



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una
cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Castillo Caldas, Milagros Del Rosario (orcid.org/0000-0002-1878-2122)

Ponce Correa, Renzo Irvin (orcid.org/0000-0001-7806-5101)

ASESOR:

Mg. Adrianzen Centeno, Xandder Luis (orcid.org/0000-0003-3671-2571)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios; por darme la oportunidad de vivir y poder concluir mi carrera, por ser mi guía para seguir adelante.

A mi madre; Aleida Caldas y a mi tío, Arturo Caldas, por brindarme su apoyo incondicional siempre y darme la fortaleza en cada momento, por inculcarme valores y principios los cuales han hecho de mí una excelente persona en el ámbito laboral y personal.

Castillo Caldas Milagros Del Rosario

A Dios por permitirme lograr cumplir mis metas y mantenerme con salud siempre, a mis padres Melder y Mónica por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por impulsarme cada día a ser mejor persona, este logro es para y por ustedes.

Ponce Correa Renzo Irvin

AGRADECIMIENTO

A mi familia; en especial a mi madre y a mi tío, quienes siempre estuvieron apoyándome y brindándome confianza en todo momento para seguir mejorando cada día.

A mi asesor; Xandder Luis Adrianzen, por compartir sus conocimientos y guiarme en todo el proceso de mi proyecto.

Castillo Caldas Milagros Del Rosario

Quiero agradecer primeramente a Dios, por su infinita bondad y permitirme llegar hasta donde estoy, a mi Universidad César Vallejo, a los docentes por sus enseñanzas y por hacer de mí una mejor persona, pero en especial a mi Asesor Xandder Luis Adrianzen Centeno ya que sin sus orientaciones no hubiera podido lograr esta meta.

Ponce Correa Renzo Irvin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022", cuyos autores son PONCE CORREA RENZO IRVIN, CASTILLO CALDAS MILAGROS DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

CHIMBOTE, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS DNI: 40166110 ORCID: 0000-0003-3671-2571	Firmado electrónicamente por: XADRIANZENC el 12-07-2023 15:18:03

Código documento Trilce: TRI - 0587505





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, PONCE CORREA RENZO IRVIN, CASTILLO CALDAS MILAGROS DEL ROSARIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MILAGROS DEL ROSARIO CASTILLO CALDAS DNI: 73053767 ORCID: 0000-0002-1878-2122	Firmado electrónicamente por: DCASTILLOCA11 el 12-07-2023 23:36:41
RENZO IRVIN PONCE CORREA DNI: 70012599 ORCID: 0000-0001-7806-5101	Firmado electrónicamente por: RIPONCE el 12-07-2023 23:42:18

Código documento Trilce: TRI - 0587506



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Determinar la relación entre la variable de Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022</i>	23
Tabla 2: <i>Nivel de estrés en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022</i>	24
Tabla 3: <i>Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022</i>	25
Tabla 4: <i>Relación entre las dimensiones Estrés Agudo y Productividad Laboral</i>	26
Tabla 5: <i>Relación entre la dimensión Estrés Agudo Episódico y Eficacia</i>	27
Tabla 6: <i>Relación entre la dimensión Estrés Crónico y Eficiencia Laboral</i>	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: <i>Esquema</i>	17
Figura 2: <i>Nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022</i>	24
Figura 3: <i>Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022</i>	25

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre la variable estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, las variables cuantitativas, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para delimitar la población, hallamos nuestra muestra que se consideró a 80 trabajadores de la organización, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 12 ítems. Se obtuvo como resultado que existe una correlación entre las variables de -0.426 percibida por los colaboradores de la organización. Se concluyó que, si existe correlación inversa entre las variables estrés y desempeño, con una correlación de Pearson de -0.426 aceptando la hipótesis alternativa.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, rendimiento.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between the stress variable and work performance in the employees of a pharmacy chain in the district of Chimbote - 2022. The type of research was applied, it had a non-experimental design. transversal, a quantitative approach, the level of research was descriptive, the variables were quantitative, inclusion and exclusion criteria were used to delimit the population, we found our sample that was considered 80 workers of the organization, the technique was the survey and the instrument the questionnaire consisting of 12 items. The result was that there is a correlation between the variables of -0.426 perceived by the organization's collaborators. It was concluded that there is an inverse correlation between the stress and performance variables, with a Pearson correlation of -0.426 , accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Job stress, job performance, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente es sabido que el estrés laboral forma parte de uno de los principales causantes de muchos problemas de salud, ocasionando deficiencias que perjudican el desempeño, así como también el buen funcionamiento dentro de las empresas en las que laboran. Así mismo, dicho estrés proviene sin lugar a dudas de diversas fuentes desencadenándose de muchas maneras, es deducible que el empleador no pueda solucionar el estrés doméstico, pero sí puede prevenir y dar solución al estrés laboral generado por las actividades dentro de la empresa. Además consecuentemente a la pandemia, las empresas comenzaron a reanudar sus labores cotidianas y esto está evidenciando el gran problema de estrés por parte de los colaboradores al no efectuar correctamente sus labores o no estar enfocados adecuadamente en sus áreas de trabajo; es por ello que Health Care Workers Study (Heroes, 2020) un estudio multicéntrico presente en 26 países especializado en evaluar la conducta de los colaboradores ocasionados por estrés para evaluar niveles de depresión u otros factores que deterioren la salud mental de los colaboradores, realizó un estudio en 11 regiones a lo largo de Latinoamérica demostrando así que existen altos niveles de estrés laboral y deseos de suicidio por parte de los miembros de las empresas, entre los cuales el 43 por ciento del personal evaluado padece de insomnio y el 22 por ciento padece de depresión laboral.

Por su parte Castillo (2020) miembro de la The International Society for Sexual Medicine (de ahora en adelante ESSM) afirmó que el nivel de estrés post pandemia en los adolescentes que salen a buscar trabajo es muy alto pese a las necesidades que padecen, siendo éstos 40 por ciento de los casos por estrés laboral. En consecuencia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) realizó un pronunciamiento frente al tema ya mencionado argumentando que la organización que defiende a los derechos e integridad de los trabajadores tiene una amplia variedad de modos de trabajo para que el colaborador pueda desempeñarse sin ningún problema y de esa manera evitar el estrés dentro de las empresas. Sin embargo cabe resaltar que dicho estrés puede desencadenarse dentro de las empresas por múltiples factores que participan denominándose así como “estrés laboral”; según Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2020) durante la

pandemia las empresas en su búsqueda por recuperar lo invertido priorizan el trabajo presencial más allá de evaluar un trabajo remoto, puesto que hasta la actualidad solamente algunas entidades bancarias están haciendo uso de este recurso mientras que en los demás rubros aún no están optando por esas salidas. Pese a ello en el Perú se han evidenciado casos de empresas que no estarían cumpliendo con estas disposiciones brindadas por el Organismo Internacional del Trabajo, por lo que estarían pidiendo ya a sus trabajadores asistir de manera presencial teniendo en cuenta la sugerencia brindada por la Organización Mundial de la Salud (OMS de ahora en adelante) para laborar, todo ello desencadenando que los niveles de estrés se eleven poniendo en peligro la vida de los colaboradores por debajo de los intereses propios de las empresas.

Muchas de las empresas hoy en día padecen de deficiencias en el trabajo ocasionados por colaboradores con niveles altos de estrés, y una de las razones también evaluadas es que no han sido filtrados correctamente para los perfiles de puestos solicitados, ya que dentro de la organización es fácil identificar este tipo de situaciones al evaluar el clima organizacional que se suelen presentar, ya sea dentro de las instalaciones o por la parte externa desde la perspectiva de los consumidores, clientes o familiares directos a la empresa. Además, dichos temas abordados constituyen una base de investigación ya realizada a nivel internacional como también nacional dando resultados acordes a las variables estudiadas. En tal contexto se realizó este estudio que se propone abordar e investigar haciendo uso de la presente formulación de problema ¿Hay una relación significativa e inversa con el estrés (De ahora en adelante Variable E) y desempeño laboral (De ahora en adelante Variable DL) en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote - 2022?

La justificación práctica, la cual nos permitió evidenciar cómo es que está relacionada la variable E y DL, de qué manera afecta la productividad y como se ve perjudicada la calidad, además del bienestar de los trabajadores en el trabajo; todo ello con la finalidad de que la variable E sea tratado como un problema a nivel de la organización y se gestione como riesgo laboral; de esta manera se podrán implementar estrategias dentro de una propuesta para disminuir los niveles de la variable E.

En el ámbito social, la presente investigación recabó la información necesaria de la organización, la cual buscó mejorarías en el desempeño y disminuir los índices de estrés ya que se consideró de vital importancia para poder brindar un servicio de calidad con calidez.

En tanto a la justificación metodológica, dicha investigación presentada se realizó en un orden específico de acuerdo a la metodología de análisis científico, así mismo se utilizarán instrumentos de recopilación de datos de información debidamente validados y confiables determinados por una prueba piloto.

Ante la problemática mencionada, se planteó como principal objetivo el determinar la relación entre la variable E y DL en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022, y como nuestros objetivos secundarios o específicos al problema, identificar cual es el nivel de la variable E en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022, así mismo también analizar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022 y determinar la relación entre las dimensiones de las variables E y DL en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

La Hipótesis alterna: Si se presenta una relación inversa, además de significativa entre el estrés laboral y desempeño en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

La Hipótesis nula: No se presenta una relación inversa, además de significativa entre el estrés laboral y desempeño en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones preliminares se toman en consideración como precedentes de estudio, debido que guardan relación con la presente variable E y DL, los cuales permitirán diferir la información recabada.

En el escenario internacional, en Ecuador, según Onofre (2021). Tuvo como principal objeto identificar cual es la relación entre la variable E y DL del mismo personal de la dirección de talento humano, nosocomio Especialistas de Fuerzas Armadas en la capital de Ecuador. El procedimiento utilizado fue de tipo no experimental con muestra en base a una sección transversal y variable correlacional, teniéndose como respuesta que los colaboradores mostraron que prevalece una conexión inversa entre la variable E y DL de los miembros, obteniéndose como resultado -0.67 de relación de Pearson.

De igual manera, en Quito, Amagua (2017), en su investigación sostuvo como principal objetivo el determinar los factores causantes de ocurrencia de la variable E, dicha investigación fue de carácter descriptivo con corte transversal y correlacional, obteniéndose como principales resultados que el 55 por ciento de los colaboradores identifica las causas que provocan el estrés dentro de la empresa aludiendo que se encuentran en un nivel alto, además que el 35 por ciento de ellos padece de estrés en el trabajo en un nivel medio y el resto considera que padecen de un nivel bajo de estrés.

