



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del Personal
Farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Cuba Mayuri, Richard Alejandro (ORCID: 0000-0003-4089- 7812)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios y mis padres:

A Dios porque siempre me protege de las adversidades, y porque me brinda la vida para poder seguir avanzando.

A mis padres porque cuando estuvieron en vida, siempre me motivaron a seguir adelante y me decían que no hay límite para tus aspiraciones y sueños, estoy seguro que desde el cielo aun me siguen alentando en los propósitos de mi vida. Gracias por tanto amor y cariño que me brindaron, permanecerán en mi memoria por siempre.

A mi amada esperanza, y a mis hijos:

Mi amiga y compañera, mi aliento constante; a mis amados hijos Leandro, Leonel y Daryl, por serlo todo en mi vida, mi motivación, mi motor, mi infinito amor.

Agradecimiento

A mis queridos docentes de la maestría por sus valiosas enseñanzas para mi formación profesional. Miles de gracias por compartir sus conocimientos; y por su sacrificada dedicación para guiarnos en nuestros objetivos.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Variable y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Sobrecarga de trabajo	19
Tabla 2:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física	20
Tabla 3:	Distribución de frecuencias y porcentajes de carga mental	21
Tabla 4:	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajo rotativo	22
Tabla 5:	Distribución de frecuencias y porcentajes de factores de la organización	23
Tabla 6:	Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el desempeño laboral	24
Tabla 7:	Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo cognitivo	25
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo de habilidad y destreza	26
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo actitudinal	27
Tabla 10:	Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smimov entre la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral.	28
Tabla 11:	Prueba de la correlación de Spearman para las variables de sobrecarga de trabajo y desempeño laboral	29
Tabla 12:	Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de Desempeño laboral y sobrecarga de trabajo	30

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo determinar la relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021. El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel descriptiva correlacional y según su temporalidad transversal; se utilizó un diseño no experimental, se identificó y describió las características de las variables de sobrecarga de trabajo y del desempeño laboral. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual se realizó la prueba de confiabilidad del alfa de Crombach, para medir la consistencia interna del instrumento, como resultado para sobrecarga de trabajo con 34 ítems, se obtuvo un puntaje de 0.827 y desempeño laboral con 23 ítems el puntaje de 0.830 indicando que los cuestionarios son confiables

La muestra fue de 100 químicos farmacéuticos del grupo 26 de la Red Nazca, se usó el estadístico la rho de Spearman con un valor de -0.515 ** Donde indica que existe relación inversa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral.

Palabras clave: sobrecarga de trabajo, desempeño, laboral, químicos.

Abstract

The present research work aims to determine the relationship between work overload and work performance of the pharmaceutical staff of group 26 of the Nazca network, 2021. The approach was quantitative, with a hypothetico-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its correlational descriptive level and according to its transversal temporality; A non-experimental design was used, the characteristics of the variables of work overload and work performance were identified and described. The data collection techniques were the survey and the instrument the questionnaire, which was performed by the reliability test of Crombach's alpha, to measure the internal consistency of the instrument, as a result of work overload with 34 items, a score was obtained of 0.827 and work performance with 23 items the score of 0.830 indicating that the questionnaires are reliable

The sample consisted of 100 pharmaceutical chemists from group 26 of the Nazca Network, the statistic was used, Spearman's rho was used with a value of -0.515 ** Where it indicates that there is an inverse relationship between work overload and work performance.

Keywords: *Work overload*, performance, work, chemicals.

I. INTRODUCCIÓN

La sobrecarga de trabajo surge cuando se tiene que realizar muchas actividades en corto tiempo, provocando en el trabajador una serie de alteraciones como carga mental, esfuerzo físico, las cuales pueden afectar en su desempeño laboral. Las empresas se preocupan mucho en su producción y en ser la mejor del mercado, sin embargo, no muestran preocupación por sus trabajadores y cómo esto puede afectar en su salud, en su vida cotidiana y afectar directamente su bolsillo. Esto también acarrea en los trabajadores ausencia en sus funciones, fomentando el ausentismo laboral (OIT, 2005).

A nivel mundial, se observa en varias instituciones que los trabajadores de diferentes ocupaciones están expuestos a una sobrecarga laboral y esto se da por varias causas, ya sea que la empresa no cuente con recursos humanos, el personal se ausente y/o el pago no es el adecuado, lamentablemente estos últimos no tienen otro remedio que aceptar las condiciones a las cuales son expuestos muchas veces por la necesidad y por las pocas oportunidades que se presentan.

El desempeño laboral en las empresas actuales muchas veces se ve comprometida por la carga laboral a la cual es expuesta el colaborador de la organización, puesto que está probado que un trabajador con exceso laboral no produce en la capacidad que las instituciones requieren para el logro de sus objetivos, por el contrario, se vuelve un personal apático, poco motivado y poco comprometido con sus obligaciones.

Existe otro problema muy grave y severo que se desprende de esta exigencia laboral y es el estrés, una enfermedad de las últimas décadas que se puede volver un problema severo para el estado de salud del trabajador condicionándolo o limitándolo para poder desarrollarse adecuadamente en su entorno de trabajo.

Estudios internacionales como, García (2010) encontró que el nivel del estrés afecta directamente en el desempeño laboral, siendo así el estrés de 65% alto y desempeño regular de 45%, lo cual hace evidente que en estas

circunstancias es imposible que el trabajador sea productivo para los fines de la organización.

A nivel nacional Moreno, Ruiz, Pérez y Castillo (2014) encontró que el desempeño laboral de los químicos farmacéuticos es regular en un 45% y esto se ve afectado por el ritmo de trabajo que muchas veces compromete a que el profesional se exija mucho más de su capacidad normal.

Desde el punto de vista local, en estos últimos años el trabajo desempeñado por los químicos farmacéuticos se ha vuelto una exigencia y una carga muy compleja en la atribución de sus funciones por parte de las empresas farmacéuticas, no solamente se ve reflejada meramente en el proceso de dispensación y atención sino también se le encomienda labores fuera de su entorno profesional, por lo cual se multiplican sus actividades y obligaciones bajo condiciones laborales desfavorables y poco recompensadas.

En estos momentos de pandemia, todas las cadenas farmacéuticas también fueron afectadas por el incremento de pacientes en busca de su receta, la red 26 de la Ciudad de Nazca, tuvo deficiencias en cuanto al abastecimiento de los medicamentos, ya que muchos pacientes empezaron a solicitarlo para salvar sus vidas y muchos de los usuarios hacían responsables al personal de farmacia como si el profesional químico farmacéutico fuera el culpable de dicha circunstancia. A esta situación se sumó el aumento de la afluencia de usuarios puesto que se creó una disputa por los pocos medicamentos que se encontraban en stock, con la finalidad de atender las necesidades de salud de sus familiares. Este hecho ocasiono un incremento en las funciones laborales del personal farmacéutico, muchas veces permaneciendo largas jornadas de trabajo. Por lo tanto, y en vista de haber realizado dicha observación en los establecimientos del presente trabajo de investigación, se plantea el Problema General: ¿Qué relación existe entre Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021? Y luego se formulan los problemas específicos como: El Problema Específico 1: que menciona ¿Qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y desarrollo cognitivo?, el Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y desarrollo de

habilidades y destrezas? Y por último el Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y desarrollo actitudinal?

En cuanto a la Justificación teórica, las teorías están sustentadas en el documento del organismo internacional de trabajo (OIT, 2005) y en el desempeño laboral, tomando como base para poder relacionarlos y fundamentar correctamente el fin del estudio planteado.

De la misma manera, la justificación práctica se conseguirá a medida que se realice el estudio con el avance del proyecto formulado y con el resultado de la investigación, con esta información las cadenas de farmacias tendrán que plantear nuevas estrategias para reducir la sobrecarga de trabajo en el personal farmacéutico y poder liberar su cansancio físico y mental e incrementar su desempeño laboral. Asimismo, la justificación metodológica, nos indicará los pasos en cada proceso de la investigación, lo que permitirá establecer resultados verídicos y de acuerdo a los parámetros de los procesos de investigación.

En la investigación planteada se formula el siguiente objetivo general que es: Determinar la relación que existe entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021. Y para los objetivos específicos es: Determinar qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo, el desarrollo de habilidad y destreza del personal y el desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.

