



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrés y desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del  
departamento de farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022

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

**AUTORA:**

Giron Aguilar, Gabriela Jackeline ([orcid.org/0000-0003-1067-1935](https://orcid.org/0000-0003-1067-1935))

**ASESORA:**

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel ([orcid.org/0000-0003-4166-6733](https://orcid.org/0000-0003-4166-6733))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis padres por haberme guiado a ser la persona que soy en la actualidad, mis hermanos, mi esposo por el apoyo constante en cada momento, a mi hijo por ser la motivación que impulsa cada paso que doy en la vida y a mi primo, sé que desde el cielo siempre estarás conmigo.

## Agradecimiento

Primeramente, a Dios, porque sin él nada en mi vida tendría sentido y por darme la fortaleza para seguir adelante. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de superación y a mi asesora por su continua ayuda y orientación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Nivel de estrés entre los profesionales y no profesionales	19
<b>Tabla 2</b>	Trabajadores profesionales y no profesionales respecto a su edad	20
<b>Tabla 3</b>	Trabajadores profesionales y no profesionales respecto al tiempo que laboran	20
<b>Tabla 4</b>	Distribución de encuestados según sexo	21
<b>Tabla 5</b>	Profesionales y no profesionales de acuerdo al área que laboran y el porcentaje del nivel de estrés laboral	22
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre el nivel de estrés y desempeño laboral	23
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados	24
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre el nivel de estrés y desempeño en su dimensión identidad e iniciativa	25
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre el nivel de estrés y desempeño en su dimensión capacidad profesional	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Interpretación de los valores de la correlación Rho de Spearman	18
<b>Figura 2</b>	Nivel de estrés laboral de los trabajadores del departamento de farmacia	19

## RESUMEN

Los trabajadores que laboran en hospitales nacionales se encuentran en situaciones muy estresantes debido al nivel de atención que poseen y a la cantidad de pacientes que se atienden a diario, es de conocimiento que no todos los que laboran en el sector salud realizan el mismo trabajo, es así que la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022. De la misma forma de metodología se usó el tipo cuantitativo de diseño no experimental correlacional, cuya población estuvo conformada por 81 trabajadores, haciéndose el estudio con la totalidad de la población, a quienes se les otorgó una encuesta para las dos variables estudiadas. Como resultado principal se obtuvo que el estrés laboral tiene una relación positiva media de 0,233 con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,036; por lo tanto, se pudo deducir que existe una correlación entre las variables. Se concluyó, que existe una correlación positiva media entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Rendimiento profesional, Infecciones por Coronavirus.

## ABSTRACT

Workers who work in national hospitals are in very stressful situations due to the level of care they have and the number of patients who are seen daily, it is known that not all those who work in the health sector do the same job, it is so the present investigation aims to determine the relationship between stress and work performance in the COVID-19 context of the staff of the Pharmacy department of a hospital in Ayacucho, 2022. In the same form of methodology, the quantitative type of non-experimental correlational design, whose population consisted of 81 workers, doing the study with the entire population, who were given a survey for the two variables studied. As a main result, it was obtained that work stress has an average positive relationship of 0.233 with work performance, with a significance level of 0.036; therefore, it was possible to deduce that there is a correlation between the variables. It was concluded that there is an average positive correlation between job stress and job performance.

**Keywords:** Work stress, Professional performance, Coronavirus infections.



## I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en el trabajador de salud a nivel global fue considerado desde el año 2019 por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad derivada del trabajo, y a partir del año 2019 se ha visto incrementada por la aparición de un nuevo virus que ocasionó una pandemia, el COVID-19, la cual ha cambiado radicalmente la vida de todas las personas, ocasionando muertes e infinidad de contagios colapsando así los sistemas de salud a nivel mundial, de esta manera el personal de salud comparado con la población en general es más propenso a sufrir problemas de estrés laboral (Mero et al. 2021).

En Latinoamérica, se dice que el estrés es dependiente de las condiciones políticas y sociales que se viven en cada país, afectando en exceso el bienestar físico y mental del trabajador, provocando falta de concentración, irritabilidad, ansiedad y depresión, afectando su rendimiento laboral, lo que en la mayoría de los casos ha provocado accidentes de trabajo, problemas cardíacos y en casos extremos suicidios; conllevando de alguna manera al consumo de drogas y medicamentos, donde las mujeres son el grupo más vulnerable por la carga de trabajo extra en el hogar a comparación de los hombres (Mejía et al. 2019).

En el entorno nacional Cubas (2018), nos dice que en su establecimiento de Salud debido al contexto que estamos viviendo, y en gran parte al déficit de personal, los trabajadores que siguen laborando tienen una gran sobrecarga laboral, que los predispone a evidenciar niveles de estrés muy elevados, lo que afecta directamente a su desempeño laboral; por otro lado, sabemos que existen diferencias significativas entre la condición, los trabajadores con Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y nombrados, además de la ocupación en el trabajo, y en medio de la pandemia entre el trabajo remoto y el presencial, a quienes se les exige mayor productividad, incrementando su carga laboral y exposición al virus, restando importancia a la pronta atención que requiere el personal con estrés laboral y sin tomar conciencia de los costos que genera esta condición en los trabajadores (Bellido et al. 2021).

El Hospital de Ayacucho es una Institución de referencia regional, siendo el único de nivel II-2, al que asisten pacientes de zonas rurales y urbanas continuamente, es así que el hospital se vienen atendiendo especialidades que no le competen a su nivel, lo que deriva en escasos de presupuesto y de personal, con estas limitaciones y al ser la Farmacia el último lugar a donde llega el paciente antes de retirarse, irritado, cansado y sin paciencia, exige atención acelerada y de calidad, lo que debilita el nivel de tranquilidad de los trabajadores, provocando en ocasiones errores en la dispensación que son un problema aún más grave para los pacientes.

En la investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022? Lo que nos llevó a plantear los problemas específicos: a). ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?; b). ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022? y c). ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?

La justificación teórica de la investigación radicó en profundizar el conocimiento de la influencia del estrés laboral sobre el desempeño del personal, ya que su estado de salud se ve deteriorado afectando su desempeño evidenciado en la orientación de resultados, la identidad e iniciativa y la capacidad profesional, se analizará por qué la carga laboral, las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional y la pandemia hacen que disminuya el desempeño laboral. Tuvo también una justificación práctica en la medida de que los resultados de la presente investigación nos dieron un mayor acercamiento a la realidad emocional de los trabajadores, permitiendo poder realizar a futuro nuevas estrategias que permitan disminuir los niveles de estrés que afectan el desempeño laboral. Además, la justificación metodológica radicó en que nos proporcionó datos relevantes y

actuales, así como los instrumentos a emplear fueron adaptados a la realidad de nuestra región y particularmente a la vida laboral del personal.

El objetivo general que fue planteado en esta investigación fue: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022. Lo que nos llevó a objetivos específicos como: a). Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022; b). Determinar la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022 y c). Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

La hipótesis general de esta investigación fue: Existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022. Las hipótesis específicas fueron: a). Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022; b). Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022 y c). Existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales de la investigación, Onofre (2021) en su estudio realizado en Ecuador, el objetivo fue determinar la influencia que existe entre el estrés y el desempeño laboral, con un estudio cuantitativo – correlacional, la población comprendió 40 trabajadores, se empleó el cuestionario de la OIT-OMS para estrés laboral y el de evaluación del desempeño diseñado en función de la norma técnica de evaluación del desempeño, donde el 47% de su población presentan bajos niveles de estrés mientras que para el desempeño el 37.5% tiene un nivel satisfactorio y el 35% un nivel muy bueno, concluyendo para esta investigación que no existe relación directa entre las variables. Joshi et al. (2021) en la India, el objetivo fue medir estrés laboral y su relación con el desempeño, con un estudio transversal del año 2020 y una muestra aleatoria de 102 trabajadores, usando como instrumento un cuestionario coadministrativo, demostrando que el nivel de estrés moderado se presentó en un 53% de los entrevistados, mientras que el 45% presenta un desempeño laboral bajo, concluyendo que existe una correlación negativa entre el desempeño laboral y el estrés.