Seguidamente, en Santiago de Chile, Cárdenas (2017) tuvo como objetivo detallar la presencia del estrés laboral a través del modelo de desequilibrio en funcionarios de Gendarmería de Detención Preventiva. Además, la metodología empleada fue descriptiva con carácter exploratorio teniendo como muestra 500 funcionarios durante sus labores diarias, obteniendo como resultado que, del 100 por ciento de trabajadores, el 60 por ciento contemplan un alto nivel de estrés mientras que el resto se encuentra en un nivel medio.

Luego, en Argentina, Pedrozo, (2020), en su estudio tuvo como objeto diagnosticar que nivel de la variable E que padecen los trabajadores judiciales de Posada, en la que se utilizó la metodología descriptiva transversal de dos tipos obteniéndose

como resultado que de los 293 trabajadores analizados el 87 por ciento de ellos arrojan un nivel de estrés medio.

Por último, en México, Arias, (2021) en su proyecto de investigación identifica como principal objetivo el de brindar un diseño mixto de prevención con el fin de contribuir en la disminución del estrés en el trabajo y aumentar el bienestar de los colaboradores dentro de las empresas, en la cual contó con una población de 33 trabajadores, en la cual se empleó el diseño con enfoque cuantitativo de tipo correlacional obteniéndose como resultados que el 40 por ciento del total de trabajadores aseguran que el desempeño es muy deficiente.

En el ámbito nacional, Palomino (2017), sostuvo como objetivo fundamental el de identificar la conexión inversa que hay con la variable E y DL de los colaboradores dentro de la empresa DIGESA, además que dicho trabajo fue realizado bajo el método no experimental con sección transversal, además con variables correlacional, obteniéndose como principal resultado de investigación que la conexión entre ambas variables fue de - 0.7 denotando una conexión inversa entre las variables, además se obtuvo que el 51.7 por ciento presentaron un nivel medio en cuando al DL, un 41.7 por ciento un nivel alto y un 6.7 por ciento un nivel bajo.

Echevarria (2018), en Trujillo, tuvo como principal objetivo el de delimitar la conexión que hay entre la variable E y DL en los colaboradores del sector administrativo con modalidad de Contrato de Administración de Servicio en la universidad Nacional de Trujillo, teniendo una población de 120 y con un método de investigación no experimental de sección transversal en la que obtuvo como resultado que la relación es de - 0.209 de correlación de Spearman, además concluyó que la relación es negativa e inversa en ambas.

Molina y Vílchez (2018), en su investigación tuvieron como objetivo fundamental el determinar la relación que existe entre la variable E y la variable DL, fue de tipo cuantitativo, aplicado de nivel descriptivo, no experimental, los resultados obtenidos evidenciaron que dicha relación es notable en términos negativos entre la variable E y DL de los colaboradores con una correlación significativa en un nivel de - 0,41.

Idrogo (2021), en su investigación se planteó identificar qué relación hay entre el nivel de la variable E con respecto a la variable DL del nosocomio de Huanchaco,

dicho trabajo se realizó con la metodología no experimental de tipo cuantitativo con sección transversal – correlacional, obteniéndose como principal resultado que la relación es de -0.56 como consecuencia que hay una relación inversa y significativa.

Begazo (2019), en su investigación se planteó analizar la relación entre estrés y desempeño de los trabajadores en la empresa comercializadora Gyca, además, se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo con tipo descriptivo, como principal resultado se obtuvo que del total de analizados, el 34.3 por ciento presentan un bajo nivel de estrés en el trabajo mientras que el resto presenta un índice mayor de estrés además la relación entre ambas variables es de -0.53 como consecuencia de una mala manejabilidad de prevención por parte de la empresa, así mismo se evidencio que existe relación negativa de -0,365 entre las dimensiones de Estrés Agudo Episódico y Eficacia.

Marticorena (2018), en su investigación se planteó demostrar la relación inversa que hay, los diferentes niveles del estrés con el desempeño en el trabajo de los colaboradores, en la cual se utilizó la metodología no experimental aplicada, con nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, los principales resultados indican que el 50 por ciento del total de colaboradores presenta un nivel medio de estrés en el trabajo mientras que un 49.9 por ciento del total indican un alto nivel de estrés, además que el resto no presenta estrés en el trabajo.

Diaz (2022), en su investigación tuvo como objetivo principal conocer la relación de las variables E y DL de un grupo de 51 docentes de una institución educativa privada, el estudio fue de tipo básica, con diseño no experimental correlacional, se determinó que existe relación negativa o inversa de - 0,557; además se demostró que existe relación negativa de - 0,646 entre las dimensiones Estrés Crónico y Eficiencia Laboral.

En el ámbito local, Urupeque (2017), en su trabajo de investigación, sostuvo como objetivo fundamental el de fijar la conexión entre la variable E y DL en los colaboradores de una empresa de transporte, con una metodología de tipo no experimental, con sección transversal y tipo descriptivo, concluyendo que si existe

una conexión pero que es inversa ($r = -0.257$, $p = 0.00$), esto quiere decir que mientras mayor sea la variable E menor será el nivel en la variable DL.

Delgado (2019), realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación que hay con la variable E y DL de los colaboradores de la red salud, con una metodología del tipo no experimental con corte transversal, se obtuvo como resultado que de los 98 participantes se observó una correlación inversa de -0.68 , además que el 55.1 por ciento de colaboradores presenta un nivel medio de estrés y 39.9 por ciento presenta un desempeño laboral regular

Arroyo (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal delimitar la conexión entre la variable E y DL de las trabajadoras del nosocomio de La Libertad, es un estudio cuantitativo con metodología no experimental con sección transversal, concluyéndose así: el nivel presentado en la variable E en las trabajadoras es bajo con un 43.51 por ciento a intermedio con un 31.04 por ciento, mientras que el nivel de la variable DL varía de excelente con 56.52 por ciento a bueno con 30.43 por ciento, no existe disociación entre las variables E y DL de modo que se rechaza la Hipótesis nula de estudio afirmando que ambas variables no se asocian entre sí.

Pardo y Vargas (2021), en su estudio sostuvieron como objetivo fundamental el de establecer la conexión entre la variable E y DL en los colaboradores de la Municipalidad de Lince, con una metodología aplicada no experimental con sección transversal, concluyéndose que la variable E guarda relación negativa con la variable DL todo ello deducido de los análisis estadísticos los cuales arrojaron $p\text{-valor} = 0.000$, siendo menor al valor de significancia y, el valor de Rho de Spearman = -0.810 , dando paso a que se rechace la Hipótesis Nula aceptando así la alterna.

Ruiz (2017), en su estudio sostuvo como objetivo fundamental el de determinar la relación entre la variable E y DL de los colaboradores de la empresa Constructora MBA, dicho estudio fue correlacional de diseño no experimental, según los resultados obtenidos mostraron que existe relación negativa de -0.50 entre las dimensiones Estrés Agudo y Productividad Laboral, además los valores de rho están entre 0 y -0.2 , lo que quiere decir que la correlación entre las variables es muy débil.

En ese sentido a continuación se busca conceptualizar dichas variables para identificar las dimensiones en las que se deben estudiar:

Para, Guillen y Guil (Citado de Selye 1956 - 1980) el estrés laboral es una respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia que aplican sobre el, produciendo una inestabilidad corporal o sistemática. Ante ello, Lazarus y Folkman, (1986) sustentan que el estrés en el trabajo es el resultante de una interacción que tiene el individuo con el entorno laboral donde se desempeña, además que si esta interacción es negativa las consecuencias son perjudiciales en el individuo. Frente a ello la OIT, (2014) sustena que la variable E es un estado psicológico y que además es parte del reflejo de la interacción del trabajador y su entorno. McEwen, (2014) define al estrés como una supuesta amenaza que afecta la integridad tanto física como mental de un individuo y que por dicha razón el cuerpo emite una respuesta conductual o fisiológica. Dicho de otro modo es una situación externa que provoca una reacción interna e involuntaria pudiendo afectar significativamente a la persona acorde al nivel de intensidad del factor estresor, pudiendo llegar desde tolerable hasta indeseable. En ese sentido Gonzáles (2011) define al estrés laboral como un factor que ha existido siempre, de hecho, desde la creación y formulación del trabajo además que es importante que en cuanto se presentan estos signos se deben poner en práctica las diferentes estrategias que las empresas manejan para mitigar estos efectos. La habilidad que tienen las personas para eliminar dicho factor estresor mediante diferentes métodos se han ido desarrollando independientemente en los individuos al descubrir que dichos factores estresores forman parte de momentos “predecibles” es por ello que algunos métodos o estrategias para atacar vienen denominados como “relocalización” o “evitación” la cual requiere una evolución para poder detectar y hasta anticipar dichos cambios ocasionados por el estrés. Para extender la definición, el autor expresa que las consecuencias en el organismo van a depender del periodo de tiempo en el que el agente estresor esta interactuando con el individuo pudiendose presentar de manera corta o prolongada, en ese sentido planteó lo siguiente:

Dicha estrategia que desarrollan los individuos para mitigar y hacer frente a los momentos bajo estrés se denomina síndrome de adaptación y es en la cual el cuerpo se mantiene en base a un grupo de respuestas ya anticipadas para hacer

frente al agente estresor, y que además se pueden dar en 3 etapas siendo la primera la etapa de alarma o inicial y es aquella en la que el individuo puede detectar el agente externo denominado estresor y puede predecir el momento en que se dará dicho evento.

La segunda etapa se basa en la adaptación que tiene el individuo frente al momento bajo estrés y sucede cuando el proceso de respuestas queda inmóvil “alostasis”, momento en el que los sistemas fisiológicos del individuo se encuentran desbalanceados y es necesaria una respuesta que logre la estabilidad interna y emocional.

Como tercer etapa el autor menciona que si el momento bajo estrés se prolonga o el tiempo de respuesta se dilata las consecuencias en el individuo resultan en un agotamiento en el cual se presentan alteraciones relacionadas con un estrés crónico y que podría dar como resultado un desequilibrio emocional sistemático.

Ante ello a lo largo del tiempo se ha hablado del apoyo social como “buffer” entre el padecimiento de enfermedades ocasionadas por el estrés y el comportamiento ocasionado por las mismas, de esa forma el apoyo social puede verse como un puente para la explicación de una serie de propósitos diferentes como lo son de: aspecto social, interacciones y desempeño social, como un método para afrontar los momentos bajo estrés (en algunos casos crónico), y como apoyo en el desarrollo de la conducta del individuo.