Mediante lo expuesto es factible que se formule la siguiente Hipótesis general: Existe relación significativa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Son teorías relacionadas con el tema, tenemos estudios internacionales, como: Santos et. al (2019), identificó las actividades en las intervenciones de la unidad de hospitalización, estudio exploratorio observacional, según la observación el 58% tiene actividades de cuidado indirecto de los pacientes, 45 % actividades de verificación en las historias clínicas, esto se incrementa en los pacientes de emergencia.

Acosta y Maya (2020) Describieron las competencias clínicas y la carga laboral del profesional de enfermería, estudio observacional de corte transversal, se encontró una carga laboral de 45% regular y competencias clínicas de 40% la evaluación de las competencias clínicas y la carga laboral van de forma inversa, al incrementar la carga la competencia disminuye.

Kung et al. (2019) Detallaron como prioridad examinar la relación que existe entre la carga de trabajo en el servicio de enfermería y las enfermedades que causan infección en la circulación sanguínea en neonatos. Por tal motivo se investigó la carga de trabajo por parte del personal enfermero y se estudió la frecuencia de infecciones ocasionadas en la vía sanguínea. De la investigación se concluyó que existía una secuencia relevante entre la sobrecarga laboral del personal de enfermería y la alta prevalencia de enfermedades causadas por la infección en la sangre en nacimientos recientes, y sobre todo aquellos que venían al mundo con muy bajo peso al alumbramiento.

El exceso de trabajo determinó un porcentaje del 120% como resultado, además se determinó el doble en las frecuencias de infecciones en la circulación sanguínea. Existe una proporción significativa entre la sobrecarga ocasionada por el trabajo en el personal de enfermería y la aparición de infecciones en sangre en pequeños recién nacidos, lo que agrava el nivel de atención en los hospitales.

Entre los estudios nacionales tenemos a Ramírez (2020) El objetivo calcular la influencia de carga laboral y la Calidad de Vida en el centro de trabajo, la

investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo, encontrando que la sobrecarga laboral es un 90% y su calidad en el desempeño laboral unas dominantes de 85%, trayendo consigo alteraciones físicas y mentales. Esto indica que la carga en el trabajo ocasiona problemas emocionales, de carácter y conducta del personal trabajador mencionando que existe una relación estrecha entre ambos factores, las desviaciones y desórdenes mentales hacen que el individuo tenga problemas de relación con sus demás compañeros de trabajo debido a las deficiencias psicológicas ocasionadas por el aumento de labores encomendadas.

Bardales y Reyes (2018), su objetivo identificar el Síndrome burnout y el desempeño laboral, es descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, entre los resultados se encontró que el 24,8 % regular del síndrome de burnout, 53,33% nivel medio en desempeño. Concluyendo que cuando el síndrome disminuye el desempeño incrementa.

Flores (2018) su objetivo identificar la competencia laboral en el desempeño laboral de los trabajadores. El método utilizado fue el cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, sus resultados el desempeño laboral regular en 64%, y competencia nivel alto en 54%, indicando que la preparación es buena si adquieres habilidades.

Callata y Gonzales (2018) coincidieron en el estudio de desempeño laboral, ambos estudios fueron de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional encontrando que el Perfil Gerencial y Desempeño Laboral de los jefes de Enfermería es un 68.8% regular en desempeño, y las habilidades gerenciales es 14.3%. Finalizando que las habilidades gerenciales y el desempeño laboral se incrementan si adquieren mayor preparación.

Puglisevich (2018) su finalidad identificar la sobrecarga con la satisfacción laboral, se realizó un estudio descriptivo correlacional, no experimental, Se determinó que gran porcentaje de trabajadores están sujetos a una sobrecarga de actividades en su totalidad teniendo como margen un 98%, además un 56% de quienes no se sienten satisfechos o contentos al realizar las labores que se

les encomienda. Establecer alternativas de solución, como mejorar la empatía por parte de los empleados al elaborar sus funciones diarias en los campos de la salud, como los enfermeros que realizan actividades en el marco asistencial, teniendo como finalidad mejorar los grados de satisfacción laboral y así mejorar el servicio y la atención hacia los pacientes.

Carbajal (2018), En este estudio se determinó como objetivo los niveles de estrés ocasionados por la carga laboral y que afecta en gran porcentaje en el desempeño de las actividades, esta es una investigación básica, transversal. El porcentaje encontrado fue del 51,1% de estados de estrés que manifestaron en el trabajo el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. Esta actividad que realizan los farmacéuticos bajo la dirección de una supervisión y vigilancia se concluyó con una actividad que ocasiona malestar emocional en el desarrollo de sus funciones, debido a la gran responsabilidad que se le otorga, verificando la documentación, y el cumplimiento de las normas vigentes de los diversos establecimientos farmacéuticos.

Dentro del marco teórico, la sobrecarga laboral, es un conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que el trabajador se encuentra en su área de trabajo, asimismo, es la cantidad de trabajo excesivo que tiene una persona en una determinada jornada, (Perez,1996 y Roscoe, 1987). Por otro lado, (Rubino 2014 y Díaz 2014) mencionaron que las labores realizadas en exceso, así como sobrepasar el estado de comodidad, involucrando mayor exigencia que condiciona un gran desgaste físico y mental trayendo como consecuencia limitaciones en el trabajador.

Por lo tanto, una actividad laboral involucra una exigencia física y mental. En relación a esto la OHSAS (2019) menciona como definición respecto a la carga laboral física, como una actividad que exige mayor trabajo y desempeño muscular que desarrolla el cuerpo humano, y dada la exigencia del organismo condiciona a la fatiga del trabajador y que debe realizarla dentro de sus horas de trabajo. De la misma manera Heydari, Abbas y Sharifi (2017) formulan que la

carga de trabajo es la cantidad de tiempo y atención que pone el profesional de salud en su jornada, muchas veces excediendo sus esfuerzos.

El exceso de trabajo en muchas horas prolongadas, produce diversos efectos en los trabajadores, dañando su salud mental y en algunas ocasiones provocando un deterioro en sus funciones, (Oficina Internacional de Trabajo, 2005), esto a su vez produce un serio problema de estrés en el personal farmacéutico, trayendo consigo complicaciones para el trabajador y las empresas, (Nornan, 1983)

Existen diversas teorías sobre la carga de trabajo una de ellas centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, esto implica que el personal trata de cumplir con sus obligaciones que le corresponden en su ambiente laboral, (ventura,2012)

Existen diferentes sobrecargas en el trabajo: como los cognitivos, estructurales, de filtro y de capacidad donde el ser humano adquiere la información del trabajo que tiene que realizar y lo procesa de acuerdo a su avance, (Wicken, 1983)

Patlán (2015) y Gil (2012), manifestaron que el aumento en la labor física está en proporción con su rendimiento físico y esto de alguna manera va a influenciar en el desempeño del ejercicio laboral puesto que serán aspectos que pueden aumentar o disminuir su desempeño, a lo mejor beneficiará o perjudicará sus actividades. En el desarrollo del aspecto laboral está contemplado el trabajo en jornadas nocturnas sobre todo del trabajador que ejerce las funciones en salud, esto es un indicador negativo para su bienestar porque involucra agotamiento físico y mental debido a que se posterga su descanso y no puede conciliar el sueño debido a sus obligaciones, puede perjudicar o alterar su estado biológico, perjudicando su bienestar, y evitando una respuesta apropiada en el desempeño de sus actividades que involucrar una atención directa con el paciente;

Fernández (2014), nos indica sobre el sistema de un trabajo equitativo y en equipo, delegando responsabilidades y funciones aminorando el trabajo personal, por supuesto esto analizando la capacidad de los trabajadores para

que puedan desarrollar y elaborar su trabajo de manera efectiva, su nivel de preparación y desempeño en el oficio para el cual ha sido destinado y delegado, satisfaciendo las necesidades y expectativas personales, con capacidades profesionales únicas para cumplir con las expectativas propuestas por la institución, generando un ambiente positivo, de compañerismo, con sentido de colaboración que permitirá cumplir con los objetivos trazados tanto en lo personal, profesional y organizacional , Hart y Staveland (1987)

Por otro lado, los factores de sobrecarga se determinan por causas exógenas y endógenas, que tienen que ver con la personalidad del trabajador, asimismo, tiene diferentes inicios como el ambiente físico, el entorno, los factores psicológicos y sociales, Dalmau (2007). Asimismo, es necesario tomar en cuenta las capacidades de respuesta de los trabajadores ante un problema, pueden ser externa o interna propia del trabajador como los años, el género, ubicación, funciones, grado de cansancio, experiencia en el puesto, (Baz,2013) y Sebastián (2002). Existen consecuencias sobre el exceso de trabajo en el empleador, como la fatiga, cansancio físico y mental.