Bjaalid et al. (2020) en su estudio realizado en Noruega, tuvieron como objetivo investigar si el estrés institucional está relacionado con el desempeño laboral, con un estudio correlacional en cuatro hospitales públicos de Noruega, teniendo una población total de 229050 trabajadores obteniendo una muestra de 9162 trabajadores, utilizando un cuestionario como instrumento, en el que concluyeron que el estrés tuvo una relación negativa con el desempeño laboral. Yáguar (2019) en su tesis realizada en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño profesional y el estrés laboral, con un estudio de tipo cuantitativo - transversal con una población de 116 trabajadores que también representa a su muestra, aplicando como instrumento la encuesta, los resultados obtenidos fueron que con bajo nivel de estrés se tiene al 46.6% de los trabajadores y un 69% tiene un nivel de desempeño profesional medio. Concluyendo que existe relación entre las variables, a mayor estrés menor el desempeño, pero la relación no fue significativa.

Guanoquiza (2018) en su tesis realizada en Ecuador, tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés y el desempeño, realizando un estudio cuantitativo – correlacional, con una población total de 48 profesionales de la salud, de las cuales 31 eran mujeres, como instrumento se usó un cuestionario para medir estrés ocupacional, resultando que el 25% de la población tiene alto nivel de estrés, siendo el mismo porcentaje para los niveles de estrés bajo, medio bajo y medio alto. Concluyendo que no existe relación entre ellas, exceptuando a la competencia de identificación de problemas, cuando los trabajadores están desmotivados el nivel de rendimiento disminuye afectando a su desempeño laboral.

A nivel nacional, Silva (2022) en su tesis realizada en la ciudad de Lambayeque, la que tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud en un investigación de tipo aplicada no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 595 trabajadores y su muestra estuvo conformada por 233 personas, los resultados obtenidos sitúan al estrés en un nivel regular de 44.6% donde existe elevada carga laboral, relaciones interpersonales inadecuadas y escasez de desarrollo profesional y para el desempeño laboral con un porcentaje de 45.9% están considerados dentro del nivel alto de desempeño, concluyendo la existencia de una relación entre las variables y sus indicadores.

Cárdenas (2021) en su investigación realizada en la ciudad de Andahuaylas, donde tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y el estrés, en una investigación correlacional, de diseño no experimental, con una población de 54 personas, que representan la totalidad de la población; usó como instrumento un cuestionario, con el cual demostró que el 75% presenta un nivel de estrés leve y que el personal con desempeño laboral regular está representado por un 72%, en cuanto a la orientación de resultados el 47% se encuentra en el nivel regular, también presentaron un nivel regular en cuanto a identidad e iniciativa representado por un 66% y 56% presentó un nivel regular en cuanto a capacidad profesional, concluyendo que no existe correlación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Delgado et al. (2020) en su investigación realizada en una Red de Salud de la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés y desempeño laboral, con una metodología no experimental en un estudio correlacional de corte transversal, con una población de 98 colaboradores que fueron estudiados en su totalidad, usó como instrumento un cuestionario de elaboración propia, obteniendo como resultado que el 55.1% de su población presenta niveles de estrés medio y que el 39.8% representa un nivel de desempeño regular, concluyendo que existe una correlación negativa y moderada entre ambas variables.

Puma (2017) en su tesis de investigación que fue realizada en un Centro de Salud Materno Infantil en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral, usando una metodología de enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal, con la totalidad de su población que estuvo conformada por 138 colaboradores los que fueron estudiados en su totalidad, obteniendo como resultado que el 49.1% presentó niveles de estrés bajos, en cuanto al desempeño laboral el 69.4% resultó con niveles elevados, lo que le permitió concluir que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral.

En el ámbito local, Arango et al. (2020) en su investigación realizada en la ciudad de Ayacucho se plantearon como objetivo determinar la asociación entre desempeño y estrés laboral del personal de salud que se desenvuelve en el servicio de emergencia, con un estudio descriptivo correlacional, con una población total de 40 trabajadores, usando de ellos una muestra de 30 profesionales, aplicando para ello como instrumento un cuestionario de escala de estrés laboral y uno de desempeño laboral, donde la mayoría presenta un estrés moderado representado por el 83.3% de la muestra y un 56.6% presenta un desempeño laboral bueno, concluyendo que el nivel de estrés tiene relación con el desempeño laboral.

Una teoría planteada para el estrés laboral es la de Johannes Siegrist un psicólogo alemán que propuso un modelo de Esfuerzo – Recompensa, para este autor el estrés laboral nace de acuerdo a como el trabajador juzga la relación que

existe entre el trabajo que realiza y el beneficio que obtiene. Resultando así, a mayor esfuerzo realizado menor recompensa conseguida es lo que provoca estrés laboral (Marrero y Aguilera, 2015). Por otro lado, Karasek, propone que el estrés laboral se origina de dos factores importantes que son, las demandas laborales que vienen a ser las exigencias psicológicas que derivan del trabajo y el segundo factor es el control, que tiene cada trabajador con respecto a la función que ejerce en su centro laboral; por lo tanto, se originará estrés laboral cuando las demandas laborales sean demasiado elevadas y el trabajador no posea control sobre las mismas (Carrillo-García et al. 2018).

Con el debido conocimiento de los antecedentes seleccionados para esta investigación, es de suma importancia describir las bases teóricas en las que se sustentaron las variables, pero antes se definirá el estrés como tal, Barradas et al. (2018) lo entiende como la respuesta del organismo a situaciones ajenas al mismo, que afectan la armonía emocional de cada individuo, desencadenando una serie de reacciones psicológicas, de comportamiento y fisiológicas, ocasionando que el individuo deba de adaptarse y ajustarse a la presión existente. Asimismo, Lemos et al. (2018) permite entender al estrés como la respuesta en los tres niveles antes mencionados que podrían considerarse normales, pero si el organismo lo reconoce como anormal, de una forma que no lo puede controlar, requiriendo un esfuerzo adicional que conlleva a la adaptación de manera que el organismo tiende a presentar enfermedades infecciosas o procesos inflamatorios. Niks et al. (2018), sostienen que a pesar de que el estrés ha tenido mucha atención en los últimos 20 años, aún no se ha logrado tener programas o realizar intervenciones que nos permitan mejorar esa condición, siendo hasta la fecha un gran problema a nivel mundial.

Conociendo el concepto inicial del estrés, se definirá cada una de las variables, como primera variable tenemos el estrés laboral, Félix et al. (2018) sustentan que el estrés laboral emerge cuando el colaborador no dispone de los medios suficientes para hacer frente a los requerimientos laborales que le presenten y presume no encontrarse al nivel de las actividades propias del puesto asignado, bajando su rendimiento y ocasionando en algunas ocasiones accidentes y

enfermedades; de esta forma el estrés laboral se contextualiza como la respuesta que se produce cuando la presión laboral y las capacidades o recursos del empleado no se encuentran a la misma altura, provocando de esta manera una serie de cambios en el organismo tanto físicos y emocionales que pueden ser dañinos para la salud del colaborador (Patlán, 2019).