Una de las causas para que las personas en la actualidad sufran de estrés, algunos por post – pandemia y en la cual a lo largo del tiempo las empresas se enfocan en mitigar es el Estrés en el trabajo o Estrés laboral. Es por ello que Flóres (2020) explica que pese a que las empresas traen mejoras en la calidad de vida y en la sociedad, las cuales sirven de apoyo para el continuo avance de la sociedad también traen consigo factores negativos que son absorbidos por los trabajadores mismos y se ven afectas en la salud, mismos que deben ser abordados en el menor tiempo para evitar consecuencias graves ya que pueden afectar en el rendimiento de cada individuo. Por otra parte las empresas también tienen la responsabilidad de efectuar las evaluaciones pertinentes al momento de realizar las contrataciones para los puestos de trabajo y así identificar a aquellos individuos que presentan un nivel alto de estrés, ya que el contagio o las consecuencias del mismo estrés

pueden decaer en los demás trabajadores desarrollando el síndrome de “Burnout” o “síndrome del trabajador crónico”.

Originalmente nombrado por Maslach (2012) para señalar un agotamiento físico, personal y emocional en los trabajadores en una empresa, particularmente en los trabajadores que conllevan una situación de estrés ya sea por causas familiares o laborales y que lo han puesto en un estado en el cual es incapaz de ver con claridad o brindar respuestas claras frente a las situaciones que se le presenten. Dicho de otro modo es un estado de estrés con hiperactivación del sistema Simpático (que tiene mucho que ver con el gasto de energía del cuerpo) sin resolución aún, que a la larga sobrepasa la capacidad para contrarrestar los momentos bajo estrés.

Según Covarrubias, Avila, y Zavaleta, (2017) existen tres niveles de estrés que son ocasionados por el área laboral y que afectan directamente al sujeto poniendo en peligro su estado emocional y fisiológico, los cuales son a) estrés agudo, considerado hasta la actualidad como el más intenso ya que proviene de la presión que se enfrenta el individuo en su vida diaria, pudiendo ser de corto o largo tiempo b) estrés episódico, denominado así porque puede derivarse de problemas físicos o emocionales, y c) estrés crónico, dicho nivel conlleva la presencia de síntomas prolongados que se manifiestan en forma de agotamiento, vulnerabilidad emocional y si no es tratado, puede llegar a causar depresión por ende el suicidio.

Existen factores de riesgo que provocan las situaciones de estrés y que todas las empresas están ligadas a resolver, siendo estos factores recurrentes en ocasiones y causantes de dicho problema, las cuales son: el despido arbitrario de trabajadores dando como resultado el aumento de trabajo para cubrir esas salidas, aumentar las horas de trabajo dentro de las áreas específicas ya sea en empresas industriales o de comercio y servicio, en especial aquellos puestos que están en contacto con personas o clientes problemáticos. (Maslach, 2012). Además, el autor ha señalado cuatro niveles de riesgo dentro del síndrome, es así que tenemos: el factor individual o problemas personales, las relaciones dentro del área de trabajo y con la empresa en general, el nivel o la estructura organizacional además del entorno social en el que se desenvuelve dentro o fuera de la empresa. Además, entre los niveles de estrés laboral, el agudo es uno de los principales causantes de alteración

en el comportamiento de las personas principalmente en la toma de decisiones, presencia del individuo en el trabajo y posiblemente aumento en el consumo de drogas y alcohol, también cambios repentinos en la masa corporal ocasionados por la ansiedad. En consecuencia el autor hace mención que se ha ido estudiando la manera de tratar este síndrome en los individuos bajo puntos de prevención los cuales son de 1) desarrollar un proceso de adaptación frente a las expectativas con la realidad 2) manejar un equilibrio con respecto a las cosas que afectan directamente al individuo como lo son familia, trabajo y visios 3) fomentar una buena atmósfera de equipo dentro de las áreas de trabajo 4) manejar y delimitar los horarios laborales sin aumentar horarios extras. En cuanto a las dimensiones de aplicación de la variable estrés laboral, para Navarrete (2008) existen 3 dimensiones de aplicación en cuanto al tema laboral:

a) Estrés agudo, para la American Psychological Association, (2022), este estrés es la forma más común, resulta emocionante cuando se presenta en pequeñas dosis pero cuando es demasiado resulta agotadora, afortunadamente la mayoría de las personas logran reconocerlo y debido a que se trata por presiones anticipadas futuras se comportan de manera pasajera pudiendo no ocasionar lesiones.

b) Estrés A. episódico, para la American Psychological Association, (2022), dicho estrés se refiere a la repetición constante del estrés agudo, además, tiene la particularidad de hacer sentir una asunción excesiva de responsabilidades para finalmente reflejarse mediante un carácter irritable, nerviosos en todo momento y notable ansiedad.

c) Estrés crónico, para Graf Neidhardt von Gneisen, (1989) define este estrés como una agitación crónica y tensión corporal muy superior al que la persona es capaz de soportar pudiendo provocar enfermedades o, en ocasiones, es capaz de aumentar la capacidad en la persona de superar las situaciones de estrés.

En cuanto a la variable desempeño laboral, Campbell (1990) indica que esta definido como comportamientos y acciones relevantes a los objetivos organizacionales lo cual contrinuyen o restan valor a los objetivos organizacionales. Berrocal (1994) define a la evaluación de desempeño como los elementos que

definen el grado en el que los trabajadores aportan en el cumplimiento de las expectativas de los puestos que ocupan, proporcionándoles así una participación constante que asegura el futuro dentro de las empresas. Además, Aguirre (2000) define a esta variable como un proceso estructural que evalúa al personal teniendo en cuenta los comportamientos y resultados orientados al trabajo que desarrollan dentro de los puestos dentro de las empresas.

Laureano (2007), indicó que el desempeño laboral tiene que ver directamente con la productividad y por lo mismo es de vital importancia contar con personal que cumpla con los perfiles requeridos para los puestos, de esa manera el desarrollo de las actividades se hará de una manera mas efectiva y el logro de los objetivos será de la manera esperada. Así mismo, Chiavenato (2010), define al desempeño como el comportamiento que tienen los trabajadores frente a los objetivos y metas fijados por las empresas en la que laboran, además se identificó que dicho desempeño esta ligado principalmente con las expectativas individuales que se tienen. Por otra parte para Pedraza, Amaya y Conde (2010) , definieron a la variable desempeño como el comportamiento observado en los trabajadores, y que además, forman parte del proceso productivo de la empresa, considerándose así una contribución positiva o negativa en el desarrollo de los objetivos. Así mismo, William y Velasco (2011), indicaron que para ellos el desempeño lo ejecuta un trabajador con las acciones que realiza para lograr cumplir las expectativas del puesto en el que se encuentra laborando, consecuentemente llegaron a la conclusión que el desempeño laboral de los trabajadores está afectado por las características únicas que tienen cada uno de ellos.

Hordos (2018), señala a nuestra variable como aquel factor que involucra no solamente las funciones del trabajador, también influye el valor que le agrega a la empresa al realizar actividades cada vez con mas responsabilidad y eficiencia, en este punto el autor resalta que el valor agregado que añaden los trabajadores insentiva en gran medida a que los demás se contagien y trabajen de una manera mas homogénea. Así mismo Eufrazio (2018), nos dice que el desempeño está representado por el conjunto de conductas que el trabajador tiene durante el ejercicio de las actividades diarias dentro del puesto en el que se encuentra, y que para llegar a ello es necesario la aplicación de perfiles de trabajo y pasar cada uno

de ellos. Por último, Gabini (2018), indica que el desempeño es el conjunto de comportamientos individuales que están orientados a lograr el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la organización, que además están especificadas en los requerimientos de los puestos a los cuales postulan.

Con respecto a las dimensiones de la variable en estudio tenemos que según Bohórquez (2007) todas las empresas que ofrecen productos o servicios deben tener considerar los factores que están relacionadas con el trabajador y que ayudan en el cumplimiento de los objetivos, los cuales son: orientación a resultados, relación interpersonal, iniciativa y trabajo en equipo.

- a) Productividad laboral, para Koopmans et al., (2011), se denomina así al uso adecuado de los recursos laborales para obtener un óptimo resultado demostrando competencia y contribución al núcleo organizacional.
- b) Eficacia: para la OIT es aquella capacidad que tienen los empleados para lograr el efecto que se desea dentro de las actividades de la empresa, con la finalidad de desarrollar un lazo de fidelidad con la empresa, comprendida como competencia que responde en gran medida al trato que perciben por la misma.
- c) Eficiencia laboral: Para la OIT (2016), se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores o grupos de colaboradores para realizar las actividades asignadas por la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Dicha investigación fue de tipo aplicada, ya que con el desarrollo de la misma se busca descubrir la realidad en situaciones, eventos o grupos que estén atravesando los mismos problemas y se esté buscando analizar dichos factores.

Baena (2014) definió a la investigación aplicada como aquella en la cual se pretende buscar información que será útil y consistente en la afirmación de una teoría respecto a un problema determinado en un momento dado.

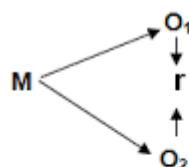
3.1.2 Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, correlacional – transeccional.

En ese sentido, Tacillo (2016) afirmó que el diseño de tipo no experimental es aquel en el cual las variables son descritas y explicadas de una manera tal que no se alteren ni manipulen bajo ninguna circunstancia, de esa manera se puede observar los escenarios reales para emitir un pronunciamiento que valide o invalide una Hipótesis planteada. Así mismo también nos dice que es correlacional ya que esta, se encarga de medir dos variables y establecer una relación entre ellas sin necesidad de que intervengan otras para obtener conclusiones importantes. Finalmente indica que es transeccional cuando la recopilación de datos se obtiene en un solo momento y su objetivo es describir las variables y su interrelación en un momento dado.

Figura 1

Esquema



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.1. Variables y opera

Para Nuñez (2007) la definición de operacionalización de variables se refiere a brindarles una correcta definición con la finalidad de poder hacer un contraste con la realidad en la que se encuentran, para este caso esta investigación tiene como variable independiente, al estrés laboral y como variable uno, el desempeño laboral como variable dos.