Las dimensiones de sobrecarga de trabajo: carga física, mental, trabajo rotativo y los factores de la organización. (Hart y Staveland, 1988)

Primera dimensión Carga física: Es la fuerza que utiliza para realizar sus actividades o tareas en horas de trabajo. Es la exigencia física de manera estática o dinámica, debido a las posturas forzadas, que se repiten muchas ocasiones y no tiene pausa de descanso. La carga de trabajo puede ser por cantidad de atenciones donde implica al trabajador, mantenerse largas horas de pie o hacer esfuerzo físico durante toda su jornada. Es un conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral.

Segunda dimensión Carga mental: compuesta por una serie de características que comprende carga cognitiva, exceso de trabajo y estimulación excesiva. Por otros autores son las exigencias de los procesos intelectuales que

se necesitan para realizar una tarea. Es el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Es un esfuerzo de actividad que hace el trabajo, para resolver un problema.

Tercera dimensión el Trabajo rotativo, es el número de horas trabajadas y su distribución puede afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino a la vida extra laboral.

Muchos de los trabajadores sufren problemas psicológicos por no poder descansar lo suficiente, por las actividades que realiza. El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria.

El trabajar turno noche, tiene efectos nocivos en la salud, provocando disturbios en su organismo, descompensación, desgano, cambios en su consumo alimentario y también afecta la vida familiar. Hay muchas empresas que obligan a su personal a mantenerse despierto, no consideran siquiera que se dé un descanso de 40 min, para que el organismo se relaje, al final de su turno, el termina sin fuerza y sólo desea dormir, pero si tiene que hacer otras actividades lo aplaza.

Cuarta dimensión factores de la organización, las principales consecuencias negativas para los trabajadores son la sobrecarga y la insatisfacción laboral, como también la rotación de turnos o el ausentismo.

Desempeño laboral, este tiene como base y se fundamenta en los conocimientos adquiridos por la ciencia y la humanidad teniendo como característica fundamental la atención integral de los pacientes que se encuentran bajo responsabilidad del personal de salud, bajo su apoyo y cuidado, denotando compromiso y disposición a la atención sanitaria, (Gallardo, 2016).

El desempeño laboral es la actitud de los empleados para llevar a cabo de manera competente sus responsabilidades inherentes al trabajo que realiza, en esta definición claramente nos da a entender que la manera como se desempeña el empleador en una organización tiene bastante relación con el entusiasmo que

proyecta a la hora de asumir sus obligaciones y que sobretodo debe ser calificado y preparado para el desarrollo de la misma, no teniendo en consideración a las exigencias propias de sus funciones , (Chiavenato, 2016). Por lo tanto, se tiene por entendido que el desempeño o desenvolvimiento en el centro de trabajo varía de colaborador a colaborador, y esto responde a diferentes características sociales, donde se plasman como principios las compensaciones, inteligencia emocional y su potencial desarrollo. Se necesita que el equipo interactúe y sea más dinámico, esta tarea se ve influenciada plenamente por los que dirigen a la institución y depende de ellos de la manera más práctica como le transmiten el sentir de perseverancia y comunicación a sus equipos de trabajo, como potenciar sus cualidades, como aprovechar su potencial y que esto se vea reflejado en el logro de los objetivos propuestos. De la misma manera Campbell, Mc Cloy, Oppler y Sager (1970 y 1993), indicaron que la empresa debe dar a conocer los instrumentos, procedimientos, directrices y norma que se deben aplicar en el desenvolvimiento de sus funciones y que de alguna manera estos indicadores van a actuar en beneficio de sus objetivos y entre estos se mencionan las evaluaciones, seguimiento, informes, productividad y rendimiento, (Marriner, 2007).

Rol de Químico Farmacéutico, como profesional dedicado a la salud de los pacientes dentro de la medicina, se desarrolla activamente en sus organizaciones realizando múltiples funciones como la formulación, evaluación y aplicación de la Política Nacional de Salud y la Política del Medicamento, brinda atención y en sus actividades fórmula y se aplica la atención integral en la salud, que se le participa de manera completa y sin limitaciones al individuo como parte de las familias y por ende a la comunidad, esto en función a ser considerado como un eje principal dentro del equipo de salud, (Ley 28173)

Dentro de las Funciones del farmacéutico, es participar en la atención farmacéutica apropiada, valiéndose del conocimiento sobre el uso racional del medicamento como principio, además le corresponde planificar todas las acciones y actividades que se van a desarrollar para el beneficio en las atenciones, le permite organizar, dirigir y controlar todos aquellos objetivos que se han propuesto con la finalidad de alcanzar la meta programada, también

participa supervisando y vigilando que se cumplan todas las actividades en el servicio de farmacia, de todos los establecimientos farmacéuticos dentro de la clasificación de los mismos. Verificar el correcto estado de conservación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Controlar la verificación continua de las fechas de vencimiento para evitar dispensar aquellos medicamentos que no guardan la integridad en la salud del paciente, además de ser parte de los diversos programas de investigación con la finalidad de aportar nuevas formulaciones y tratamientos que puedan ser favorables para la salud de los pacientes.

Como lo explica el autor, el desempeño realizado permite un esfuerzo adicional de los trabajadores hacia la organización en relación a sus actividades programadas, su iniciativa, creatividad, colaboración con el equipo para alcanzar los resultados en función al desempeño que son capacidades que ellos proyectan y que permiten una identificación apropiada con la institución ; de la misma manera se mimetizan de acuerdo a las circunstancias, muchas veces agotando los recursos para el buen desempeño de sus tareas encomendadas, desempeñándose en todos los aspectos, niveles y competencias dentro y fuera de la organización. A nivel de grupo, el desempeño permite abarcar objetivos y propuestas parecidas, trabajo en equipo, fomentando un apropiado espacio y clima laboral, desarrollando acuerdos eficaces en planteamientos y proposiciones que se desarrollen en el ámbito laboral. (Gorriti,2012)

A nivel administrativo, el desempeño requiere de todos los recursos de la organización como el recurso humano, recurso tecnológico y recurso financiero. El rendimiento en el trabajo de cada individuo, también es evaluado como desempeño laboral (Machilandia, 2015), al tratar de elaborar un concepto, dándole importancia a la conducta del individuo en la realización de su trabajo con la finalidad de lograr las metas organizacionales. (Fuentes, 2012)

Los factores del desempeño laboral son: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia en el diseño del trabajo, maximizar el desempeño (Meléndez, 2013). Afirma que existe otra forma de considerar y

evaluar lo realizado por los gerentes es atender las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas, considerando tres habilidades administrativas esenciales: Técnicas, humanas y conceptuales (Murphy, 1990 y Kanter 1994).

El desempeño lo relaciona con competencias, definiendo que cuanto mejor sea su competencia del trabajador mejor será su desempeño, Garcés, (1999). Existe dos tipos de factores en los trabajadores, factores Actitudinales y factores operativos, no solo los elementos personales y actividades de grupo, sino también cumplen un papel muy importante en el trabajo.

La evaluación del desempeño, lo define como un proceso estructural y sistemático que permite evaluar los comportamientos y resultados relacionados con el desempeño individual del empleado dentro de la organización, con el fin de conocer si es productivo y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro. En la actualidad, la evaluación del desempeño es muy importante para tomar decisiones respecto a los resultados que deben obtener los empleados, así como respecto a la gestión estratégica del capital humano en las organizaciones. (Rodríguez, 2018).

Primera dimensión: Desarrollo cognitivo, actitudes donde requiere habilidades para resolver los problemas o dificultades de una manera adecuada, (Chiavenato, 2002).

Segunda dimensión: Desarrollo de habilidades y destrezas, es la ejecución de ciertas actividades que puede llevar a cabo la persona diestra, en su desempeño muestra el saber hacer. Las habilidades se dan en función al conocimiento con especialidad y la facilidad para realizarlo en el trabajo, (Chiavenato, 2002).