En otro enfoque, Albort et al. (2020) afirman que el estrés laboral regularmente no es negativo, ya que su estudio, demostraron que ciertos niveles de estrés incentivan la innovación, lo que ayuda a mantener un ambiente de competencia laboral. Deng et al. (2019) sostienen que el estrés laboral asociado con el desempeño laboral, puede ocasionar niveles bajos de este último, pero también puede tener efectos positivos, provocando en el empleado efectos de desafío que le permiten un mejor desenvolvimiento laboral.

En cuanto a las dimensiones para esta variable, se tiene como la primera de ellas a la carga laboral que se puede definir como la carga mental o la cantidad de trabajo en un determinado tiempo y cuidados que debe dedicar el trabajador a la atención directa e indirectamente de los pacientes, el lugar de trabajo y el desarrollo profesional, cubriendo la atención indirecta como actividades no relacionadas con la directamente a su función dentro de la institución sino a su capacitación (Van et al. 2021). Shao et al. (2020) considera dentro de su investigación que la elevada carga laboral está relacionada con la deficiente atención y calidad de los servicios de farmacia, ocasionando problemas más graves en los pacientes; considerando en la presente investigación a la sobrecarga de trabajo como uno de sus indicadores, el cual se presenta cuando el trabajador tiene un sentimiento en que las demandas laborales sobrepasan los recursos que tiene el colaborador en los cuales está comprendido el tiempo, la capacidad y energía.

Tang y Vanderberghe (2021), además también es considerada como la sensación de tener demasiado que hacer generando un impacto negativo en la productividad, reduciendo el compromiso organizacional y pudiendo aumentar el ausentismo por enfermedad. Barriga et al. (2021), al no tener suficiente tiempo para hacer las tareas asignadas es considerada como el motivo más frecuente que



ocasiona estrés. Betancourt et al. (2020). También, el agotamiento laboral será otro de los indicadores a considerar, y se define como una diversidad de consecuencias negativas que incluyen depresión, riesgo de errores y efectos negativos en la seguridad del paciente. Dimitriu et al. (2020). Está relacionado con trastornos del sueño, depresión, sedentarismo, obesidad, trastornos musculoesqueléticos, dolor y muchos otros problemas de salud, pero también relacionados a la capacidad de trabajo (Lu et al. 2021).

La segunda dimensión fue las relaciones interpersonales, Lee et al. (2020) lo define conceptualmente como un medio facilitador importante que fortalece el funcionamiento organizacional al incentivar la creatividad en la organización, indicándonos que el trabajador con buenas relaciones interpersonales es capaz de resolver problemas y errores, con un desenvolvimiento fluido que nos llevan a obtener oportunidades para crear nuevas ideas, habilidades y procesos. Nappo (2020) en su estudio plasma que mientras se pueda mantener la cooperación y llevarse bien con los colegas disminuye la probabilidad de experimentar estrés, lo que confirma las características positivas y gratificantes del contacto con los compañeros de trabajo. Como indicadores se tendrán en cuenta primero el trabajo en equipo, permitiendo el desenvolvimiento de los trabajadores, como segundo indicador se tiene a las expectativas que está referido a la percepción que tiene el trabajador sobre su empeño en la institución y como tercer indicador se considerará las decisiones, ya que dependiendo del rumbo que tome la elección evidenciará la destreza que haya desarrollado el colaborador en el ambiente laboral (Silva 2022).

Finalmente, como tercera dimensión se tendrá el desarrollo profesional, Hilty et al. (2019) lo refiere como la gran variedad de capacitación especializada, educación y/o aprendizaje profesional avanzado destinado a ayudar a los profesionales a mejorar su conocimiento, competencia, habilidad y eficacia. Rueben et al. (2020) lo considera como los avances en la práctica de las profesiones que han dado como resultado que brinden una atención más directa al paciente y les permita asumir nuevas responsabilidades; tal es así que los avances vienen con el requisito de garantizar que los trabajadores tengan las habilidades y el conocimiento apropiados. Como primer indicador para esta dimensión se

considera a la inclusión, que permite ayudar a los colaboradores de manera conjunta a la ejecución de una actividad sin considerar la diversidad cultural de los mismos; como segundo indicador se considerará el reconocimiento al desempeño, proporcionando al trabajador diferentes tipos de incentivos y compensaciones monetarias de manera que el desempeño laboral se vea motivado (Silva, 2022).

El desempeño es considerado como la conducta que tienen los trabajadores de manera individual de producir valor para la institución donde laboran (Muñoz, 2020). Es así que se conceptualizará la segunda variable que es el desempeño laboral, De la Cruz (citado por Yáguar, 2019) tuvo la teoría que el desempeño laboral es el grado de capacidad que el trabajador tiene para cumplir las funciones para las que fue contratado, contando con las herramientas necesarias que le permitan realizar la labor encomendada de manera eficaz. En este contexto Puspitasari y Adam (2019) lo contextualizaron como el logro alcanzado por una persona de acuerdo a las funciones que se le han asignado, donde los trabajadores con niveles altos de rendimiento son conocidos como personas productivas, y los trabajadores que su nivel no llega al estándar son llamados improductivos.

Wu et al (citado por Silva, 2022) refirió que el rendimiento de un trabajador en su centro laboral es lo que define a desempeño laboral, considerando para ello tres factores como son: eficiencia, efectividad y productividad, pudiendo ser medido según el aporte personal a los objetivos institucionales. Parent-Lamarche y Boulet (2021), consideran que el desempeño laboral es la responsabilidad que tiene un empleado hacia su empleador, teniendo en cuenta que cierto grado de estrés afecta de manera positiva al desempeño, pero si excede los límites tendría un impacto negativo, límites que la pandemia pudo ayudar a que se sobrepasaran generando en los colaboradores efectos negativos.

Las dimensiones que se considerarán serán: primeramente, la orientación de los resultados, que es definida como estrategias y acciones que están orientadas para alcanzar una meta trazada el corto tiempo, considerando las evaluaciones de logros y resultados del personal durante el desarrollo de su trabajo (Cardenas, 2021). En esta dimensión serán considerados como indicadores la puntualidad,

definido por Fernández (2018) como el cumplimiento de horarios establecidos por la institución de manera exacta y los resultados, los cuales son requeridos de acuerdo con el trabajo asignado.

Como segunda dimensión se tendrá a la identidad e iniciativa, que se entiende como la sensación del personal con respecto a la identificación con su institución y el compromiso de participar en las actividades organizadas en su centro de trabajo, permitiendo así tomar iniciativas para su participación y la de sus compañeros Dessler (citado por Cardenas, 2021). Aquí se considerará como indicadores el compromiso, De la Cruz (2022) lo define como la cualidad que desarrolla un trabajador que le permite identificarse con la institución donde labora y la productividad, que está relacionada con el rendimiento y se da cuando el trabajador cumple con las tareas asignadas por su jefe haciendo uso de las herramientas disponibles, usando para ellos sus habilidades y tiempo que abarca más de lo que estipula su función con la finalidad de establecer su marca personal y demostrar la calidad de su desempeño en la labor que realiza (Fernández, 2018).

Finalizando con la tercera dimensión de capacidad profesional, referido a la suficiencia que requiere el personal para desenvolverse de manera adecuada en su ambiente laboral, lo cual va de la mano con la valoración de sus logros y sobre los resultados de su trabajo de acuerdo a las funciones asignadas, Aamodt (citado por Cardenas, 2021). Para lo que Palma (citado por Cardenas, 2021) menciona que las supervisiones de los empleadores al personal sirven de soporte y ayuda para que logren alcanzar sus metas, permitiendo con esos resultados la mejora y capacitación al personal, de manera que se pueda mejorar el rendimiento conllevando así a un perfeccionamiento en el cumplimiento de metas. En esta dimensión se considerará como indicadores la capacitación, considerada como los medios usados para otorgar a los trabajadores las habilidades necesarias para que puedan cumplir con la función asignada en el trabajo (Navarrete, 2018) y la dedicación y servicio, Marcantonio (2017) entiende la dedicación como un elevado compromiso laboral, sentimiento de valor y pasión por el trabajo.