Estrés laboral

- **Definición conceptual:** McEwen (2014) definió al estrés como una amenaza supuesta que busca afectar la integridad tanto física como mental del trabajador y que por esa razón el cuerpo busca emitir una respuesta conductual o fisiológica.
- **Definición operacional:** Se midió por medio de un cuestionario del cual consta de 12 ítems y cuyas dimensiones se están considerando en su estructura, las cuales son: estrés agudo, estrés agudo episódico y crónico. Así mismo la variable fue medida por los siguientes indicadores: ataques de pánico, trastornos digestivos, apatía, alteraciones de carácter, sensibilidad, organización, nerviosismo, depresión, agotamiento, temor, inseguridad.
- **Escala de medición:** ordinal

Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Campbell (1990) definió al desempeño laboral como un conjunto de acciones que esta ligado directamente con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- **Definición operacional:** se midió por medio de un cuestionario del cual consta de 12 ítems y cuyas dimensiones se están considerando en su estructura, las cuales son: Productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Así mismo la variable fue medida por los siguientes indicadores: Carga laboral, recursos utilizados, plazo determinado, conocimiento del puesto de trabajo, conocimiento de las tareas asignadas, compromiso, tiempo de atención y optimización.
- **Escala de medición:** ordinal

3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.2.1. Población

Hernández (2014) define a la población como el universo o conjunto de individuos que cuentan con ciertas delimitaciones adecuadas para un estudio, y que además pueden estar compartiendo un mismo interés.

Nuestra población estuvo conformada por profesionales del área de salud que laboran en las distintas farmacias del distrito de Chimbote.

- **Criterios de inclusión:** Los profesionales que laboran en una cadena de farmacias del distrito de Chimbote.
- **Criterios de exclusión:** Los profesionales que laboran en el área de perfumes de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote.

3.2.2. Muestra

Arias (2006, p. 83) definió a la muestra como el subconjunto que se extrae de la población con características diferentes pero que comparten un mismo espacio, todo ello con la finalidad de investigar a gran escala el comportamiento de dichos individuos.

Para esta investigación, la muestra fue igual a la población por la que estuvo conformado por 80 colaboradores.

3.2.3. Muestreo

Se realizó bajo el proceso de no probabilístico con la finalidad de identificar los rasgos naturales de los trabajadores y como se afectan respecto al problema identificado, también ya que se busca explotar mediante las herramientas necesarias, en ese sentido Muñoz, (2016) señaló que dicho muestreo se utiliza para determinar los rasgos de la muestra a analizar y para disminuir el tiempo junto con el costo.

3.2.4. Unidad de análisis

En esta investigación, la unidad de análisis, fueron las personas que laboran en las diferentes farmacias de la ciudad de Chimbote. A lo cual Muñoz (2016) menciona al objeto de estudio, lo que resultó de interés para la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Con la finalidad de realizar este estudio se hizo uso de la encuesta como técnica para la recolección de datos, y en ese sentido López y Facheli (2015) aseguran que dicha técnica es la más utilizada en el campo de la investigación sociológica y está formado por un conjunto de preguntas especialmente elaboradas para una cierta

población o muestra seleccionada que están compartiendo características similares.

Para la realización del presente trabajo de investigación se optó por utilizar un cuestionario como instrumento, debido a que se basa en unas preguntas diseñadas respecto a una o más variables a calcular (Hernández, 2014) el cuestionario tiene muchos usos, especialmente para conocer las opiniones de las masas.

Para nuestra investigación se utilizaron 2 cuestionarios, el test de la variable estrés del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) constituido por 12 ítems; por otro lado, se utilizó el cuestionario para la variable desempeño el cual estuvo constituida por 12 ítems. Asimismo, se utilizó el alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos desde el enfoque estadístico y se validaron a través de 3 juicio de expertos.

3.4. Procedimiento

Para Gomez Ceja, (2007) es una serie de pasos necesarios para realizar una actividad, la cual disminuye probabilísticamente el error.

Para la identificación de la problemática a detalle se basó en primera instancia a una observación personal a las farmacias ubicadas en el distrito de Chimbote; posteriormente se procedió a elaborar las encuestas para poder realizar la investigación respectiva y que además los resultados iban ser contrastados con la información brindada por algunos trabajadores con respecto a los problemas que aquejan a la empresa, dentro de las cuales se evidenció la presencia del estrés y el desempeño laboral, dicha información sirvió para que se procesa a plantear el problema de investigación, una vez identificado se aplicó el instrumento de recolección de datos previamente elaborado en base a la información recabada anteriormente, además se dio a conocer que la información reunida fue de manera anónima, posterior a ello se nos autorizó publicar los resultados en la plataforma digital de la Universidad una vez culminado, dichos resultados formarán parte de las recomendaciones que permitirá dar una solución parcial o total del problema analizado, mismos que fueron procesados mediante el software estadístico SPSS para obtener una información relevante y veráz.

3.5. Método de análisis de datos.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2016), los métodos de análisis es todo aquello que forma parte de la estadística y que además ayudan en la representación de una realidad observada.

Asimismo, los autores hacen mención a que dentro de los principales métodos de análisis se encuentra el análisis descriptivo que busca analizar y explicar la realidad de un problema en la realidad, con la finalidad de dar a conocer cómo se relacionan. Para dicha investigación se utilizó un análisis descriptivo por medio del Software SPSS con los datos obtenidos, todo ello con la finalidad de cruzar los resultados y poder comprobar o negar la Hipótesis anteriormente planteada y de esa manera brindar una respuesta al problema planteado.

El análisis inferencial según Levine, Krehbiel, & Berenson, (2014) dicho estudio observa una muestra de datos y llega a una conclusión gracias a un conjunto de inferencias, además dicho cálculo contiene un margen de error al no estar evaluada.

Mediante este análisis se observó el resultado de las muestras obtenidas para llegar a una conclusión previa, la cual sirvió como una base de información de donde partir para comparar con los resultados obtenidos del análisis de datos.

3.6. Aspectos éticos.

Los aspectos éticos a tomar en cuenta en dicha investigación deben estar alineados con diferentes aspectos necesarios para que sean tomados en cuenta como una explicación de la realidad, tales, así como la confidencialidad de las respuestas brindadas ya que de esa manera se busca respetar el derecho a la privacidad y veracidad de la información.

Además, Hernández, Fernández y Bautista (2014) indican que el investigador debe estar regido siempre por los estándares legales propuestos por las normas APA, trabajando con honestidad, respeto y legalidad la información recibida teniendo como respaldo el código de ética (N°0470-2020/UCV N° 012 – 2021/SG – UCV) la cual busca incentivar el desarrollo íntegro de las investigaciones realizadas y que además se evalúan mediante la plataforma TURNITIN y bajo las normas APA.

IV. RESULTADOS

Como objetivo general se tuvo el de determinar la relación entre la variable de Estrés y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022.

Tabla 1

Determinar la relación entre la variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

		Relación de variables	
		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Estrés Laboral	Cor. de Pearson	1	-0.426
Desempeño Laboral	Cor. de Pearson	-0.426	1

Nota. Datos tomados de la aplicación SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se pudo observar los datos arrojados con respecto al objetivo general la de determinar qué relación hay entre las variables, se puede visualizar que de acuerdo a la correlación de Pearson la cual se utiliza para analizar variables lineales se obtuvo un resultado de **- 0.426** lo cual resulta como una relación negativa e inversamente proporcional entre ambas, es decir, mientras una variable suba la otra decaerá en la misma proporción.

Además, dicha relación concuerda con los estándares brindados por la OIT.

Dentro de esta investigación se contó con 3 objetivos específicos siendo el primero identificar cual es el nivel de la variable E en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022, según los resultados se obtuvieron los siguientes tipos:

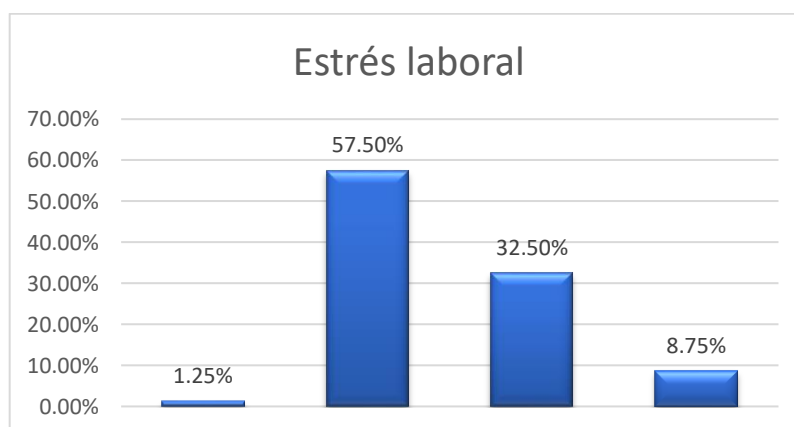
Tabla 2

Nivel de la variable Estrés en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

Nivel de estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Estrés leve	1	1.25 por ciento
Estrés medio	46	57.50 por ciento
Estrés alto	26	32.50 por ciento
Estrés grave	7	8.75 por ciento
Total	80	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado (2023).

Figura 2



Nota: Datos tomados de la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como se pudo observar los datos arrojados en la tabla 2 respecto a la primera variable y en cuanto al primer objetivo específico se tiene que, del total de participantes encuestados, el 57.5 por ciento de ellos presenta un nivel medio de estrés mientras que el 32.5 por ciento de ellos asegura tener un estrés alto, esto es debido al tipo de rotación de personal con que se cuenta en las diferentes farmacias evaluadas.

Continuando con el segundo objetivo específico, analizar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito Chimbote – 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

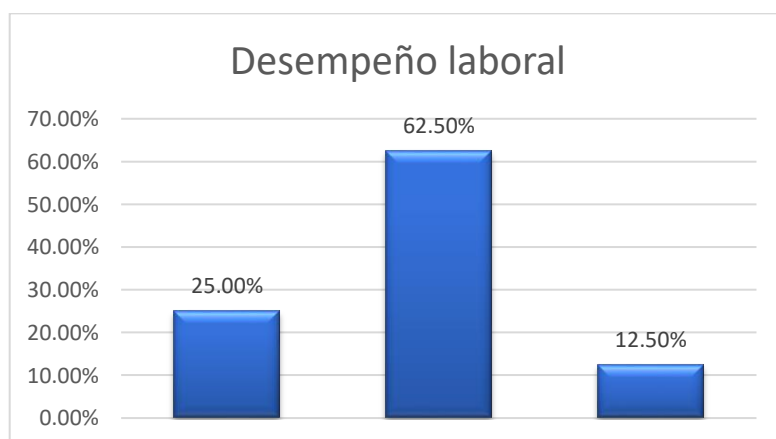
Tabla 3

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote – 2022.

Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	12.50 por ciento
Medio	20	25.00 por ciento
Bajo	50	62.50 por ciento
Total	80	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado (2023).

Figura 3



Nota. Datos tomados de la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se pudo observar los datos arrojados en la tabla 3 respecto a la segunda variable y en cuanto al segundo objetivo específico se tiene que del total de participantes encuestados el 62.5 por ciento afirma tener un nivel bajo de desempeño, además que se tiene que el 25 por ciento de ellos presenta un nivel medio en su desempeño mientras que el 12.5 por ciento de ellos asegura tener un alto desempeño, esto se debe al tipo de rotación de personal con el que se cuenta en las diferentes farmacias evaluadas.

Finalizando con los resultados de los objetivos específicos se tiene, analizar las dimensiones de las variables Estrés y Desempeño en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones Estrés Agudo y Productividad Laboral.

RELACIÓN DE DIMENSIONES			
		Estrés Agudo	Productividad Laboral
Estrés Agudo	Cor. de Pearson	1	-0.455
Productividad Laboral	Cor. de Pearson	-0.455	1

Nota. Datos tomados de la aplicación SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se pudo observar los datos arrojados en la tabla 4 respecto al tercer objetivo específico en el cual se pretende analizar la relación que hay entre las primeras dimensiones, como resultado se tiene – **0.455** de correlación de Pearson, lo que nos da a entender que existe una relación negativa e inversa entre ambas dimensiones, es decir mientras una aumente la otra disminuirá en la misma porción.

Así mismo, dicha relación concuerda con los estándares brindados por la OIT.

Tabla 5*Relación entre la dimensión Estrés Agudo Episódico y Eficacia*

RELACIÓN DE DIMENSIONES				
			Estrés agudo Episódico	Eficacia
Estrés Agudo Episódico	Cor. de Pearson	de	1	-0.479
Eficacia	Cor. de Pearson	de	-0.479	1

Nota. Datos tomados de la aplicación SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se pudo observar los datos arrojados en la tabla 5 respecto al tercer objetivo específico en el cual se pretende analizar la relación que hay entre las primeras dimensiones, como resultado se tiene **- 0.479** de correlación de Pearson, lo que nos da a entender una relación negativa e inversa entre ambas dimensiones, es decir mientras una aumente la otra disminuirá en la misma porción. Además, dicha relación concuerda con los estándares brindados por la OIT.

Tabla 6*Relación entre la dimensión Estrés Crónico y Eficiencia Laboral.*

Relación de dimensiones			Estrés Crónico	Eficiencia Laboral
Estrés Crónico	Cor. de Pearson	de	1	-0.309
Eficiencia Laboral	Cor. de Pearson	de	-0.309	1

Nota. Datos tomados de la aplicación SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se pudo observar los datos arrojados en la tabla 6 respecto al tercer objetivo específico en el cual se pretende analizar la relación que hay entre las primeras dimensiones, como resultado se tiene **- 0.309** de correlación de Pearson, lo que nos da a entender una relación negativa e inversa de carácter moderado entre ambas dimensiones, es decir mientras una aumenta la otra disminuirá en la misma porción.

Además, dicha relación concuerda con los estándares brindados por la OIT.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se pretende determinar si existe relación entre las dimensiones de E y DL en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022.

Dando respuesta a nuestro objetivo general, podemos observar que si existe correlación inversa de (- 0,426) entre las variables de Estrés y Desempeño Laboral. Estos resultados coinciden con los encontrados por Onofre (2021), quien evidencio que si existe una relación inversa y que además es significativa de (- 0,67) entre estas variables, además dichos resultados no coinciden con Echevarría (2018) debido a que en su investigación obtuvo una relación demasiado baja (- 0.209) que la relación entre ambas variables es negativa pero no significativa. La explicación a este hallazgo es que los colaboradores no han sido filtrados correctamente para el puesto en el que se desempeñan, evidenciándose así al evaluar el clima laboral, que a su vez tendrá un impacto negativo en su desempeño. Los resultados se apoyan por la OIT (2014) quien sustenta que el estrés es un reflejo de la interacción del colaborador y su entorno. Sabiendo que hay una relación significativa inversa, esto significa que mientras una de nuestras variables aumenta (estrés) la otra disminuirá (desempeño laboral), ya que tiene influencia directa en la productividad y el rendimiento laboral de cada trabajador, lo que a su vez perjudica a la organización causando deficiencias dentro de ella. Entonces se puede inferir que un aumento en el estrés podría llevar a una disminución en el desempeño laboral es lógica y coherente con la comprensión general de cómo el estrés puede afectar el rendimiento de los empleados. Esta conclusión subraya la importancia de abordar el estrés laboral como un factor que puede tener consecuencias significativas para la organización en su conjunto.

Asimismo, se obtuvo un nivel medio de Estrés en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote, siendo un 57.5 por ciento del total, estos resultados coinciden con los de Pedrozo (2020) y Palomino (2017), quienes obtuvieron un nivel medio, correspondiente al 87 y 51.7 por ciento de su muestra respectivamente. Este resultado se debe a que existe interacción entre el colaborador y el ámbito de trabajo, así mismo no se logró coincidir con Marticonera

(2018) ya que en su investigación concluyó con un 49.9 por ciento en nivel medio, sin embargo, no es del todo efectiva ya que existen ciertos aspectos estresores lo que se evidencia en un nivel medio de estrés. Estos resultados se apoyan en Lazarus y Folkman (1986) quien sustenta que el estrés laboral es el resultado de una relación entre el colaborador y su entorno y que si esta resulta negativa puede causar daños en el trabajador, viéndose afectado así su desempeño. Por ende, se considera que el estrés es un factor determinante en el quehacer organizacional ya que influye directamente en el desempeño laboral de cualquier trabajador afectando su productividad, causando malestares físicos lo cual impide desarrollarse eficientemente dentro de la organización. Esto hace referencia a que el estrés es un factor determinante en el desempeño laboral y, por lo tanto, en el éxito organizacional. Esta conclusión subraya la importancia de gestionar el estrés en el lugar de trabajo como parte integral de las estrategias de gestión de recursos humanos y de bienestar organizacional.

Por otro lado, se determinó los niveles de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote – 2022, en la cual se obtuvo que los trabajadores tienen un nivel bajo de 62.5 por ciento. Tal resultado coincide con Arias (2017), quien concluyo que el 40 por ciento del total tienen un DL muy deficiente. Estos resultados se dan ya que al estar bajo un nivel de estrés medio – alto traen consigo factores negativos que suelen afectar el rendimiento de cada trabajador. Se sustenta con lo indicado por Maslach (2012) quien afirma que existen factores que desencadenan situaciones de estrés lo cual conlleva a riesgos psicológicos y físicos además de un bajo rendimiento. Se considera que el desempeño laboral es importante dentro de cualquier organización ya que sirve para el desarrollo de la misma, sin embargo, existen factores que pueden desencadenar un bajo rendimiento laboral lo cual perjudica a la organización. Esto refleja que un nivel bajo de rendimiento laboral puede perjudicar a la organización. Esto enfatiza la importancia de abordar los factores que pueden afectar negativamente el desempeño de los empleados, como el estrés, para mantener la eficacia y la eficiencia en el lugar de trabajo.

En el objetivo para analizar las dimensiones estrés agudo y productividad laboral de las variables Estrés Agudo y Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022, se obtuvo lo siguiente: se determinó que sí existe una correlación negativa de $-0,455$, estos resultados coinciden con Ruiz (2017) quien concluye que existe relación negativa de $-0,50$ entre las dimensiones, debido a que los colaboradores se ven afectados por un factor estresante el cual repercute en su productividad laboral, sustentado por Maslach (2012) quien nos menciona que el estrés agudo es el predominante en la alteración en el comportamiento de los colaboradores afectando en la toma de decisiones debido a que pierden interés en el trabajo, ya no encuentran motivación, sin mencionar que pueden incurrir en abusos de sustancias como droga y alcohol buscando calmar su ansiedad. En conclusión, se resalta la importancia del estrés agudo como un factor significativo que afecta el comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo. Se enfatiza cómo este tipo de estrés puede tener efectos inmediatos en la toma de decisiones y la motivación de los empleados, lo que a su vez puede socavar su desempeño laboral y su compromiso con la organización.

Así mismo, con respecto a la correlación entre Estrés Agudo Episódico y Eficacia de las variables estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022 se obtuvo lo siguiente: se determinó que sí existe una correlación negativa e inversa de $-0,479$, estos resultados concuerdan con los obtenidos por Begazo (2019) evidenciado con una relación negativa entre estas dimensiones de -6.365 ya que al recibir dosis de un estrés intenso de manera repetitiva resulta en un desbalance emocional en el colaborador de manera que su eficacia se ve disminuida al no saber o poder controlar el factor estresor, en última instancia el individuo buscaría adaptarse para poder conllevar la situación, tal como refiere Gonzales (2011) quien nos menciona que las personas desarrollan habilidades para eliminar este factor que les genera estrés, tales como, estrategias para mitigar y enfrentar estos momentos llevadas a cabo en tres etapas, alarma inicial, adaptación y la tercera ocurre cuando estos ratos de estrés se prolongan entonces el individuo resulta con un agotamiento el cual resulta en un desequilibrio emocional sistemático. Es importante resaltar los riesgos asociados

con una gestión inadecuada del estrés ya que así se puede abordar el estrés de manera efectiva para prevenir el agotamiento y sus consecuencias negativas en la salud y el bienestar.

De igual manera, con respecto a la correlación entre Estrés Crónico y Eficiencia Laboral de las variables E y DL en los colaboradores de una cadena de farmacias en el distrito de Chimbote – 2022 se obtuvo lo siguiente: se determinó que sí existe una correlación negativa de $-0,309$, estos resultados concuerdan con los obtenidos por Diaz (2022) quien demostró que existe relación negativa de $-0,646$ entre las dimensiones, en los colaboradores de una institución privada, este hallazgo se debe a que las organizaciones someten a los colaboradores a presiones constantes que forman parte de la rutina laboral, ocasionando problemas en la salud que repercuten en serias consecuencias en cuanto al rendimiento de cada colaborador, sustentada por Flores (2020) quien manifiesta que las empresas brindan muchas oportunidades como la mejora en la calidad de vida, sin embargo también trae consigo aspectos negativos como la sobrecarga laboral lo cual perjudica el bienestar del trabajador. Dicha relación tiene importancia dentro de la organización ya que se manifiesta de diferentes maneras y perjudica en el cumplimiento de los objetivos, el saber reconocerlos a tiempo ayudará a solucionarlos en un tiempo prudencial evitando así que los colaboradores se vean afectados.