Tercera dimensión: desarrollo actitudinal, es la forma de comportarse ante una determinada circunstancia, la que está regida por normas que se dan en la sociedad. Es la forma como se organiza partiendo de la experiencia que influye en las reacciones de las personas y la actitud que tiene la enfermera se ve

reflejada en el saber ser. La actitud de la enfermera muchas veces se ve complicada con la poca experiencia, (Chiavenato, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es método deductivo, consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. (Hernández et al., 2018)

Conforme su finalidad, es una investigación que puede ser sustancial o básica, porque tiene como fin la revisión incrementando así los conocimientos y las teorías, pero no averigua el punto de vista. (Hernández et al., 2018).

Es de nivel correlacional, porque se verifica el grado de correlación, entre las variables, el estudio es no experimental, porque no se altera el estudio por ningún motivo, sino se aceptan como ocurren en su momento. Y también de corte transversal (Hernández et al., 2018).

Se examina en el siguiente gráfico: se verifica mediante el siguiente esquema:
El esquema de este diseño no experimental es de carácter correlacional.

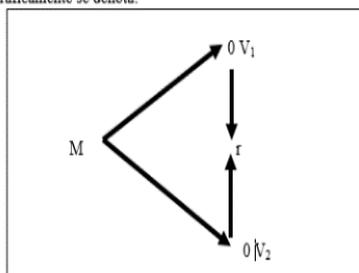
M: simboliza personal asistencial

V1: Sobrecarga de trabajo

V2: desempeño laboral

R: grado de correlación

Graficamente se denota:



3.2. Variable y Operacionalización de la variable

Definición conceptual:

El análisis está formado por dos variables:

Variable 1: Sobrecarga de trabajo, INSHT (2005), Conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral.

Variable 2: Desempeño laboral, (Chiavenato,2002), Es un conjunto de atributos que una persona posee y que le permiten desarrollar en un determinado ámbito.

Definición operacional:

Variable 1: Sobrecarga de trabajo: Consta de un cuestionario que contiene 4 dimensiones (Carga física, mental, trabajo rotativo y factores de la organización).

Variable 2: Desempeño laboral: Cuestionario que está formado por tres dimensiones (Desarrollo cognitivo, habilidad y actitudinal).

Indicadores:

Variable 1: Sobrecarga de trabajo: Contiene 11 indicadores (Postura, desplazamiento, esfuerzo muscular, atención, ritmo de trabajo, turnos rotativos, refrigerio adecuado, respeto del ciclo del sueño, preparación, iniciativa y toma de decisiones).

Variable 2: Desempeño laboral: Contiene 11 indicadores (conocimiento, capacitación, toma de decisiones, innovación, aportes técnicos, gestionar, optimizar, responsabilidad, expectativas, recompensas y autodesarrollo).

Escala de Medición:

Variable 1: Sobrecarga de trabajo: Consta de un cuestionario con 34 preguntas tipo ordinal y tres escalas de medición: bajo (34-56), medio (57-79) y alto (80-102).

Variable 2: Desempeño laboral: Consta de 23 preguntas tipo ordinal, con tres escalas: Deficiente (23-53), moderado (54-84) y eficiente (85-115).

3.3 Población, muestra, muestreo

Población.

Es todo el lugar de estudio que poseen las mismas características o comparten similitudes en la investigación, Valderrama (2013). El estudio estará formado por el personal de farmacia de la red de nazca, grupo 26 (120 trabajadores)

Muestra: Es parte de la población de estudio que tiene las mismas características. La muestra fue de 100 trabajadores de farmacia.

Criterios de inclusión: El personal de farmacia que cuenta con un contrato mayor de 6 meses.

Criterios de Exclusión: se excluye al personal de rotación o traslado menor de 6 meses.

Muestreo. Por conveniencia, no se utilizará una fórmula muestral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La encuesta es una técnica dentro de metodología, que tiene el propósito de recolectar información de la población a estudiar Carrasco (2009).

Instrumento:

El instrumento es el medio que se usa para la recolección de datos, el cuestionario, es un conjunto de preguntas preparado sistemáticamente, para medir las variables del estudio. Hernández et. al (2016), se utilizará una ficha técnica que ira en la sección de anexos.

Validación y fiabilidad del instrumento.

La validez, es la evaluación de contenido interno de las preguntas, Tamayo (2008), la validación estará integrado por expertos docentes de la universidad César Vallejo.

La confiabilidad es la verificación y/o valoración del instrumento de sus preguntas (Hernández, 2018).

La prueba piloto se realizó en 20 personas, donde respondieron ambos cuestionarios, obteniendo como respuesta de 0.827 para sobrecarga de trabajo y 0.830, para desempeño laboral.

3.5. Procedimiento

Se solicitó un documento de autorización a la Universidad Cesar Vallejo, para los permisos respectivos, se llevó a cabo la recolección de datos en las farmacias de la red del grupo 26 de Nazca, luego de la aceptación, se aplicó un cuestionario a cada trabajador químico farmacéutico, el cual se ejecutó de manera virtual y reservado, el que consistió en 34 preguntas para la variable sobrecarga de trabajo, y de la misma manera 23 preguntas para la variable desempeño laboral ambas direccionadas en base a sus dimensiones de la investigación, se concluyó explicando el motivo a los trabajadores sobre la importancia de la investigación y la utilidad que se puede tener en el bienestar para ellos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis estadístico, se utilizará el programa de datos Excel, el programa SPSS v.25, donde se indicará en gráficos y tablas los resultados de la investigación y se utilizará el estadístico Rho de Spearman, para la contratación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio realizado, se respetó las normas éticas de recopilación de referencias APA, 7ma edición y se consideró las normas vigentes por la escuela de posgrado de la UCV. Así mismo, se hizo la validación de contenido del instrumento utilizado.

Se respetó el anonimato de los participantes, así mismo se respetaron las respuestas que contestaron en el cuestionario, se les explico antes sobre que trataba el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos:

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable sobrecarga de trabajo

Nivel	Fr.	%
Bajo	20	20
Medio	45	45
Alto	35	35
Total	100	100,0

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Según el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la sobrecarga de trabajo que perciben, es medio en un 45 %, nivel alto de 35 % y un nivel bajo de 20 % esto es el conjunto de tareas que hacen en un turno normal. Se determina la exigencia laboral a cuál es sometido el personal farmacéutico en sus jornadas de trabajo convencionales, en el porcentaje se puede apreciar que hay incremento regular en las actividades debido a la coyuntura que se está desarrollando en la actualidad.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de carga física

Nivel	Fr.	%
Bajo	25	25
Medio	45	45
Alto	30	30
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Por otro lado, en la dimensión carga física, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la carga física recibida se ha incrementado con un nivel medio en un 45 %, nivel alto de 30 % y un nivel bajo de 25 %, esto es debido a la alta demanda de los medicamentos por los usuarios. La actual realidad sanitaria a condicionado que las atenciones en el sistema farmacéutico y sobretodo en las cadenas de farmacia se halla incrementado en cuando a la venta de los fármacos, la población acude con sus recetas tanto por la enfermedad del covid, como del dengue cuyos casos aumentaron en esta temporada, por lo tanto, el personal se somete a largas horas de trabajo sin reposo debido a las atenciones, que ocasiona desgaste físico.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de carga mental

Nivel	Fr.	%
Bajo	20	20
Medio	55	55
Alto	25	25
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Respecto a la tabla 3, dimensión carga mental, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la carga mental recibida por los usuarios se ha incrementado, debido a que muchos de ellos se enfrentan al personal por falta de medicina en las farmacias, este nivel es medio en un 55 %, nivel alto de 25 % y un nivel bajo de 20 %, la pandemia ha hecho relucir distintos comportamientos por parte de la población y los problemas de salud hacen evidente diferentes conductas, muchas veces negativas hacia el personal farmacéutico.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajo rotativo