En el presente todas las instituciones necesitan de las personas para realizar el trabajo diario, por esta razón los colaboradores están predispuestos a ceder ante las presiones para llegar a los objetivos designados por la institución y superarse a sí mismos para seguir siendo indispensables en el medio en el que se desempeñan, dedicando casi la totalidad de su tiempo al trabajo para que sus superiores consideren sus esfuerzos, dejando de lado su entorno familiar y social (Zuñiga, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño De Investigación:

**3.1.1. Tipo de Investigación:** La presente investigación fue del tipo básica, ya que estuvo dirigida a la búsqueda de nuevos conocimientos, leyes y principios que nos permitan ampliar nuestro conocimiento de una forma metódica y sistemática (Sánchez et al. 2018). En el presente trabajo se pretendió aumentar el conocimiento acerca del estrés y desempeño laboral.

#### 3.1.2. Diseño de Investigación:

**Diseño no experimental:** con temporalidad transversal, ya que nos permitió detallar descriptivamente las variables y estudiar la relación que existe entre ellos, llevándonos así a un estudio correlacional (Díaz et al. 2019).

**3.2 Variables y Operacionalización:** A continuación, se describirá la operacionalización de nuestras variables, primeramente, mencionaremos:

#### **Variable 1: El Estrés Laboral**

**Definición conceptual:** El estrés laboral es la respuesta que se produce cuando la presión laboral y las capacidades o recursos del empleado no se encuentran a la misma altura, provocando de esta manera una serie de cambios en el organismo tanto físicos y emocionales que pueden ser dañinos para la salud del colaborador (Patlán, 2019).

**Definición operacional:** El estrés laboral fue medido a través de un cuestionario, en el cual estuvo plasmado las tres dimensiones a estudiar, las que son carga laboral, relaciones interpersonales y desarrollo profesional, el cual consta de 21 preguntas, en las que se encuentran los indicadores que nos permitieron la medición adecuada, que fue valorado en los siguientes niveles: de 15 – 35 tendencia baja, de 36 – 70 promedio y de 71 – 105 tendencia alta de sufrir estrés

laboral, medidas de acuerdo a la escala de Likert (Silva, 2022).

**Indicadores:** Para los indicadores tenemos la sobrecarga de trabajo, para este indicador se consideraron tres preguntas del cuestionario (ítem 1, 2 y 3) y Agotamiento laboral, para este indicador se consideraron tres preguntas del cuestionario (ítem 4, 5 y 6); también trabajo en equipo para el que se han considerado tres preguntas del cuestionario (ítem 7, 8 y 9), decisiones para la que se ha considerado tres preguntas del cuestionario (ítem 10, 11 y 12) y expectativas, para la que se consideró también tres preguntas en el cuestionario (ítem 13, 14 y 15), por último la inclusión, para la que se han considerado tres preguntas en el cuestionario (ítem 16, 17 y 18) y reconocimiento del desempeño, para el que se han considerado tres preguntas del cuestionario (ítem 19, 20 y 21) (Silva, 2022).

**Escala de medición:** La escala de medición a usar es Ordinal.

## **Variable 2: El Desempeño Laboral**

**Definición conceptual:** Se considera como el grado de capacidad que el trabajador tiene para cumplir las funciones para las que fue contratado, contando con las herramientas necesarias que le permitan realizar la labor encomendada de manera eficaz, De la Cruz (citado por Yáguar, 2019).

**Definición operacional:** Se medió haciendo uso de un cuestionario, en el cual estuvo plasmado las tres dimensiones a estudiar como son la orientación de resultados, identidad e iniciativa y capacidad profesional, dicho cuestionario consta de 18 ítems, en los cuales están representados los indicadores, teniendo para su valoración los siguientes niveles: de 15 – 30 malo, de 31 – 60 regular y de 61 – 90 bueno (Cardenas, 2021).

**Indicadores:** Para los indicadores tenemos la puntualidad, para el que se han considerado tres preguntas del cuestionario (ítem 1, 2 y 3) y resultados, considerado también tres preguntas para este indicador (ítem 4, 5 y 6), también compromiso, para el cual se han considerado tres preguntas (ítem 7, 8 y 9) y

productividad también tres preguntas (ítem 10, 11 y 12), por último la capacitación, para el cual se han considerado tres preguntas del cuestionario (ítem 13, 14 y 15) y dedicación y servicio, para los que se ha considerado también tres preguntas en el cuestionario (ítem 16, 17 y 18) (Cardenas, 2021).

**Escala de medición:** La escala de medición a usar es Ordinal.

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo:**

**3.3.1. Población:** La población estuvo conformada por 83 trabajadores del departamento de Farmacia que laboraban en diferentes turnos y servicios dentro de un Hospital en Ayacucho el 2022.

**Criterios de inclusión:**

Se incluyó a todo el personal que labora dentro del departamento de farmacia, en los que se encuentra el personal nombrado y contratado que estén laborando al momento de la recolección de datos.

**Criterios de exclusión:**

El personal del departamento de farmacia que se encontraba de permiso, vacaciones o descanso por enfermedad y/o maternidad.

**3.3.2. Unidad de Análisis:** Personal químico farmacéutico, técnico de farmacia, técnicos administrativos y bachilleres de farmacia que vienen desempeñando funciones dentro del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho.

**3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos:** Para este trabajo se empleó una encuesta y como instrumento se usó un cuestionario, para el cual en el momento de su elaboración se utilizó la escala de Likert para ambas variables. Para el caso de la primera variable se consideró un cuestionario dividido en 3 dimensiones que fueron la carga laboral, desarrollo profesional y relaciones interpersonales considerando para ello 21 ítems, que fueron

valorados en los siguientes niveles: de 15 – 35 tendencia baja, de 36 – 70 promedio y de 71 – 105 tendencia alta de sufrir estrés laboral (Silva, 2022).

Para la variable de desempeño laboral se utilizó el instrumento denominado Cuestionario del Desempeño Laboral (CDDL), elaborado por Ibañez, 2020 (citado por Cárdenas, 2021), la cual estuvo dividida en 3 dimensiones: orientación de resultados, identidad e iniciativa y capacidad profesional y constituida además por 18 ítems, teniendo en cuenta para su valoración los siguientes niveles: de 15 – 30 malo, de 31 – 60 regular y de 61 – 90 bueno (Cardenas, 2021).

El instrumento fue validado a través del juicio de tres expertos, los cuales tienen experiencia en el tema de ambos cuestionarios, para la confiabilidad se usó el coeficiente de alfa de Cronbach en ambas variables, para lo cual se ha usado los resultados de toda la población, obteniendo un valor de 0,814 para la variable de estrés laboral y para el desempeño laboral se obtuvo un valor de 0,944, con las cuales se concluye que el cuestionario presenta un elevado nivel de confiabilidad, lo que nos proporciona la herramienta necesaria para su ejecución.

**3.5 Procedimientos:** Para la investigación se procedió a la validación del instrumento por un juicio de expertos, seguido de la elaboración del cuestionario, lo que permitió la aplicación de las encuestas al personal que labora en el departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho.