Se considera que es de gran importancia el poder determinar los niveles de estas dos variables y como se relacionan entre ellas ya que es evidente que existen factores estresores que repercuten o afectan de manera directa a los colaboradores y su rendimiento; la mayoría de colaboradores que presenta niveles de estrés inmanejables suelen presentar cuadros de depresión, ansiedad y malestares físicos, los cuales hacen que su productividad laboral disminuya considerablemente, impactando negativamente a la organización causando altas tasas de rotación de personal y por ende los gastos en contratación se elevarían.

VI. CONCLUSIONES

1. Si existe una relación inversa y significativa entre las variables estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote ya que se evidencia una correlación de -0.426 lo cual indica que a medida que el estrés siga aumentando el desempeño de los mismos se verán afectados significativamente y en la misma proporción.

2. El nivel de estrés de los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote es medio (57.5%) debido a que existen factores que no les permiten realizar bien sus actividades ya que manifiestan no sentirse valorados por sus jefes inmediatos, además que la mayoría del tiempo se encuentran con un estado de ánimo bajo a causa de estar continuamente enfocados en alcanzar las metas establecidas y encontrarse irritados la mayor parte del día al estar constantemente presionados.

3. El nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacia en la ciudad de Chimbote es bajo (65.5%) a razón que manifiestan no sentirse identificados correctamente con la organización, hay ausencia de trabajo en equipo, el personal no cuenta con las herramientas suficientes para lograr abarcar todas las necesidades de los clientes y que además las funciones dentro de la organización no estarían bien identificadas.

4. La relación que hay entre las dimensiones estrés agudo y productividad de cada variable observados en los colaboradores de una cadena de farmacias en la ciudad de Chimbote resulta ser negativa siendo de -0.455 lo que quiere decir que a medida que los colaboradores se encuentran estresados el nivel de productividad que tienen es bajo por ende no responden a las expectativas por parte de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador del local de la cadena de farmacias a ser constante en las reuniones con los trabajadores realizando un feedback sobre los problemas percibidos en la productividad del negocio a fin de mejorar individualmente.
2. Se recomienda al área de recursos humano de la cadena de farmacias programar talleres sobre manejo del estrés e inteligencia emocional para todo el personal, con la finalidad de disminuir los niveles de estrés para que no afecte el rendimiento dentro de la organización.
3. Se sugiere al administrador del local, profundizar en la información brindada por la cadena de farmacias sobre el personal en general con la finalidad de lograr la identificación respectiva de las labores de cada área a fin de realizar correctamente las actividades asignadas impulsando así el desempeño de manera óptima.
4. Se sugiere al administrador del local realizar evaluaciones periódicas sobre desempeño y estrés laboral a cada colaborador, para medir la productividad y los niveles de estrés que podrían estar atravesando, con la finalidad de que puedan identificar a tiempo este factor para de esta manera salvaguardar la salud física y mental del personal garantizar la rentabilidad del negocio.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2011). *El autocuidado del síndrome de Burnout*. Colombia.
- Al Khalidi, D., y Wazaify, M. (2013). *Assessment of pharmacists' job performance and job-related stress in Amman*. *International journal of clinical pharmacy*, 35(5), 821-828. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11096-013-9815-7>
- Al-Omar, H. A., Arafah, A. M., Barakat, J. M., Almutairi, R. D., Khurshid, F., y Alsultan, M. S. (2019). *The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia*. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 27(7), 1044-1052. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016419301124>
- Arroyo, L. (2017). *Estrés relacionado con el desempeño laboral de enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote*. [Tesis de licenciatura, Universidad San pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/3303/Tesis_52796.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Begazu. (2019). *Estrés y desempeño daboral en los colaboradores de una empresa privada de confecciones de Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/655>
- Bianchi, R. (2022). "Occupational depression in a spanish-speaking sample: associations with cognitive performance and work-life characteristics.", Ecuador. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v38n1/1576-5962-rpto-38-1-0059.pdf>
- Cárdenas, P. (2017). *Estrés laboral: modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiva (CDP), Santiago sur*. [Tesis de licenciatura, Universidad Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180907/Tesis_Paulinapor ciento20Cardenaspor ciento20Villar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chufor, L (2021). "The perception of job stress by employees and its effect on employees productivity a comparative qualitative study of ecobank in cameroon and nigeria", Spain. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1648473/FULLTEXT01.pdf>.

- Covarrubias, H., Avila, C., y Zavaleta Muñoz. (2017). *Niveles del estrés. El Estrés laboral, consecuencias y como mitigarlo* (pág. 315). Colombia.
- Delgado, S. (2019). *Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019. Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz, Y. (2022). *Estrés y desempeño laboral en el colegio Perú Birf – Ferreñafe*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96663/Diaz_LYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dwamena A. Mark (2017). *Stress and its effects on employees productivity – a case study of ghana ports and harbours authority, takoradi*. <https://ir.knust.edu.gh/server/api/core/bitstreams/7367894c-3707-4a93-b7c0-e3286c9a0e13/content>.
- Echevarria, G. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional De Trujillo, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40072/Chanduvporcientoc3porcientoad_MSM-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Estefanía, J., y Cárdenas, L. (2016). *Niveles de medición del estrés . En factores de afectación del estrés laboral*. Colombia.
- Fernández, G. E. (2015). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7102/Fernandez_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flóres, C. M. (2020). *Estrés laboral en empresas de producción*. Manizales.
- Fonkeng Celine (2018). *Effects of job-stress on employee performance in an Enterprise*.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145790/Celine%20Fonkeng%20pdf.pdf;jsessionid=88804C5F675905FF1F662CAD11B44691?sequence=1>

González Acabal, M. R. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico*. Buenos Aires.

Hernandez, C.; Gomez, A. y Belchi, A. (2015). *Occupational stress*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0211563806740299>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Heroes, I. (Ed.). (2020). *The COVID-19 health care workers Study*.<https://www.health-care-workers-study.es>

Humberto, M. (2020). *Estudio epidemiológico de salud mental en niños y adolescentes en lima metropolitana en el contexto de la COVID-19 2020*.
http://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/_notes/EESM_Ninos_y_Adolescentes_en_LM_ContextoCOVID19-2020.pdf

Idrogo J. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de salud del centro de salud Huanchaco, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94732/Idrogo_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

IMSS. (s.f.). *Estrés Laboral*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=Conjuntopor%ciento20depor%ciento20reaccionespor%ciento20fpor%cientoC3por%cientoADsicaspor%ciento20y,capacidadpor%ciento20parapor%ciento20enfrentarsepor%ciento20apor%ciento20ello>.

Jacobs Cleo L. (2016). *A Mini-thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Commerce in the Department of Industrial Psychology, Faculty of Economic and Management Sciences, University of the Western Cape*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/92534858.pdf>.

Jungwee, P (2019). "Work stress and job performance", Columbia. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32379305/Work_stress_and_job_performance-libre.pdf?1391521064=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDecember_2007_Perspectives_5_Statistics.pdf&Expires=1687542469&Signature=GIKdZXyZgDonBHhY41cdkYC-T1eX3eA5bsFdIDjOT6VcCiWqy1cHkEmHP5jE4IsWeWT-guzHjKm4uDqJiZkY3~CYZ9k1GTmZbp89n6v6kLqV-UCXV7CLquHLO8ReqM7k2JBdijvxPjfB3HPx6PyzNRFrl8n13MgtvP7bnmcc ej-o4IBKDMUvorvhgNTIL-4AAAnPK-lAz2c4fLPY0FljJnsFJBZEKnbw7uEYNBbd4RcyByUfTHPwaWOqaQ4iu9M7f~4Xg5HjZSTD7qBRhY~QZ3UB1fnfHeArLZzC23aWSpqDdACIxUMDXPSUDnY6t6Hz-pvaFENamg5QQEYV4zcaEQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

Lazarus, R., y Folkman, J. (1986). *Estrategias de afrontamiento de estrés y estilos de conducta*. R. Lazarus, & J. Folkman.

Margoth de los Ángeles, A. (2017). *Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico Baca Ortiz, d.m.q período 2017*. [Tesis de grado, Instituto Tecnológico Superior Cordillera]. <https://apidspace.cordillera.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4e2f99c5-6dd5-432a-a8a9-cf1c4eed195b/content>

Marticonera M. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital regional docente materno infantil "El Carmen" de Huancayo. Perú. 2017*. [Tesis de grado, Instituto Tecnológico Superior Cordillera]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/843/1/MARTICORONA%20DE%20CORZO%20MARIA%20INES.pdf>

Maslach. L. (2012). *Definición estrés laboral*. Lamjol entorno article. [Hhttp://www.lamjol.info › entorno › article](http://www.lamjol.info › entorno › article)

McEwen, B. (2014). *Biología del estrés*. Colombia.

Nuñez, I. (2007). *Las variables: estructura y función en la hipótesis*. Perú.

- Nyunza Naomi J. (2020). *Effects of job stress on employees' performance: a case of kilimanjaro international airport*. Repositorio UCV. <http://repository.out.ac.tz/2805/1/DISSERTATION%20-%20NAOMI%20JUMA%20NYUNZA-%20FINAL.pdf>.
- Obidiegwu, C. (2020). *The impact of job stress on employee performance: Evidence from female academics at the University of KwaZulu-Natal*. https://ukzn-dspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/19789/Obidiegwu_Chinomso_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 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.º 1, Quito, en el año 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización internacional del trabajo. (2014). *Monitoreo y evaluación*. OIT.ORG: <https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/genero/monitoreo.pdf>
- Ortega, A.; Reild, L. (2016). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22295/Garcia_CW-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pardo, N. Y., y Vargas, C. S. (2021). *El estrés y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz*. Huaraz. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72831/Pardo_FNY-Vargas_GCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Patlan, J. (2015). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008
- Pedrozo, A. K. (2020). *Estrés laboral en el personal que desempeña tareas en el Poder Judicial en la ciudad de Posadas, Misiones*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://rid.unam.edu.ar/handle/20.500.12219/2752>
- Perez, J (2020). “*Effect of burnout and work overload on the quality of work life*”, México. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008.
- Rivera, A. B. (2017). *Carga laboral*. Bogotá, Colombia.
- Ruble, M. J. et al (2022). The relationship between pharmacist occupational stress, job performance, and psychological affective well-being. *Journal of the American Pharmacists Association*, 62(1), 120-124. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1544319121003745>
- Ruiz, C. J. (2017). *El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor oeste, Año 2017*. Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10025>
- Salem, F (2021). “*Job stress hampering employee performance during COVID-19: Is a safety culture needed?*”. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.655839/full>
- Santana, S (2021). “*Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations*”. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007152316300180>.
- Schell, K. L., y Grasha, A. F. (2000). *State stress, performance accuracy, and work pace in a simulated pharmacy dispensing task*. *Perceptual and motor skills*, 90(2), 547-561. <https://doi.worg/10.2466/pms.2000.90.2.547>
- Selye, H. (1976). *Psicopatología de la adaptación humana*. Springe. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4684-2238-2_9

Selye, H; Guillen, C; Guil, R;. (1956 - 1980). ¿Qué es el estrés? En H. Selye, *La psicología del estrés* (pág. 28).