Nivel	Fr.	%
Bajo	35	35
Medio	45	45
Alto	20	20
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Lo que refiere, a la dimensión de trabajo rotativo, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que el trabajo rotativo en la cadena de farmacias ha ido variando de acuerdo a las olas de pandemia, ya no existe turno fijo, el nivel de rotación es medio en un 45 %, nivel alto de 20 % y un nivel bajo de 35 %, al personal que es vulnerable se le tienen consideración con los turnos. En ciertos turnos se necesita el apoyo de los colaboradores por lo que, a manera de apoyo de los mismos, se cubren turnos en hora punta que permite mayor demanda de medicamentos.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de factores de la organización

Nivel	Fr.	%
Bajo	30	35
Medio	58	45
Alto	12	20
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Por último, en la dimensión factores de la organización, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que los factores que perciben es un nivel medio en un 58 %, nivel alto de 12 % y un nivel bajo de 30 %. Esto es debido a la toma de decisiones y motivación que existe en la institución. A pesar de las complicaciones que se encuentra en el desarrollo de las tareas cotidianas, el personal permanece motivado y con disposición a cumplir los objetivos que le señala la empresa.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre el desempeño laboral

Nivel	Fr.	%
Deficiente	22	22
Moderado	70	70
Eficiente	8	8
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: Según el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que el desempeño laboral que perciben es moderado en un 70 %, nivel deficiente de 22 % y un nivel eficiente de 8 %, a pesar que la sobrecarga de trabajo se ha incrementado en esta pandemia, ellos dan lo mejor en la atención de sus pacientes. Como se observa en el avance de los resultados, el personal de farmacia continúa brindando su colaboración y disposición al desarrollo de sus labores, el nivel de actitud continúa siendo positivo y con alto índice de proactividad.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo cognitivo

Nivel	Fr.	%
Deficiente	28	28
Moderado	53	53
Eficiente	19	19
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: En relación a la primera dimensión desarrollo cognitivo, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que mantienen un nivel moderado de 53%, nivel deficiente de 28 % y un nivel eficiente de 19 %, ponen en manifiesto todo lo aprendido y la toma de decisiones. Se detalla en ellos su alto nivel de conocimiento y preparación desarrollando alternativas de solución ante cualquier evento o problema que se presente durante las actividades.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo de habilidad y destreza

Nivel	Fr.	%
Deficiente	33	33
Moderado	44	44
Eficiente	23	23
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: En relación a la segunda dimensión desarrollo de habilidad y destreza, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que mantienen un nivel moderado de 44%, nivel deficiente de 33 % y un nivel eficiente de 23 %, se mantienen en un margen aceptable de las capacidades de desenvolvimiento en el trabajo. Esto también debido a que se cuenta con personal de amplia experiencia y que a lo largo de los años de trabajo desarrollan habilidades propias de la experiencia que pueden ser aplicados en esta crisis sanitaria.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de desarrollo actitudinal

Nivel	Fr.	%
Bajo	28	28
Medio	32	32
Alto	40	40
Total	100	100

Nota: Datos de la Red de Nazca, 2021

Interpretación: En relación a la tercera dimensión, desarrollo actitudinal, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que mantienen un nivel moderado de 32%, nivel deficiente de 28 % y un nivel eficiente de 40%. El personal a pesar de la situación y de las adversidades muestra un nivel de motivación apropiado para el desarrollo de sus actividades.

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov entre la sobrecarga de trabajo y desempeño laboral.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Sobrecarga de trabajo	de 0,784	100	0,000
Desempeño laboral	0,459	100	0,000

En el desarrollo de la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de Kolmogorov – Smirnov.

Teniendo como muestra a 100 químicos farmacéuticos, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que nos induce a procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Análisis inferencial:

Hipótesis general

H_1 = Existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.

H_0 = No existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.

Tabla 11

Prueba de la correlación de Spearman para las variables de sobrecarga de trabajo y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de	Sobrecarga	Coeficiente de	-0,515**
Sperman	de trabajo	correlación	
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

Interpretación: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = -0, 515 **) es negativa y moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que cuanto la sobrecarga de trabajo se incrementa el desempeño laboral disminuye. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

Tabla 12

Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de Desempeño laboral y sobrecarga de trabajo

Variable	Dimensión	Coeficiente	Sobrecarga de trabajo
Desempeño laboral	Desarrollo cognitivo	Correlación Spearman	-0.860**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Desarrollo de habilidad y destreza	Correlación Spearman	-0.785**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Desarrollo actitudinal	Correlación Spearman	-0.713**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Los resultados presentados en la Tabla 12, nos indican que existen correlaciones inversas entre las dimensiones del desempeño laboral con la sobrecarga de trabajo con un sig. Bilateral de 0.00 por lo tanto se acepta las Hipótesis alterna, sig. bilateral = 0.000 < 0.05.

H1: Existe relación inversa entre la sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo, la relación es negativa y moderada en un 86%.

H2: Existe relación inversa entre la sobrecarga de trabajo y el desarrollo de habilidad y destreza, la relación es negativa y moderada en un 78%

H3: Existe relación inversa entre la sobrecarga de trabajo y el desarrollo actitudinal, la relación es negativa y moderada en un 71%

V. DISCUSIÓN

Según los resultados de esta investigación, se comprueba las hipótesis expuestas sobre la sobrecarga de trabajo que indicó Patlan 2015, que son factores que provocan complicaciones en el trabajador debido a la carga laboral, mental y factores de la organización.

En la hipótesis general: existe relación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.

En los resultados se encontró, que el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la sobrecarga de trabajo que perciben, es medio en un 45 %, nivel alto de 35 % y un nivel bajo de 20 % esto es el conjunto de tareas que hacen en un turno normal. Y sobre el desempeño laboral manifestaron tener un nivel moderado de 70 %, nivel deficiente de 22 % y un nivel eficiente de 8 %, a pesar que la sobrecarga de trabajo se ha incrementado en esta pandemia, ellos dan lo mejor en la atención de sus pacientes.

En relación a la sobrecarga se han ido determinando que son por causas exógenas y endógenas, que tienen que ver con la personalidad del trabajador, asimismo, tiene diferentes inicios como el ambiente físico, el entorno, los factores psicológicos y sociales, Dalmau (2007).

Según el resultado obtenido sobre la hipótesis general, se encontró que si existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,515^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor el desempeño laboral.

Asimismo, en el estudio de, Santos et. al (2019), identificó las actividades en las intervenciones de la unidad de hospitalización, estudio exploratorio observacional, según la observación el 58% tiene actividades de cuidado indirecto de los pacientes, 45 % actividades de verificación en las historias clínicas), esto se

incrementa en los pacientes de emergencia. Por otro lado, Acosta y Maya (2020) se encontró una carga laboral de 45% regular y competencias clínicas de 40% la evaluación de las competencias clínicas y la carga laboral van de forma inversa, al incrementar la carga la competencia disminuye. Esto demuestra que la carga de trabajo afecta en las competencias de los trabajadores. Respecto a la hipótesis general se encontró que el rho de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = -0, 515 **) es negativa y moderada altamente. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Muchos de los factores de la sobrecarga de trabajo como se observa es que el trabajo rotativo, debilita al personal químico farmacéutico porque sus sueños se ven alterados provocando dolor de cabeza, confusiones y en algunos casos alteraciones metabólicas.

Hard y Stavelan (1998), indico que el trabajo de forma rotativa, puede afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino a la vida extra laboral, provoca que el trabajador este alerta las 24 horas y no le permita descansar de forma adecuada, orientado que haga uso de sedantes para descansar.

Según la hipótesis específico 1: Si existe relación entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021. Sobre la dimensión desarrollo cognitivo, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, se encontró un nivel moderado de 53%, nivel deficiente de 28 % y un nivel eficiente de 19 %, ponen en manifiesto todo lo aprendido y la toma de decisiones.

Y en la carga física, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la carga física recibida se ha incrementado con un nivel medio en un 45 %, nivel alto de 30 % y un nivel bajo de 25 % esto es debido a la alta demanda de los medicamentos por los usuarios, si bien es cierto el aumento de compras de los principales fármacos considerados para el covid son de constante dispensación en oficina farmacéutica, la mayor afluencia del público hace que el trabajo se multiplique a lo comúnmente realizado por el personal farmacéutico, largas horas

de trabajo se reflejan en un personal cansado y poco animado para el cumplimiento de sus objetivos.

Lo expuesto por Gorriti, 2012 donde indico que el desempeño son acciones que tiene el trabajador en el desarrollo de sus actividades, teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas.