**3.6 Método de Análisis de Datos:** En la presente investigación, se elaboró una base de datos con las variables a investigar las cuales fueron procesadas en el programa IBM SPSS 25, la cual permitió la elaboración de tablas que responden a los objetivos de investigación propuestos.

También se usó el Coeficiente Spearman ( $\rho$ ), que puede llegar a tomar un valor entre +1 y -1 donde: Un valor de +1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación de rango, quiere decir que a medida que se incrementa el valor de uno el otro



también lo hará, un valor 0 en  $\rho$  significa que no hay asociación de rangos y un valor de -1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación negativa entre los rangos, lo que significa mientras aumenta el valor de uno el otro disminuye, cuyos valores son descritos en la Tabla 1 (Montes et al. 2021).

Además, se utilizó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, valor que puede llegar a tomar 0 y 1. Para valores mayores a 0.7 demuestran una fuerte relación entre las preguntas, mientras que valores menores demuestran lo contrario. Para correlaciones con valores entre 0,8 y 1 se consideran muy altas y denotan además altos niveles de fiabilidad del instrumento elaborado (Tuapanta et al. 2017).

**3.7 Aspectos Éticos:** En la presente investigación se cumplió con los criterios del código de ética de investigación establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Se ha tenido en cuenta los principios de autonomía, no maleficencia, ya que no se produjo ningún daño psicológico, moral y social a los participantes, beneficencia porque la presente investigación se realizó en beneficio de las personas a las cuales se hizo el estudio y justicia, ya que los participantes serán tratados con respeto y sin discriminación. Se respetó la autoría de la información bibliográfica que se utilizó, citando los autores con las normas APA 7ma Edición y por último se solicitó el consentimiento para la recolección al público objetivo del Hospital en que se realizó el trabajo.

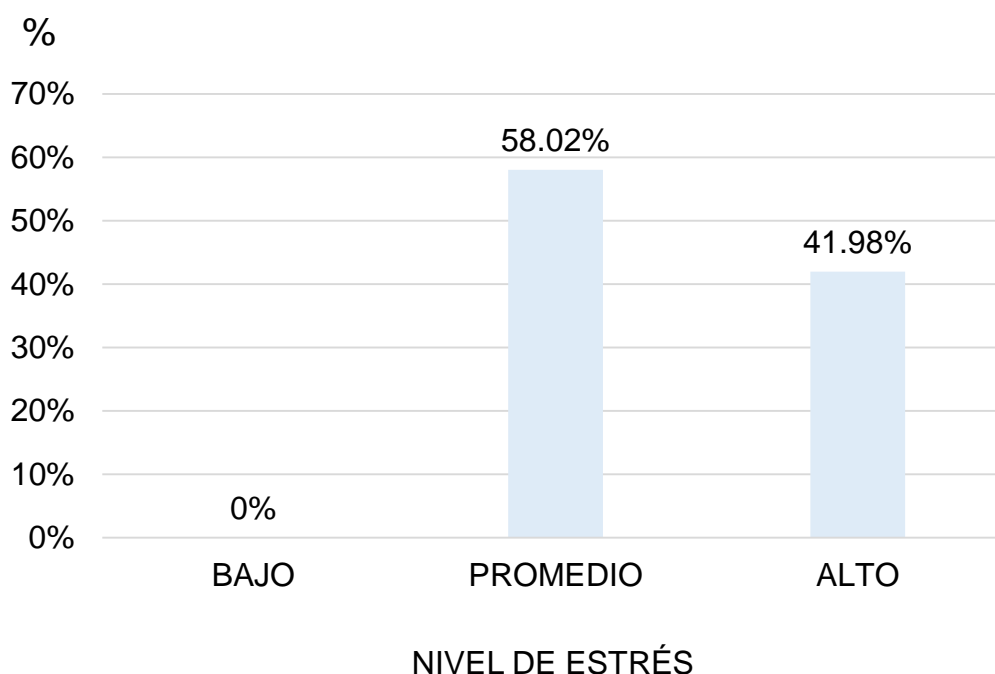
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva:

En este capítulo, se presentan los resultados descriptivos que se han obtenido de la compilación de la información, se detalla a continuación en las tablas correspondientes:

**Figura 1**

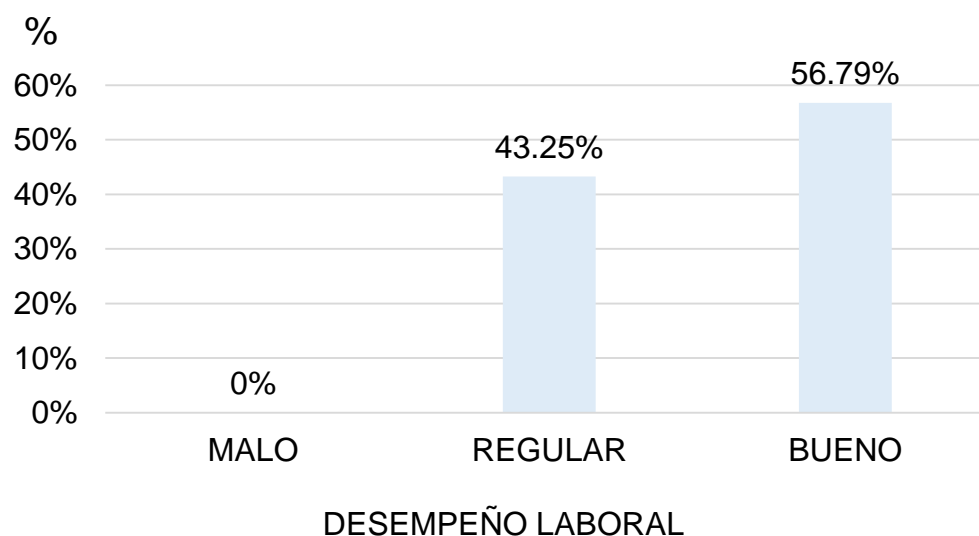
*Nivel de estrés laboral de los trabajadores del departamento de farmacia*



En la figura 1 se observa que el 58,02% de los trabajadores tienen la tendencia promedio de sufrir estrés laboral, lo que nos permite deducir que los trabajadores presentan una alta carga laboral, deficientes relaciones interpersonales y escaso desarrollo profesional, mientras que el 41,98% presenta una tendencia alta de sufrir estrés laboral, apreciando también que no existe algún trabajador con tendencia baja de sufrir estrés laboral.

**Figura 2**

*Desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia*



Como se visualiza en la presente figura 2, existe un porcentaje de 56,79% de trabajadores que presentan un nivel de desempeño bueno, lo que significa que el personal de farmacia tiene adecuada orientación de resultados, buena capacidad de iniciativa e identidad con la institución, además de buen nivel de capacidad personal. Podemos observar también, que 43,21% presenta un desempeño laboral regular y no existe trabajadores con nivel de desempeño laboral bajo.

**Tabla 1**

*Nivel de estrés entre los profesionales y no profesionales*

Trabajador	N	Nivel de estrés laboral	% Nivel de estrés laboral
Profesional	34	Nivel promedio	41,98%
	6	Nivel alto	7,40%
No profesional	33	Nivel promedio	40,74%
	8	Nivel alto	9,88%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>		<b>100%</b>

En la tabla 1 se observa los resultados del nivel de estrés teniendo en cuenta si el trabajador es profesional o no; los profesionales presentan un nivel de estrés promedio más alto que los no profesionales, puede deberse a la diferencia de responsabilidades que tienen cada uno de estos grupos, pero para el nivel de estrés laboral alto se evidencia que el grupo de no profesionales tiene un valor de 9,88% con mayor tendencia a sufrir estrés laboral.

