
Desempeño laboral	Es una variable esencial para la psicología organizacional que se caracteriza por ser un proceso dinámico, que recibe constante influencia del entorno, del propio individuo y del grupo de trabajo (Campbell & Wiernik, 2015).	La variable desempeño laboral se evaluó a través del instrumento Escala de Desempeño Laboral (EDL) de Zerpa (2014) que permitió conocer los niveles y rangos (nivel bajo 24-60, promedio 61-78, nivel alto de 79-96), a través de cuatro factores de calificación en una escala de medida ordinal tipo Likert.	Eficacia laboral	Ítems del 1 al 6	1: Nunca 2: raras veces 3: a veces 4: siempre
			Eficiencia laboral	Ítems del 7 al 12	
			Calidad laboral	Ítems del 13 al 18	
			Economía laboral	Ítems del 19 al 24	

## Matriz de Consistencia

**Título:** Estrés y desempeño laboral en el personal de salud del Servicio de Farmacia de un Establecimiento de Salud, Lima, 2022.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima 2022?</li> <li>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima 2022?</li> <li>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima 2022?</li> <li>¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general:</b> Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficacia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión eficiencia laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión calidad laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> <li>Hay relación significativa entre estrés y desempeño laboral en su dimensión economía laboral en el personal de salud de un establecimiento de salud, Lima, 2022.</li> </ol>	<p><b>Variable 01:</b> <b>Estrés</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento emocional</li> <li>Despersonalización</li> <li>Realización personal</li> </ul> <p><b>Variable 02:</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia laboral</li> <li>Eficiencia laboral</li> <li>Calidad laboral</li> <li>Economía laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> El estudio fue de tipo básica y cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional y descriptiva.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental y de corte transversal.</p> <p><b>Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:</b> La muestra fue censal, siendo la población 97 profesionales de la salud. No se empleó ninguna técnica de muestreo.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron el MBI-HSS y la EDL.</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> Mediante MS Excel y el software SPSS v.26.</p>

## CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS)

A cada una de las siguientes frases debe responder expresando la frecuencia, poniendo X según la intensidad del sentimiento. La escala es la siguiente:

Puntaje							
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente	
0	1	2	3	4	5	6	
<b>ESTRÉS</b>							
N°	Enunciados o frases	Puntaje					
		0	1	2	3	4	5
1.	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2.	Al final de la jornada me siento agotado						
3.	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						
4.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros						
5.	Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos						
6.	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí						
7.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes						
8.	Me siento "quemado" por el trabajo						
9.	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
10.	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo						
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12.	Me encuentro con mucha vitalidad						
13.	Me siento frustrado por mi trabajo						
14.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro						
15.	Realmente no me importa que les ocurrirá a algunos de los pacientes/compañeros						
16.	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés						
17.	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes						
18.	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/compañeros						
19.	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo						
20.	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma						
22.	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas						

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

Puntaje					
Nunca	Raras veces	A veces	Siempre		
1	2	3	4		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
N°	Enunciados o frases	Puntaje			
		1	2	3	4
1.	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa				
2.	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos				
3.	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo				
4.	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo				
5.	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso				
6.	Considera que su equipo de trabajo es efectivo				
7.	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo				
8.	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal				
9.	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente				
10.	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales				
11.	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo				
12.	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo				
13.	Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda				
14.	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo				
15.	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo				
16.	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo				
17.	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo				
18.	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda				
19.	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores				
20.	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos				
21.	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo				
22.	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor				
23.	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área				
24.	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo				

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

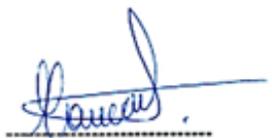
La presente hace constancia de mi participación en la investigación "Estrés y Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Farmacia de un Establecimiento de Salud, Lima, 2022."

El objetivo principal es establecer si hay relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de farmacia de un establecimiento de salud, Lima, 2022. El estudio realizado esta en mi responsabilidad como bachiller de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo. El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se solicita su colaboración y sinceridad en sus respuestas, además será confidencial y anónima.

El estudio se justifica porque diferentes investigaciones internacionales y nacionales, ha quedado demostrado que hay relación entre las variables estrés y desempeño laboral.

**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.



.....

9 de mayo del 2022

Firma del participante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALINAS CORONADO HIMMEL RONALD, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Estrés y Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Servicio de Farmacia de un Establecimiento de Salud, Lima, 2022.", cuyo autor es MAMANI MAMANI MARIA SALOME, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALINAS CORONADO HIMMEL RONALD <b>DNI:</b> 10186942 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0264-3478	Firmado electrónicamente por: RSALINASC el 04- 11-2022 13:32:00

Código documento Trilce: TRI - 0437369