Por otro lado, el Desarrollo cognitivo, es un conjunto de actitudes y de habilidades que va obteniendo el trabajador y le sirve para la resolución de los problemas o dificultades (Chiavenato, 2002).

Asimismo, se encontró que existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,860^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor el desempeño cognitivo.

Estudios que se relacionan con la carga laboral se parece al de Kung et al. (2019) donde detallaron que la sobrecarga laboral del personal no permite su buen desempeño del personal de enfermería. El exceso de trabajo determinó un porcentaje del 120% como resultado, además se determinó el doble en las frecuencias de infecciones en la circulación sanguínea. Existe relación inversa entre la sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo, la relación es negativa y moderada en un 86%.

Según, (Perez, 1996 y Roscoe, 1987) manifestaron que la sobrecarga de trabajo es un conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que el trabajador se encuentra en su área de trabajo, asimismo, es la cantidad de trabajo excesivo que tiene una persona en una determinada jornada, (Perez, 1996 y Roscoe, 1987). Por otro lado, (Rubino 2014 y Díaz 2014) mencionaron que las labores realizadas en exceso, así como sobrepasar el estado de comodidad, involucrando mayor exigencia que condiciona un gran desgaste físico y mental trayendo como consecuencia limitaciones en el trabajador.

La carga de trabajo implica malestar en los trabajadores, muchas veces esto conlleva a la desmotivación y el desgano por realizar sus obligaciones que le

corresponden en su ambiente laboral que en muchas ocasiones están sobre excedidas (ventura,2012)

Según los químicos farmacéuticos existen diversos indicadores como la gran responsabilidad que se les asigna, como hacerse cargo de la parte administrativa, impartir el liderazgo en un número de personal considerable, mantener la documentación en orden según lo establece la normativa regulada por la entidad competente al Minsa, la alta demanda de los medicamentos por motivos de la pandemia aumenta la atención personalizada a todos los usuarios que se acercan al establecimiento farmacéutico, todos estos aspectos hacen que el trabajo sea más pesado de lo permitido y es mantener la misma postura por más de 6 horas seguidas durante su jornada laboral.

Según la hipótesis específico 2: Existe relación entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo de habilidad y destreza del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021. Según la perspectiva del desarrollo de habilidades el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que mantienen un nivel moderado de 44%, nivel deficiente de 33 % y un nivel eficiente de 23 %. Sobre la carga mental, el personal químico farmacéutico de la red de Nazca 2021, manifestaron que la carga mental recibida por los usuarios se ha incrementado, debido a que muchos de ellos se enfrentan al personal por falta de medicina en las farmacias, este nivel es medio en un 55 %, nivel alto de 25 % y un nivel bajo de 20 %, la pandemia ha hecho relucir distintos comportamientos por parte de la población.

La carga mental, también es considerada como un factor importante que ocasiona daños al trabajador a nivel psicológico y no le permite a realizar de forma adecuada su desempeño de labores, en esta coyuntura para el personal farmacéutico se ha incrementado el nivel de carga mental debido a las exigencias constantes por parte de la población a la atención rápida de sus recetas, esto sumado a la falta de stock de los principales medicamentos prescritos, lo que exacerba más los comportamientos de los usuarios, situación que es repetitiva y que aumenta el cansancio mental y psicológico por parte del personal de farmacia.

Y del trabajo rotativo, manifestaron que el trabajo rotativo en la cadena de farmacias ha ido variando de acuerdo a las olas de pandemia, ya no existe turno fijo, el nivel de rotación es medio en un 45 %, nivel alto de 20 % y un nivel bajo de 35 %, el personal que es vulnerable tienen consideración con los turnos. Estudios similares como el de, Ramírez (2020), encontrando que la sobrecarga laboral es un 90% y su calidad en el desempeño laboral unas dominantes de 85%, trayendo consigo alteraciones físicas y mentales.

Esto indica que la carga en el trabajo ocasiona problemas emocionales, de carácter y conducta del personal trabajador mencionando que existe una relación estrecha entre ambos factores, las desviaciones y desórdenes mentales hacen que el individuo tenga problemas de relación con sus demás compañeros de trabajo debido a las deficiencias psicológicas ocasionadas por el aumento de labores encomendadas.

El estudio similar es de Bardales y Reyes (2018), donde encontró que el 24,8 % regular del síndrome de burnout, 53,33% nivel medio en desempeño. Concluyendo que cuando el síndrome disminuye el desempeño incrementa.

Según la hipótesis específico 3: Determinar la relación entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021. Flores (2018) los resultados del desempeño laboral regular en 64%, y competencia nivel alto en 54%, indicando que la preparación es buena si adquieres habilidades.

Se encontró, asimismo, que existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021; $p = 0,01$ ($p < 0,05$) y Rho de Spearman de $-0,713^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor desarrollo actitudinal.

Similar al de, Callata y Gonzales (2018) donde encontraron que el desempeño Laboral de los jefes de Enfermería es un 68.8% regular en desempeño, y las habilidades gerenciales es 14.3%. Finalizando que las habilidades gerenciales y el desempeño laboral se incrementan si adquieren mayor preparación. En ese sentido las organizaciones deberían invertir más en la capacitación continua del personal preparándolo para cualquier circunstancia o evento que se presenta en el día a día de las actividades laborales.

También, Puglisevich (2018) su finalidad identificar la sobrecarga con la satisfacción laboral, se realizó un estudio descriptivo correlacional, no experimental, Se determinó que gran porcentaje de trabajadores está sujeto a una sobrecarga de actividades en su totalidad teniendo como margen un 98%, además un 56% de quienes no se sienten satisfechos o contentos al realizar las labores que se les encomienda. Establecer alternativas de solución, como mejorar la empatía por parte de los empleados al elaborar sus funciones diarias en los campos de la salud, como los enfermeros que realizan actividades en el marco asistencial, teniendo como finalidad mejorar los grados de satisfacción laboral y así mejorar el servicio y la atención hacia los pacientes.

El desarrollo actitudinal, es la forma de comportarse ante una determinada circunstancia, es la manera o la posición que asume los roles que le son asignados y la capacidad para poder resolver las situaciones que se presentan ante un determinado evento laboral, la que está regida por normas que se dan en la sociedad. Es la forma como se organiza partiendo de la experiencia que influye en las reacciones de las personas y la actitud que tiene la enfermera se ve reflejada en el saber ser, (Chiavenato, 2002).

Asimismo, Carbajal (2018), En este estudio se determinó como objetivo los niveles de estrés ocasionados por la carga laboral y que afecta en gran porcentaje en el desempeño de las actividades, esta es una investigación básica, transversal. El porcentaje encontrado fue del 51,1% de estados de estrés que manifestaron en el trabajo el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Esta actividad que realizan los farmacéuticos bajo la dirección de una supervisión y vigilancia se concluyó con una actividad que ocasiona malestar emocional en el desarrollo de sus funciones, debido a la gran responsabilidad que se le otorga, verificando la documentación, y el cumplimiento de las normas vigentes de los diversos establecimientos farmacéuticos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,515^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor el desempeño laboral.

2. Existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desempeño cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,860^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor el desempeño cognitivo.

3. Existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desarrollo de habilidad y destreza del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,760^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor desarrollo de habilidad y destreza.