**Tabla 2**

*Trabajadores profesionales y no profesionales respecto a su edad.*

<b>Trabajador</b>	<b>N</b>	<b>Edad promedio</b>
Profesional	40	38,05 años
No profesional	41	38,59 años
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	

En la tabla 2 se observa los resultados del promedio de las edades del trabajador profesional y no profesional, se evidencia que ambos grupos presentan un promedio de edad relativamente similar, lo que nos permite deducir que la edad no sería un factor de tendencia para sufrir estrés.

**Tabla 3**

*Trabajadores profesionales y no profesionales respecto al tiempo que laboran*

<b>Trabajador</b>	<b>N</b>	<b>Tiempo promedio de trabajo</b>
Profesional	40	4,14 años
No profesional	41	8,05 años
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	

En la tabla 3 se observa los resultados promedio de años que labora el trabajador profesional y no profesional, donde se evidencia que el grupo de

profesionales tiene un promedio de 4,14 años trabajando, mientras que el grupo de no profesionales tiene un promedio de 8,05 años, esto se debe que a los inicios de funcionamiento del hospital se contaba con personal técnico en su mayoría que hacía las labores de dispensación de medicamentos, ya que la profesión de químico farmacéutico es relativamente nueva en la ciudad de Ayacucho.

**Tabla 4**

*Distribución de encuestados según sexo*

<b>Sexo</b>	<b>N</b>	<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>% Nivel de estrés laboral</b>
Femenino	41	Nivel promedio	50,62%
	16	Nivel alto	19,75%
Masculino	19	Nivel promedio	23,46%
	5	Nivel alto	6,17%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>		<b>100%</b>

En la tabla 4 se observa los resultados del porcentaje de nivel de estrés laboral según el sexo de los trabajadores, donde el sexo femenino tiene la tendencia promedio de sufrir estrés laboral con un 50,62% a comparación del sexo masculino que tiene un porcentaje de 23,46%; para la tendencia a sufrir estrés de nivel alto el sexo femenino presenta el porcentaje mayor con 19,75% a comparación del 6,17% del sexo masculino, el porcentaje elevado para el sexo femenino se presume que puede ser por el trabajo en el hogar que podría aumentar los niveles de estrés que puede sufrir.

**Tabla 5**

*Profesionales y no profesionales de acuerdo al área que laboran y el porcentaje del nivel de estrés laboral*

Área donde laboran		Almacén de medicamentos		Emergencia		Dosis Unitaria	
Trabajador	Nivel de estrés	N	% Estrés	N	% Estrés	N	% Estrés
Profesional	Alto	2	2,47%	2	2,47%	9	11,11%
	Promedio	5	6,18%	3	3,70%	9	11,11%
No profesional	Alto	2	2,47%	1	1,23%	10	12,35%
	Promedio	3	3,70%	4	4,94%	9	11,11%

Área donde laboran		Sala de operaciones		Consultorios externos		Farmacotecnia	
Trabajador	Nivel de estrés	N	% Estrés	N	% Estrés	N	% Estrés
Profesional	Alto	1	1,23%	2	2,47%	2	2,47%
	Promedio	5	6,18%	0	0,00%	0	0,00%
No profesional	Alto	0	0,00%	1	1,23%	0	0,00%
	Promedio	8	9,88%	3	3,70%	0	0,00%

En la tabla 5 se observa los resultados del porcentaje de nivel de estrés laboral según la profesión y el área donde laboran, los profesionales que laboran en el almacén de medicamentos tienen mayor tendencia de sufrir estrés promedio con un 6,18% a comparación de los no profesionales con un 3,70%, tendencia que no es compartida por los otros servicios, ya que se puede observar según los resultados los no profesionales tienen mayor tendencia a sufrir estrés a comparación del personal profesional.

## 4.2 Estadística inferencial

Realizando la contratación de hipótesis se tiene como resultado lo siguiente para la Hipótesis general

**Ho.** No existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022.

**H1.** Existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022.

**Tabla 6**

*Correlación entre el nivel de estrés y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0,233
		Sig. (bilateral)	0,036
		<b>N</b>	<b>81</b>

En la tabla 6 se observa que la variable estrés laboral tiene una correlación positiva media de 0.233 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,036 con el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia.

Se puede interpretar que a medida que el estrés se incrementa el desempeño laboral del personal de farmacia disminuye en forma relativamente baja, por tanto, se acepta la hipótesis alterna. Para la contratación de las hipótesis específicas se tiene como resultado lo siguiente para la primera hipótesis específica.

**Ho.** No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**H1.** Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre el nivel de estrés y desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados*

		<b>Orientación de Resultados</b>	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0,272
		Sig. (bilateral)	0,014
		<b>N</b>	<b>81</b>

En la tabla 7 se observa que la variable estrés laboral tiene una correlación positiva media de 0.272 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,014 con la dimensión de orientación de resultados del desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia.

Se puede interpretar que a medida que el estrés se incrementa el desempeño laboral en su dimensión orientación de resultados del personal de farmacia disminuye en forma moderada, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para la segunda hipótesis específica, tenemos como resultado lo siguiente:

**Ho.** No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**H1.** Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del



departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre el nivel de estrés y desempeño en su dimensión identidad e iniciativa*

		Identidad e Iniciativa	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	0,302
		Sig. (bilateral)	0,006
		<b>N</b>	<b>81</b>

En la tabla 8 se observa que la variable estrés laboral tiene una correlación positiva media de 0.302 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,006 con la dimensión de identidad e iniciativa del desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia.

Se puede interpretar que a medida que el estrés laboral se incrementa el desempeño laboral en su dimensión identidad e iniciativa del personal de farmacia disminuye en forma media, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para la tercera hipótesis específica, tenemos como resultado lo siguiente:

**Ho.** No existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**H1.** Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre el nivel de estrés y desempeño en su dimensión capacidad profesional*

		<b>Capacidad profesional</b>	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	0,305
		Sig. (bilateral)	0,006
		<b>N</b>	<b>81</b>

En la tabla 9 se observa que la variable estrés laboral tiene una correlación positiva media de 0.305 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,006 con la dimensión de capacidad profesional del desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia.

Se puede interpretar que a medida que el estrés laboral se incrementa el desempeño laboral en su dimensión capacidad profesional del personal de farmacia disminuye en forma media, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022 se encontró que existe una correlación positiva media con un valor de 0.233 para el coeficiente de Rho de Spearman. Al respecto Arango (2020) encontró resultados similares sobre desempeño y estrés laboral, encontrando en su investigación que existe relación entre ambas variables estudiadas, en el trabajo de investigación de Yáguar (2019) de manera similar demostró que el estrés y el desempeño laboral tienen relación y al igual que la presente investigación su relación no fue significativa, no pudiendo determinar de manera certera cual o cuales serían los principales factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, Onofre (2021) no encontró la relación directa entre las variables, debido a que consideró que existen otros factores que desencadenan el estrés ya que para él el estrés y el desempeño es idiosincrático de cada persona.