Suleiman, A. K. (2015). *Stress and job performance among pharmacists in Riyadh, Saudi Arabia. Saudi Journal of Medicine and Medical Sciences*, 3(3), 213.
<https://www.sjmms.net/article.asp?issn=1658631Xpor%203Byearpor%203D2015por%203Bvolumepor%203D3por%203Bissuepor%203D3por%203Bpagepor%203D213por%203Bepagepor%203D219por%203Baulastpor%203DSuleiman>

Urupeque, G. E. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrit de Carabaylo, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	Identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas y conductuales que responden a estímulos externos bajo una presión constante	Reacción física, psicológica y conductual que se sitúa en los trabajadores frente a situaciones con agentes estresores y que genera cambios dentro de los mismos.	Estrés Agudo	Ataques de pánico	ORDINAL
				Trastornos digestivos	
				Apatía	
			Estrés Agudo Episódico	Alteraciones de carácter	
				Sensibilidad	
				Organización	
				Nerviosismo	
			Estrés Crónico	Depresión	
				Agotamiento	
				Temor	

				Inseguridad	
DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos	Resultado de actividades realizadas dentro del área de trabajos en base a resultados y trabajo en equipo por parte de los trabajadores.	Productividad Laboral	Carga laboral	ORDINAL
				Recursos utilizados	
				Plazo determinado	
			Eficacia	Conocimiento del puesto de trabajo	
				Conocimiento de las tareas asignadas	
				Compromiso	
			Eficiencia laboral	Tiempo de atención	
Optimización					

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

FICHA TÉCNICA – CUESTIONARIO PARA ESTRÉS LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. Técnica: Encuesta
- b. Tipo de instrumento: Test
- c. Lugar: Chimbote
- d. Forma de aplicación: Individual
- e. Autor: IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social)
- f. Medición: Nivel de estrés laboral
- g. Administración: Colaboradores de una cadena de farmacias de la ciudad de Chimbote.
- h. Tiempo de aplicación: 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Medir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

Este instrumento no requiere validez adicional ya que es utilizado internacionalmente y está respaldado por el IMSS.

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote

V. MATERIALES NECESARIOS:

Link de cuestionario virtual proporcionado por Google Cuestionarios.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 12 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

ESTRÉS LABORAL	DESEO: 1, 9
	INTERES: 7, 4
AFECTOS	POSITIVO: 3,5,10
	NEGATIVO: 6,2,8

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	36.7 a 50	El estrés laboral de los colaboradores es muy alto porque se sienten a tristes en el trabajo, con malestares de estómago, falta de apetito y bajo estrés constante.
Medio	23.3 a 36.7	El estrés laboral de los colaboradores es medio porque se sienten presionados por sus jefes inmediatos y están constantemente bajo presión.
Bajo	10 a 23.3	El estrés laboral de los colaboradores es baja puesto a que pueden trabajar bajo presión, no sienten influencia negativa en el trabajo.

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: ESTRÉS AGUDO

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	14.7 a 20	El colaborador siente los momentos extensos de situaciones frustrantes, presión y falta de ánimos.
Medio	9.3 a 14.7	El colaborador no siente mucho estrés agudo puesto que logra identificar los antes estresores y puede lograr combatirlos.
Bajo	4 a 9.3	El colaborador no siente estrés agudo debido que ha logrado evadir los agentes estresores con facilidad.

DIMENSIÓN 2: ESTRÉS AGUDO EPISÓDICO

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	14.7 a 20	El colaborador siente los momentos extensos de situaciones frustrantes, presión y falta de ánimos.
Medio	9.3 a 14.7	El colaborador no siente mucho estrés agudo episódico puesto que logra identificar los antes estresores y puede lograr combatirlos.
Bajo	4 a 9.3	El colaborador no siente estrés agudo debido que ha logrado evadir los agentes estresores con facilidad.

DIMENSIÓN 3: ESTRÉS GRAVE

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	14.7 a 20	El colaborador siente los momentos extensos de situaciones frustrantes, presión y falta de ánimos.
Medio	9.3 a 14.7	El colaborador no siente mucho estrés agudo puesto que logra identificar los antes estresores y puede lograr combatirlos.
Bajo	4 a 9.3	El colaborador no siente estrés crónico debido que ha logrado evadir los agentes estresores con facilidad.

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote – 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo riponce@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo a la tabla presentada.

SIEMPRE	1
CASI SIEMPRE	2
A VECES	3
CASI NUNCA	4
NUNCA	5

IMPOSIBILIDAD DE CONCILIAR EL SUEÑO	1	2	3	4	5
JAQUECAS Y DOLORS DE CABEZA	1	2	3	4	5
INDIGESTIONES O MOLESTIAS GASTROINTESTINALES	1	2	3	4	5
DISMINUCION DEL INTERES SEXUAL	1	2	3	4	5
RESPIRACION ENTRECORTADA O SENSACION DE AHOGO	1	2	3	4	5
DISMINUCION DEL APETITO	1	2	3	4	5
TEMBLORES MUSCULARES (POR EJEMPLO, TICS NERVIOSOS O PARPADEOS).	1	2	3	4	5
PINCHAZOS O SENSACIONES DOLOROSAS EN DISTINTAS PARTES DEL CUERPO	1	2	3	4	5

TENTACIONES FUERTES DE NO LEVANTARSE POR LA MAÑANA	1	2	3	4	5
TENDENCIAS A SUDAR O PALPITACIONES	1	2	3	4	5

Resultados

Revisa cual es la suma de cada número seleccionado, y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Estrés bajo (12 - 24)	<p>No existe síntoma alguno de estrés.</p> <p>Tienes un buen equilibrio, continua así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento.</p> <p>Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.</p>
Estrés medio (36 - 48)	<p>Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias.</p>
Estrés grave (60 - 72)	<p>Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.</p> <p>Buscar ayuda</p>

FICHA TÉCNICA – CUESTIONARIO PARA DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

- a. Técnica: Encuesta
- b. Tipo de instrumento: Cuestionario
- c. Lugar: Chimbote
- d. Forma de aplicación: Individual
- e. Autor: Castillo Caldas Milagros Del Rosario y Ponce Correa Renzo Irvin
- f. Medición: Nivel de desempeño
- g. Administración: Colaboradores de una cadena de farmacias de la ciudad de Chimbote.
- h. Tiempo de aplicación: 10 minutos

II. EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO:

- a. Mgtr. Miguel Angel Cancharí Preciado: Magister en Administración, Docente de tiempo completo en Universidad Cesar Vallejo.
- b. Mgtr. Wilmer Filomeno Robles Espíritu: Doctor en Administración, jefe del sistema de gestión de calidad de la Universidad Cesar Vallejo.
- c. Mgtr. José Victor Pelaez Valdivieso. Magíster en Administración de Negocios, Docente en la Universidad Cesar Vallejo.

III. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Medir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta validación consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, Escala de Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto con 18 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha = 0,886$, este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.886	12

V. DIRIGIDO A:

Colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote

VI. MATERIALES NECESARIOS:

Link de cuestionario virtual proporcionado por Google Cuestionarios.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 12 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DESEMPEÑO LABORAL	DESEO: 1, 9
	INTERES: 7, 4
AFECTOS	POSITIVO: 3,5,10
	NEGATIVO: 6,2,8

INTERPRETACIÓN POR VARIABLE

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	36.7 a 50	El Desempeño Laboral de los colaboradores es muy buena porque se sienten a gustos, feliz, orgullosos e interesados en sus puestos de trabajo.
Medio	23.3 a 36.7	El Desempeño Laboral de los colaboradores es buena porque se sienten cómodos y alegres, pero tienen algunas emociones contrarias o negativas por las que no terminan de satisfacerse.
Bajo	10 a 23.3	El Desempeño Laboral de los colaboradores no es buena debido que se sienten estresados, desinteresados, no se sienten cómodos con sus puestos de trabajo, ya que no les satisface laborar en la organización.

INTERPRETACIÓN POR DIMENSIÓN

DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	14.7 a 20	El colaborador tiene un alto nivel de producción laboral el trabajo debido que lo satisface completamente porque es lo él espera y desea.
Medio	9.3 a 14.7	El colaborador no tiene mucho nivel de producción con el trabajo debido que el puesto donde labora no cumple totalmente sus expectativas y deseos.
Bajo	4 a 9.3	El colaborador no tiene producción laboral satisfacción con el trabajo porque no es lo que él deseaba, ni lo que él creía o quería esperar del puesto que desempeña.