4. Existe relación inversa entre sobrecarga de trabajo y desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021; $p = 0,01$ ($p < 0.05$) y Rho de Spearman de $-0,713^{**}$ moderada correlación negativa. A mayor sobrecarga de trabajo menor desarrollo actitudinal.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al grupo 26 de la red Nazca, que realice mayor contrato de personal químico farmacéutico para disminuir la sobrecarga laboral y disminuir el estrés del personal.
2. Se recomienda a la gestión administrativa del grupo 26 de la red Nazca, que realice las gestiones para las capacitaciones oportunas para el químico farmacéutico.
3. Se recomienda al personal químico farmacéutico que no se desmoralice y que siga desempeñándose adecuadamente como lo ha hecho hasta ahora.
4. Se recomienda a la gestión administrativa del grupo 26 de la red Nazca, que analice subir los bonos para mayor motivación del personal.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2020) *Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto*.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1698>
- Bardales, E. (2018) Síndrome burnout y su relación con desempeño laboral en docentes de la escuela profesional de tecnología médica, Universidad Privada San Juan Bautista, 2016
- Baz, K., Eguez, M., López, V., Lucas, M., y Siri, K. (2013). Los factores de sobrecarga laboral en el personal de enfermería y su influencia en la atención de pacientes paliativos
:[://www.colibri.udelar.edu.uy/handle/123456789/2415](http://www.colibri.udelar.edu.uy/handle/123456789/2415)
- Callata, P. (2017). *Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de salud de la red – PUNO 2016*
- Campbell, J. P.; M. D. Dunnette; E. E. Lawler & K. E. Weick. 1910. Managerial behavior performance, and effectiveness. New York. McGraw-Hill.
- Campbell, J. P.; R. A. McCloy; S. H. Oppler & C. E. Sager. 1993. A theory of performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (eds.) Personnel selection in organizations. San Francisco, CA. Jossey-Bass
- Carbajal, K. (2018). *Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*.
- Carrasco S. Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.; 2015.
- Chiavenato I. (2017). *Human Resources Management*. (10th edition). Mexico D.F. McGraw Hill Editorial. Iberoamerican Editors; 2017
- Dalmau, S. (1998). Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales. Madrid: INSHT. NTP451
- Díaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad*

Nacional del Callao. (Tesis doctoral) Callao. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Unidad Posgrado. 2014. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3763>

Fernández, A, et al. (2016). *Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia.* Enfermería Global. Universidad de Valladolid. Tesis de doctorado. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/administracion4.pdf>

Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017*

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/FuentesSilvia.pdf>

García, G. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca.* (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>

Gallardo, A. (2016). *Evolución del conocimiento en enfermería:* Artículo de opinión; Engebretson J. Caring presence: a case study. Journal of Advanced Nursing; 2016.

González, J. (2003). *Carga mental y fatiga en el trabajo. Análisis en función de variables de personalidad en una muestra de servicios especiales de enfermería.* (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Gil, A. (2012). *Psychosocial risks at work and occupational health.1 Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSIPO),* Universidad de Valencia. Valencia, España. Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/>

Gonzales, E. (2017). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo.*

- Gorriti, M. (2012). *La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas españolas*. Revista Journal of Work and Organizational Psychology, 23(3), 367-387. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org>
- Hart, S y Staveland, L. (1988). Development of Nasa-Tlx (Task Load Index): Results Of Empirical And Theoretical Research. En P. A. Hancock Y N. Meshkati (Eds.), Human Mental Workload. North-Holland, Amsterdam.
- Heydari, A. y Sharifi, H. (2017). *Nursing workload: a conceptual analysis using Walker and the cutting-edge approach*. Revista electrónica de enfermería clínica y partería. Universidad de Ciencias Médicas Shahrekord. 2(6), 13-14. Disponible en: <http://jcnm.skums.ac.ir/article-1-656-en.html>
- Hernández R. Fernández C. Baptista P.(2018). *Metodología de la Investigación. 5th ed. México: McGraw Hill.*
- Kanter, R. M. 1994. Men and women of the corporation. En H. Clark; J. Chandler & J. Barry (eds.) Organization and Identities.
- Küng E., Rittenschober-Böhm J. and Wisgrill L. collected data. Waldhör T. (2019) Increased nurse workload is associated with bloodstream infections in very low birth weight infants.
- Machilandia T. (2015) *Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas*: Universidad Central de Venezuela.
- Marriner A, Raile M. (2016). *Modelos y teorías en enfermería*. 6ª ed. 2007 32. Snell S. y Bohlander S. Human Resources Managment. CENGAGE Learning. Mexico D. F; 2016
- Meléndez, R. (2013). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013. Tesis magíster en gestión del talento humano, Universidad Tecnológica Equinoccial, Recuperada de <http://bit.ly/2bruZ7>
- Moreno, A. D., Ruiz, E. L., Pérez, Y. L. y Castillo, B. (2014). *Desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica san Juan de Dios*. Revista

65 Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano. 14 (4): 29 – 39. Recuperado de <http://bit.ly/2r706f8>

Murphy, K. (1990). *Job Performance and productivity. Psychology in Organizations: Integrating Science and Practice.*, pp157-176.

Nacer, S. y Simer, A. (2020). *Síndrome de Burnout durante la formación en residencia en Jordania: prevalencia, factores de riesgo e implicaciones.* Recuperado desde <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30418984/>

Norrnan, D. A. (1983). Some observations on mental models. En Gentner & Stevens (Eds.), *Mental Models* (pp. 7-14). Hillsdale: Erlbaum

OHSAS (2019). *Norma internacional para la salud y seguridad en el trabajo.* Disponible en: <https://bit.ly/32eiQvf>

Oficina Internacional de Trabajo (2005). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Patlán, C. (2015). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.* Tesis de Maestría. UNAM. México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Pérez, F. (1986). *Evaluación de las Condiciones de Trabajo: el método L.E.S.T.* Madrid: INSHT. Notas Técnicas de Prevención NTP-175.

Puglisevich, S. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, 2018*

Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales* Año 3(9), 33-51. Recuperado de <http://bit.ly/1wYDOZw>.

Ramírez, L. (2020). *Sobrecarga de Trabajo y la Calidad de Vida laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización de un Hospital Público, Lima -2019*
Rodríguez D. (2016) *Modelo Human Resources Gestion.* Spain. UOC Editorial.

- Rivas, B. (2018). *Memorias Cuarto Encuentro Semilleros Aciet – Calaméo*. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?source=hp&ei=EVonXsCxJqrY5OUP4q6P>
- Rodríguez, E. (2018). *Síndrome de Burnout y variables Sociodemográficas en docentes de una Universidad Privada de Lima. (tesis de maestría)*. Lima. Universidad Marcelino Champagnat 2016. Recuperado de <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/77>.
- Roscoe, A. (1987). "The Practical assessment of Pilot Workload". AGARDAG-282, Neuilly Sur seine, France: Advisory Group for Aerospace Research and Developement.
- Rubino, C. (2014) *¿Cómo conducen los factores estresantes al agotamiento? El papel mediador de la motivación*. J Occup Health Psychol 2009 julio; 14 (3): 289-304.
- Saltos-Rivas M, Pérez-Cardoso CN, Suárez-Mella R, Linares-Giler SM. (2019) *Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente*. Rev cubana Enferm [Internet]. 2018 [citado 1 Jul 2019]; 34(2): [aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/217>
- Santos, E. (2019) *Sobrecarga de trabajo y la influencia en los colaboradores*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2548309>
- Sebastián, O. y Hoyo, M. (2002). *La carga mental de trabajo*. Madrid: INSHT.
- Soca, M. (2020). *Carga laboral y cumplimiento de actividades preventivas para evitar infecciones intrahospitalarias en una unidad de terapia intensiva Lima 2020*
- Tamayo M. (2017) *El proceso de la Investigación científica* México D.F: Editorial Limusa;
- Valderrama, L. (2012) *Metodología de la investigación*.

Ventura, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4734>

Wickens, C. (1981) *Actas de la 17ª Conferencia Anual de la NASA sobre Control Manual*.

ANEXOS

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
			Variable 1: Sobrecarga de trabajo			Escala de medición	Niveles y rangos	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
Problema General: ¿Qué relación que existe entre Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021						
Problemas Específicos: ¿Qué relación que existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021?	Objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo cognitivo del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021	Existe relación significativa entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo de habilidad y destreza del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021	Carga física	Postura por largas horas Desplazamiento Esfuerzo muscular	1 – 12	Ordinal	Bajo 34-56	
¿Qué relación que existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo de habilidad y destreza del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021?	Determinar qué relación existe entre la entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo de habilidad y destreza del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021	Existe relación significativa entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021	Carga mental	Sobrecarga de pacientes Ritmo de trabajo acelerado Turnos variados Refrigerio inadecuado Respeto del ciclo del sueño	13 – 18 19 - 26	1= No 2: A veces	Medio 57- 79	
¿Qué relación que existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021?	Determinar qué relación existe entre sobrecarga de trabajo y el desarrollo actitudinal del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca,2021.		Trabajo rotativo	Preparación Motivación al personal Toma de decisiones	27 – 34	3 = Si	Alto 80- 102	
			Factores de la organización					
				Variable 2: Desempeño laboral				
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desarrollo cognitivo	Conocimiento Capacitación Toma de decisiones Innovación	1-8	Ordinal 1= nunca 2: casi nunca 3=A veces	Deficiente 23-53	
			Desarrollo de habilidad y destreza	Aportes técnicos Gestionar Optimizar Responsabilidad	9-16	4 = casi siempre 5= siempre	Moderado 54-84	
					13-23		Eficiente 85-115	
			Desarrollo actitudinal	Expectativas Recompensas Autodesarrollo				
Nivel - diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			

Nivel: Correlacional.