Continuando con el objetivo general Joshi et al. (2021) determinó también que existe relación entre el desempeño laboral y el estrés, indicando que a medida que aumenta el estrés laboral, disminuye el desempeño laboral del personal de salud. De manera similar Bjaalid et al. (2021) en su investigación determinaron que existe correlación entre el desempeño y el estrés laboral, dando a conocer que el desempeño laboral disminuye si el estrés laboral se incrementa. Por el contrario, Guanoquiza (2018) demostró de manera general que no existe relación entre el estrés y el desempeño de la población total de los trabajadores de salud, aceptando de esta manera la validez de su hipótesis nula, y quedando por determinar cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

Flores y Granados (2018) concuerdan con los resultados para el objetivo principal, donde encontraron que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, lo que quiere decir que el desempeño disminuye a medida que el estrés se incrementa. De igual manera Alvaro (2017), demostró que existe una relación,

pero en este caso resultó ser significativa entre el desempeño laboral y el estrés laboral, lo que significa que a medida que el desempeño disminuye también el estrés lo hace de manera exponencial. Asimismo, Silva (2022) concluye que existe relación entre las variables en estudio que serían el estrés y desempeño laboral. En el caso de Delgado et al. (2020), usando a toda su población para realizar el estudio, nos demuestra que existe una correlación entre el desempeño laboral y el estrés laboral, pero de forma moderada.

También Cubas (2018), en su investigación encontró una que el desempeño laboral se encuentra significativamente relacionado con el estrés laboral, permitiéndonos como investigadores deducir que el desempeño del personal disminuye porque los niveles de estrés se elevan. Por el contrario, Ramos (2017) en su investigación no encontró una relación significativa entre el desempeño y el estrés laboral, lo que quiere decir que el desempeño laboral de los trabajadores no depende del estrés laboral que éstos puedan sufrir, probablemente existan otros que en su estudio no ha logrado determinar de manera concisa.

Li et al. (2017), demostraron también que existe correlación entre las dos variables en estudio, o sea que a medida que el estrés laboral eleva sus niveles, los del desempeño laboral van disminuyendo. Del mismo modo Bardales (2018), demostró que existe una influencia significativa entre el estrés y el desempeño laboral, donde pudo observar que el personal nada estresado evidenciaba un nivel de desempeño muy eficiente.

Si bien es cierto la correlación obtenida en esta investigación es una correlación positiva media, no podemos asegurar debido al bajo nivel de correlación que el estrés sea un factor predisponente importante para el bajo nivel de desempeño laboral que los trabajadores podrían presentar en algún momento, es menester de futuras investigaciones determinar el factor o los factores que hacen que el personal del departamento de farmacia tenga deficiencias en cuanto a su desempeño, pero teniendo en cuenta que disminuyendo también el nivel de estrés que no es muy elevado podría ayudar

de cierta manera a incrementar el desempeño, con esto se quiere decir que de todas formas no se debe descuidar el tema de la mitigación del estrés y el manejo del mismo.

Para Adam y Puspitasari (2017), encontraron que existe correlación entre variables, donde de manera similar a las investigaciones revisadas se puede determinar que si el nivel de estrés disminuye de forma equivalente el desempeño laboral se incrementará. De igual manera Puma (2017), en su investigación determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, determinando que a medida que se incrementa el estrés el desempeño laboral disminuye en proporciones similares.

Para Zúñiga (2019), el estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores, en esta investigación se determinó que la inestabilidad por la que pasan las instituciones y la globalización están relacionadas con el incremento del estrés y su consecuencia que es el deterioro de los niveles desempeño.

Para el objetivo específico 1: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022, se encontró un valor de 0,272 para el Rho de Spearman. De igual manera Arango (2020) encontró de manera parecida que el estrés está relacionado con la dimensión de resultados del desempeño laboral, pudo concluir que el profesional de la salud tendrá mejores resultados en cuanto a su desempeño laboral si desarrolla la capacidad de trabajo frente a presión en un ambiente laboral positivo.

Al respecto de este primer objetivo específico, Cárdenas (2021) encontró una correlación baja y negativa, demostrando con sus resultados que a medida que el estrés laboral se incrementa, los niveles de orientación de resultados decrecen de manera significativa. De manera similar Puma (2017), en cuanto a este indicador de orientación de resultados pudo identificar que la esta variable

tiene correlación inversa significativa con el estrés laboral, lo que permite deducir que a mayor estrés laboral la orientación de resultados de los trabajadores del departamento de farmacia disminuye de manera progresiva.

Para este objetivo específico en el que se enmarca la orientación de resultados, se puede decir que mientras el estrés laboral no sea bien manejado dentro de la institución, la sensación del trabajador es que va a cumplir lo que tenga que hacer dentro del turno, sin ningún tipo de responsabilidad ni conciencia de que si hace un mal trabajo el afectado no sólo será él sino el resto de sus compañeros, afectando de esta manera también el clima laboral dentro del servicio donde labora, proporcionando así resultados que no son los esperados o si, pero no en la medida que se solicita.

Para el objetivo específico 2: Determinar la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022, se encontró un valor de 0,302 para el Rho de Spearman. De igual manera Arango (2020) encontró de manera idéntica encontró que el estrés laboral relacionado a la dimensión de iniciativa evidencia un desempeño laboral bueno, concluyó que el personal de salud con estrés negativo tiene menor disposición para idear o emprender nuevas acciones.

En este segundo objetivo específico, Cárdenas (2021) presentó una correlación baja negativa, determinando que el identidad e iniciativa disminuye de manera exponencial debido a que el estrés laboral se incrementa, esta situación hace que el personal del hospital sienta que no es parte del grupo y que la institución no lo considera como un componente importante dentro de él. De manera similar Puma (2017), en cuanto a este indicador de identidad e iniciativa pudo identificar que la iniciativa está tiene correlación inversa significativa con el estrés laboral, lo que permite deducir que a mayor estrés laboral la iniciativa de los trabajadores del departamento de farmacia disminuye de manera progresiva.

Deduciendo para este objetivo específico que mientras el personal no se sienta incluido dentro de la institución sólo se limitará al cumplimiento de sus turnos y funciones en la medida de lo posible de manera exacta, sin incrementar de manera adicional cualquier función que no se le haya pedido pero que sea necesaria, se limita a cumplir con lo que se le dice, así haya más trabajo por realizar, sin ningún tipo de innovación ni en representación de la institución que lo alberga, ocasionando que el público que visita el nosocomio tenga una mala percepción de todos los trabajadores y no se sienta bien atendido.

Para el objetivo específico 3: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022, se encontró un valor de 0,305 para el Rho de Spearman. De igual manera Cárdenas (2021) encontró de manera similar que existe una correlación baja negativa, demostrando que la capacidad profesional disminuye en gran medida mientras que el nivel de estrés se va incrementando, capacidad que debe ser o tratar de ser incrementada por la institución, ya que mientras el personal se encuentre capacitado, el hospital obtendrá los beneficios de los resultados que el trabajador capacitado pueda proporcionar.

En cuanto a la capacidad profesional de cada trabajador, de acuerdo a los resultados obtenidos, se deduce que, aunque la correlación es media, si tiene que ver con el estrés, lo que hace que los trabajadores se enmarquen en cumplir con las responsabilidades propias del trabajo y dejen de lado la propia superación para el caso de nuestra investigación nos referimos a la profesional.

De acuerdo a los estudios revisados, para el objetivo general y los objetivos específicos se puede determinar de manera general que el estrés laboral está relacionado, desde una correlación baja hasta una muy alta y significativa con el desempeño laboral y todos sus indicadores que son orientación de resultados, identidad e iniciativa y capacidad profesional, llegando a la conclusión para todas que en la medida de que los niveles de estrés laboral disminuyan el desempeño laboral se verá incrementado, sucedió lo mismo para

todos los indicadores, los cuales se ven afectados con el nivel de estrés laboral en los trabajadores de diversas instituciones donde se realizaron los diferentes estudios.



## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó que el estrés laboral tiene una correlación positiva media de 0.233 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,036 con el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022.

**SEGUNDA:** Se determinó la relación entre el estrés y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados es positiva media de 0.272 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,014 de los trabajadores del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho.