DIMENSIÓN 2: EFICACIA

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	22 a 30	Los colaboradores tienen un alto nivel de eficacia laboral debido a que logran desarrollar cada una de las actividades con las herramientas brindadas por la empresa en su debido momento.
Medio	14 a 22	Los colaboradores sienten afectos positivos y negativos en el trabajo debido a que ellos se sienten contentos, orgullosos, pero a la vez se tensan y se sienten cansados por la situación.
Bajo	6 a 14	Los colaboradores tienen afectos negativos por su puesto de trabajo en la empresa ya que se sienten agotados o

		cansados, tensos y que no tienen bajo control la situación que amerita su puesto de labor.
--	--	--

DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA LABORAL

Niveles	Puntajes	Descripción
Alto	14.7 a 20	El colaborador se siente identificado con la organización y por ende realiza las actividades de manera excepcional.
Medio	9.3 a 14.7	El colaborador tiene nivel medio de eficiencia laboral.
Bajo	4 a 9.3	El colaborador no realiza eficientemente sus labores debido a que no se siente identificado con la empresa.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias de la ciudad de Chiclayo – 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo riponce@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: Marca con una X donde creas conveniente donde:

SIEMPRE	1
CASI SIEMPRE	2
A VECES	3
CASI NUNCA	4
NUNCA	5

N°	DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
1	¿LOGRA IDENTIFICAR CON RAPIDEZ LA SINTOMATOLOGIA DE LOS CLIENTES?					
2	¿SU NIVEL DE PRODUCCIÓN ES ACORDE CON LO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA?					
3	¿USTED CUMPLE CON LAS METAS DENTRO DE LOS CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS?					
4	¿LE RESULTA FACIL PODER IDENTIFICAR LA UBICACIÓN DE CADA PRODUCTO QUE SE ENCUENTRA EN ALMACEN?					
	DIMENSIÓN: EFICACIA	1	2	3	4	5

5	¿LOGRA ENTENDER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES?					
6	¿LOGRA SOLUCIONAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES?					
7	¿CONOCE CON EXACTITUD TODAS LAS FUNCIONES QUE REALIZA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN?					
8	¿CUMPLE CON LOS OBJETIVOS Y METAS ESTABLECIDAS EN SU ORGANIZACIÓN MENSUALMENTE?					
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA LABORAL	1	2	3	4	5
9	¿LOGRA ATENDER CON LA MAYOR PRONTITUD A LOS CLIENTES?					
10	¿LOGRA RESOLVER LAS INQUIETUDES O DUDAS DE LOS CLIENTES DE MANERA ÓPTIMA?					
11	¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO PARA CADA CLIENTE ES EL ADECUADO?					
12	¿CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR SUS LABORES?					

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación 1



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	MIGUEL ANGEL CANCHARI PRECIADO	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Caldas Milagros Del Rosario Ponce Correa Renzo Irvin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chimbote
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de once indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Estrés Laboral**
Identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas y conductuales que responden a estímulos externos bajo una presión constante.
- Variable 2: Desempeño Laboral**
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.



Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Estrés Agudo	Proviene de las presiones del pasado inmediato. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Ulceras por estrés, estados de shock, entre otros.
	Estrés Agudo Episódico	Personas que andan siempre en apuros, no son capaces de organizar sus vidas y hacer frente al trabajo. Estas personas reaccionan de forma descontrolada, irritables tensos, ansioso, muy emocionales.
	Estrés Crónico	Cuando un colaborador es sometido a un factor estresante de manera constante. Algunas enfermedades causadas por este estrés son: Infarto al miocardio, ansiedad, accidentes, migraña, depresión, agresividad, gastritis, frustración, adicciones, conductas antisociales, disfunción laboral y familiar, entre otras.
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Se denomina así al uso adecuado de los recursos laborales para obtener un óptimo resultado demostrando competencia y contribución al núcleo organizacional.
	Eficacia	Para la OIT es aquella capacidad que tienen los empleados para lograr el efecto que se desea dentro de las actividades de la empresa, con la finalidad de desarrollar un lazo de fidelidad con la empresa.
	Eficiencia Laboral	Se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores o grupos de colaboradores para realizar las actividades asignadas por la empresa.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022" elaborado por Castillo Caldas Milagros Del Rosario y Ponce Correa Renzo Irvin en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Productividad Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Plazo determinado	3	4	4	4	
Recursos utilizados	4	4	4	4	


- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de las tareas asignadas	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Conocimiento del puesto de trabajo	7	4	4	4	
Compromiso	8	4	4	4	



- Tercera dimensión: Eficiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de atención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Optimización	12	4	4	4	


Mg. CANCOTI MENDOZA JULIO DAVID
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 4105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación 2



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	WILMER FILOMENO ROZLES ESPIRITU		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Caldas Milagros Del Rosario Ponce Correa Renzo Irvin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chimbote
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de once indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Estrés Laboral**
Identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas y conductuales que responden a estímulos externos bajo una presión constante.
- **Variable 2: Desempeño Laboral**
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.



Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Estrés Agudo	Proviene de las presiones del pasado inmediato. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Ulceras por estrés, estados de shock, entre otros.
	Estrés Agudo Episódico	Personas que andan siempre en apuros, no son capaces de organizar sus vidas y hacer frente al trabajo. Estas personas reaccionan de forma descontrolada, irritables tensos, ansioso, muy emocionales.
	Estrés Crónico	Cuando un colaborador es sometido a un factor estresante de manera constante. Algunas enfermedades causadas por este estrés son: Infarto al miocardio, ansiedad, accidentes, migraña, depresión, agresividad, gastritis, frustración, adicciones, conductas antisociales, disfunción laboral y familiar, entre otras.
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Se denomina así al uso adecuado de los recursos laborales para obtener un óptimo resultado demostrando competencia y contribución al núcleo organizacional.
	Eficacia	Para la OIT es aquella capacidad que tienen los empleados para lograr el efecto que se desea dentro de las actividades de la empresa, con la finalidad de desarrollar un lazo de fidelidad con la empresa.
	Eficiencia Laboral	Se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores o grupos de colaboradores para realizar las actividades asignadas por la empresa.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022" elaborado por Castillo Caldas Milagros Del Rosario y Ponce Correa Renzo Irvin en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Productividad Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Plazo determinado	3	4	4	4	
Recursos utilizados	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de las tareas asignadas	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Conocimiento del puesto de trabajo	7	4	4	4	
Compromiso	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de atención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Optimización	12	4	4	4	


 DR. WILMER FILOMENO ROBLES ESPIRITO
 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° 32943876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José Victor Pelaez Valdivieso	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Caldas Milagros Del Rosario Ponce Correa Renzo Irvin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chimbote
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de once indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y doce ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Estrés Laboral**
Identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas y conductuales que responden a estímulos externos bajo una presión constante.
- Variable 2: Desempeño Laboral**
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.



Variable	Dimensiones	Definición
Estrés Laboral	Estrés Agudo	Proviene de las presiones del pasado inmediato. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Ulceras por estrés, estados de shock, entre otros.
	Estrés Agudo Episódico	Personas que andan siempre en apuros, no son capaces de organizar sus vidas y hacer frente al trabajo. Estas personas reaccionan de forma descontrolada, irritables tensos, ansioso, muy emocionales.
	Estrés Crónico	Cuando un colaborador es sometido a un factor estresante de manera constante. Algunas enfermedades causadas por este estrés son: Infarto al miocardio, ansiedad, accidentes, migraña, depresión, agresividad, gastritis, frustración, adicciones, conductas antisociales, disfunción laboral y familiar, entre otras.
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Se denomina así al uso adecuado de los recursos laborales para obtener un óptimo resultado demostrando competencia y contribución al núcleo organizacional.
	Eficacia	Para la OIT es aquella capacidad que tienen los empleados para lograr el efecto que se desea dentro de las actividades de la empresa, con la finalidad de desarrollar un lazo de fidelidad con la empresa.
	Eficiencia Laboral	Se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores o grupos de colaboradores para realizar las actividades asignadas por la empresa.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrés y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una cadena de farmacias del distrito de Chimbote, 2022" elaborado por Castillo Caldas Milagros Del Rosario y Ponce Correa Renzo Irvin en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Productividad Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Plazo determinado	3	4	4	4	
Recursos utilizados	4	4	4	4	


- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de las tareas asignadas	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Conocimiento del puesto de trabajo	7	4	4	4	
Compromiso	8	4	4	4	



- Tercera dimensión: Eficiencia laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de atención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Optimización	12	4	4	4	


Dr. Soxe Victor Pelaez Valdivia
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 18161416

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,886	,887	18

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS												
N°	D: Estrés agudo				D: Estrés episódico				D: Estrés crónico			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	3	1
2	1	5	5	3	4	3	5	5	2	5	2	5
3	2	2	4	5	5	4	5	3	2	1	3	1
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	3	5	5	2	3	3	4	5	3	4
6	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
8	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
9	5	3	4	4	5	1	5	3	4	5	5	5
10	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
11	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
13	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
14	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4
15	3	4	4	5	4	5	5	4	5	2	4	1
16	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4
17	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1
18	2	4	4	3	3	3	4	3	1	1	2	3

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

D: Productividad Laboral				D: Eficacia				D: Eficiencia laboral			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3
1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3
1	1	4	2	5	4	4	4	2	3	4	3
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4
2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4
3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4
2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4
2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3
1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2
4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2
1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3

Anexo 5: Base de datos de la aplicación total de la muestra

N°	CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS													CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL											
	D: Estrés agudo				D: Estrés episódico				D: Estrés crónico					D: Productividad Laboral				D: Eficacia				D: Eficiencia laboral			
	P. 01	P.	02	P. 03	P.	04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11	P. 12	P. 01	P. 02	P. 03	P. 04	P. 05	P. 06	P. 07	P. 08	P. 09	P. 10	P. 11
1	3	4	4	4		3	4	3	4	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3
2	1	5	5	3		4	3	5	5	5	2	5	4	1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3
3	2	2	4	5		5	4	5	5	1	3	1	3	1	1	4	2	5	4	4	4	2	3	4	3
4	1	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	2	3	3	5		5	2	3	4	5	3	4	4	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4
6	2	3	3	3		2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4
7	2	2	2	2		3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4
8	3	3	4	5		5	5	5	4	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4
9	5	3	4	4		5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3
10	2	2	3	3		2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
11	3	4	4	4		4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	2
12	4	5	5	5		5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
13	1	1	2	2		2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	3	2	4		4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3
15	3	4	4	5		4	5	5	5	2	4	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	3	3	4		3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2
17	5	5	3	5		4	5	5	5	5	5	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3
18	2	4	4	3		3	3	4	4	1	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3
19	3	3	2	3		4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2
20	3	3	4	4		4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2
21	2	3	2	3		2	3	2	3	1	1	3	2	1	2	4	2	2	2	5	4	5	4	4	3
22	4	4	5	5		5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3
23	3	2	1	3		2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2
24	2	3	2	2		3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3

25	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
26	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3		
28	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3		
29	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4		
30	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	
31	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2		
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4		
34	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3		
35	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	1	
36	1	2	2	1	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
37	2	3	2	3	3	2	1	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
38	3	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	5	
39	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	
41	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	
42	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	
43	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	4	2	3	3	4	4	5	3	4	4	
44	1	1	1	2	3	2	3	3	1	4	4	2	2	3	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	
46	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
52	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4

54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
55	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
56	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
57	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
58	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	5	5	2	4	4	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	
60	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
61	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
62	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
64	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	2	1	1	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
68	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	1	2	2	1	2	3	3	1	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
71	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
73	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
74	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
75	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
76	2	2	2	3	4	3	4	2	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
77	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	5	3	2	5	4	2	3	2	4
78	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
79	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
80	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3