Diseño: No experimental

Método: descriptivo.

Muestra: 100 trabajadores de farmacia

Variable 1: Sobrecarga de trabajo

Variable 2: Desempeño Laboral

Técnicas: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

DESCRIPTIVA:

Tabla de frecuencias y grafica en barras

INFERENCIAL:

Para la V.1 Prueba correlacional de Spearman

ANEXO 6

Operacionalización de la variable Sobrecarga de trabajo

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Sobrecarga de trabajo	Hart y Staveland (1988), conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral.	Este compuesto por cuatro dimensiones y 11 indicadores 34 ítems	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	Ordinal
			Carga mental	Atención Ritmo de trabajo	
			Trabajo rotativo	Turnos rotativos Refrigerio adecuado	2: A veces
				Respeto del ciclo del sueño	3 = Si
			Factores de la organización	Preparación	Bajo
				Iniciativa	34-56
				Toma de decisiones	Medio
					Alto
					80- 102

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Es un conjunto de atributos que una persona posee y que le permiten desarrollar en un determinado ámbito	Este compuesto por tres dimensiones y 11 indicadores 26 ítems	Desarrollo cognitivo	Conocimiento Capacitación Toma de decisiones Innovación	Ordinal 1= nunca 2: casi nunca 3=A veces 4 = casi siempre 5= siempre
			Desarrollo habilidad destreza	Aportes técnicos Gestionar Optimizar Responsabilidad	
			Desarrollo actitudinal	Expectativas Recompensas Autodesarrollo	

Fuente: Chiavenato (2009)

ANEXO 7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la sobrecarga de trabajo donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

3	Si	2	A veces	1	NO
---	----	---	---------	---	----

	SOBRECARGA DE TRABAJO	S	AV	N
	Dimensión 1: Carga física			
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.			
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.			
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.			
4	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
5	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.			
6	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.			
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.			
8	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.			
9	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.			
10	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.			
11	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.			
12	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.			
	Dimensión 2: Carga mental			
13	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.			
14	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.			
15	El ritmo de trabajo es por causas externas.			
16	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.			
17	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.			
18	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.			
	Dimensión 3: Trabajo rotativo			
19	El trabajo que se realiza es a turnos.			
20	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.			
21	El trabajo implica los turnos nocturnos.			
22	Se siente fatigado por los cambios de su jornada laboral			
23	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.			
24	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.			
25	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.			
26	La carga de trabajo es menor en el turno noche.			
	Dimensión 4: Factores de la organización			
27	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.			
28	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.			
29	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.			
30	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.			
31	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.			
32	Puede elegir el método de trabajo.			
33	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.			
34	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.			

CUESTIONARIO

Estimado (a) personal de salud, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desempeño laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desarrollo cognitivo						
1	Tienes dificultades para desarrollar su tarea por falta de conocimientos					
2	Considera que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión sobre los pacientes críticos					
3	Realiza usted una planificación de sus actividades					
4	Identifica las recetas de los pacientes que vienen por Covid					
5	Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área					
6	Ud. maneja adecuadamente los diagnósticos de las recetas					
7	En su institución laboral le capacitaron sobre las recetas de pacientes críticos					
8	Apoya a sus compañeros con las tareas difíciles.					
Dimensión 2: Desarrollo de habilidad y destreza						
9	Conoce los procedimientos que se debe realizar antes de entregar un medicamento					
10	Cumple con las metas establecidas de la institución					
11	Se preocupa por sus compañeros que se vayan a infectar					
12	La institución donde labora, le brinda los recursos necesarios					
13	Toma la iniciativa de alguna mejora en la institución					
14	Ud. Cumple con sus funciones de forma adecuada, en los tiempos que se le asignan					
15	Ud. se compromete con los reglamentos de su institución					
16	Promueve Ud. la cooperación entre los miembros de la organización					
Dimensión 3: Desarrollo actitudinal						
17	Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes					
18	Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros					
19	Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal					
20	Ud. utiliza los medicamentos para venderlos?					
21	Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo					
22	Controla su carácter con el propósito de mantener un buen clima laboral					
23	En los conflictos de trabajo, tengo una actitud conciliadora					

ANEXO 8

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA DNI:40885280

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Maestría en Gestión en salud	2015-2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Doctorado en Educación	2017-2020
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente de Metodología Post grado	Lima-Este	2017-actualidad	Orientar y dirigir a los alumnos.
02	Hospital San Juan de Lurigancho	Coordinadora	HSJL	2012-Actualidad	Labor de coordinación y asistencial
03	Universidad Norbert Wiener	Docente de Metodología	Lima	201-Actualidad	Orientar y dirigir a los alumnos.

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

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

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

Lima, 12 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Herencia Escalante, Víctor Hugo DNI: 44318293

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Doctor en Educación	2015 - 2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Magister en Administración de la Educación	2010-2011
03	Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" - Ica	Contador Público	2010 - 2014
04	Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" - Ica	Licenciado en Ciencias de la Educación Mención: Ciencias biológicas y química	2003 - 2007

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"	Docente	Ica	2013 hasta la actualidad	Docencia universitaria y asesoramiento de proyectos y tesis de investigación científica

02	Universidad Tecnológica del Perú	Docente	Ica	2020 hasta la actualidad	Docencia universitaria
03	Escuela de Educación Superior Técnico Profesional - PNP	Coordinador y docente de la asignatura metodología de la investigación	Ica	2018 - 2019	Coordinar con los docentes sobre la planificación y ejecución del sílabo, dictado de clases y asesoramiento de proyectos y tesis de investigación científica.

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

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

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



Lima, 12 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Cárdenas Zedano William Jesús DNI: 43456897

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"	Lic. En Ciencias de la Educación con mención en: Filosofía y Psicología y CC.SS.	2004 - 2010
02	Universidad Cesar Vallejo	Magister en Administración de la Educación	2015 - 2016
03	Universidad Cesar Vallejo	Doctorado en Educación	2017 - 2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"	Docente universitario	Ica	2014 – a la actualidad	Dictado de clases
02	Universidad Tecnológica del Perú	Docente universitario	Ica	2020 – a la actualidad	Dictado de clases

03	Universidad Autónoma de Ica	Docente universitario	Chincha	2021 – a la actualidad	Dictado de clases
----	-----------------------------	-----------------------	---------	------------------------	-------------------

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

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

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



Lima, 12 de octubre del 2021

ANEXO 9

Confiabilidad de Instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Sobrecarga de trabajo	0.827	34
Desempeño laboral	0.830	23

Como se observa, ambas variables tienen confiabilidad fuerte. Por lo tanto, podemos afirmar que ambos instrumentos son confiables.

Para la aplicación de sobrecarga de trabajo con 34 ítems se obtuvo el puntaje de 0.827 y Desempeño laboral con 23 preguntas, el puntaje de 0.830 indicando que los cuestionarios son confiables.

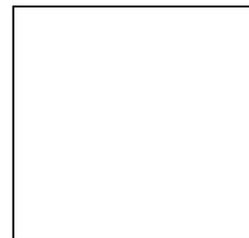
ANEXO 10

Carta de consentimiento informado

Yo,....., de años de edad y con DNI N°, manifiesto que he sido informado/a sobre los requerimientos del trabajo de investigación titulado “Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal farmacéutico del grupo 26 de la red Nazca, 2021” que se llevará a cabo durante el período final 2021, a fin de Determinar la relación que existe entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral , 2021 Así mismo, acepto conocer que este trabajo es de autoría del Maestrando Richard Alejandro Cuba Mayuri.

Teniendo en consideración lo descrito líneas arriba, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para participar del estudio, contestando de la forma más objetiva posible los dos cuestionarios que se presentan a continuación.

Ica, 20 de octubre del 2021



.....

FIRMA O HUELLA DIGITAL