**TERCERA:** Se determinó la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa es positiva media de 0.302 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,006 de los trabajadores del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho.

**CUARTA:** Se determinó la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional es positiva media de 0.305 con un nivel de significancia bilateral de Spearman de 0,006 de los trabajadores del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que la Oficina de Recursos Humanos concientice sobre la importancia de controlar los niveles de estrés, así como los estresores a los trabajadores del departamento de farmacia. Fomentando en el Hospital, espacios con pausas activas y actividades que ayuden a mitigar los efectos que causan las actividades laborales a diario.

**SEGUNDA:** Se recomienda realizar encuestas para determinar el nivel de estrés laboral y desempeño, un par de veces al año, la que ayudará a la oficina de Bienestar de Personal y a la Jefatura del departamento de Farmacia, poder determinar si los niveles de estrés siguen afectando a la orientación de resultados que se espera de cada trabajador, solicitando de cada uno de ellos aportes que permitan a la institución mejorar la calidad de vida en el trabajo para cada uno de ellos.

**TERCERA:** Se recomienda a la jefatura de la oficina Recursos Humanos a través de su servicio de Bienestar social, planificar talleres de manera participativa para poder fortalecer la personalidad y actitud, reforzando la escucha activa y el trabajo en equipo, de manera que se sienta parte importante del hospital.

**CUARTA:** Se recomienda a la jefatura de la oficina Recursos Humanos, a través del departamento de Psicología realizar capacitaciones participativas, de manera que se pueda incentivar al trabajador a buscar crecimiento en el ámbito profesional y personal.

## REFERENCIAS

- Adam, S. y Puspitasari, F. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Revista de ciencias Humanas y Sociales*. (21), 102-112. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8348387.pdf>
- Aguilar, J., Bellido, R., Gamarra, M., Morales, B. y Pastor, K. (2021). Efectos del COVID-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia Y Tecnología*. 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Alvaro, Ruth (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud Melgar Ayaviri- 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Archivo digital. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albort-Morant, G., Ariza-Montes, A., Leal-Rodríguez, A. y Giorgi G. (2020). How does positive work-related stress affect the degree of innovation development? *International Journal of Environmental Research a Public Health*. 17(2), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020520>
- Arango, F., Cordova, C. y Sulca, M. (2020). *Estrés y desempeño laboral del enfermero del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional del Callao]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5451>
- Bacalbasa, N., Badiú, C., Bratu, O., Carap, A., Cirstoveanu, Constantin, V., C., Davitoiu, A., Dimitriu, M., Jacota-Alexe, F., Nica, A., Pantea-Stoian, A., Smaranda, A., Smarandache, C. y Socea, B. (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. *Medical Hypotheses*. 144, 1-4. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32531540/>
- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas - 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR\\_a69a5eae85b7012b0b57a4b23a04e75b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTR_a69a5eae85b7012b0b57a4b23a04e75b)
- Barradas, M., Delgadillo, R., García, J., Gutiérrez, L., López, J., Posadas, M. y

- Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout Enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Barriga, H., Campoverde, R., Coello-Montecell, D., Ochoa, P. y Paredes-Aguirre, M. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. *Int J Environ Res Public Health*. 18(19), 1-22. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34639602/>
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B. y Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *Revista Científica Multidisciplinaria*. 4(3), 41-50. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K. y Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*. 28(2), 365-382. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Calvanapón, Flor., Cárdenas, K. y Delgado, S. (2019). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 14(2), 11-18. <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Cárdenas, K. (2021). *Estrés y desempeño laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73953>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M., Escudero-Fernández, L. y Martínez-Roche, E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*. 17(50), 304-314. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412018000200304](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412018000200304)
- Cubas, R. (2018). *Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la victoria sector II – Chiclayo, 2018*. [Tesis de Pregrado. Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5414/Cubas%20Cubas%2c%20Rosa%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, J. (2022). *Estrés laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021*. [Tesis de

- Maestría. Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81705>
- Deng, j., Guo, Y., Ma, T., Tian, X. y Yang, T. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*. 24(2), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. 8(1), 31-40. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Duque, M., Mena, A. y Tuapanta, J. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDescubre*. (10), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*. 64(15), 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Fernandez, J. (2018). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA "PROSA", Lima-2018*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21491>
- Flores, D. y Granados, M. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la clínica salud integral farmacéutica, distrito de Trujillo en el año 2018*. [Tesis de Pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego]. Archivo digital. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE\\_ADMI\\_DIANA.FLORES\\_MONICA.GRANADOS ESTR%  
c3%89S.LABORAL DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS ESTR%c3%89S.LABORAL DATOS.PDF)
- Gevers, J., Houtman, I., Jonge, J. y Niks, I. (2018). Work Stress Interventions in Hospital Care: Effectiveness of the Discovery Method. *International Journal Environmental Research and Public Health*. 15(2), 1-20. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29438350/>
- Guanquiza, L. (2018). *Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de la salud del Centro de Salud Ponce Enríquez*. [Tesis de

- maestría, Universidad de Especialistas Espiritu Santo]. Archivo digital. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2570>
- Henao-Pérez., Lemos, M. y López-Medina, D. (2018). Estrés y Salud Mental en Estudiantes de Medicina: Relación con Afrontamiento y Actividades Extracurriculares. *IMedPub Journals*. 14(2), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6499267>
- Hernández -Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw Hill Education.
- Hilty, D., Liu, H. Stubbe, D. y Teshima, J. (2019). Defining Professional Development in Medicine, Psychiatry, and Allied Fields. *Psychiatric Clinics of North America*. 42(3), 337-356. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0193953X19300413?via%3Dihub>
- Hyun, S., Kim, K., Lee, K. y Park, H. (2020). The Antecedents and Consequences of Psychological Safety in Airline Firms: Focusing on High-Quality Interpersonal Relationships. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(7), 1-19. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32218262/>
- Joshi, K., Sochaliya, K., Modi, B., Sharma, L., Singh, S. y Kartha, G. (2021). A study on the effect of occupational stress on job performance in the nursing staff of a tertiary care teaching hospital in Surendranagar district. *Indian Journal Community Health*. 33(1),139-145. <https://doi.org/10.47203/IJCH.2021.v33i01.019>
- Li, L, Ai H, L., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T., & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC Health Service Research*. 17(1), 401. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5469137/>
- Lu, Y., Liu, Q., Yan, H., Gao, S. y Liu, T. (2021). Job burnout and its impact on work ability in biosafety laboratory staff during the COVID-19 epidemic in Xinjiang. *BMC Psychiatry*. 21(1), 1-13. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34732164/>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*. 3(2), 81-89. <http://repositorio.ean.edu.ar:8080/handle/123456789/53>
- Marreo, María y Aguilera, María (2018). Estrés Psicosocial Laboral según Modelo

- Desbalance Esfuerzo-Recompensa en Gestantes Cubanas. *Salud y Sociedad*. 9(2), 172-178. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6755340.pdf>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 28(3), 176-235. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Mero, E., Salas, Y., Acuña, L. y Bernal G. (2021). Estrés Laboral en personal de salud en tiempo de COVID-19. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*. 5(3), 368-377. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1284>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vásquez, M. y Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Movimiento científico*. 8(1), 98-114. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Muñoz, F. (2020). *Inseguridad laboral y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis de Doctor. Universidad de Chile]. Archivo digital. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/182735>
- Nappo, N. (2020). Job stress and interpersonal relationships cross country evidence from the EU15: a correlation analysis. *BMC Public Health*. 20(1), 1-11. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32689996/>
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. [Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre->

[Influencia.pdf](#)

- Parent-Lamarche, A. y Boulet, M. (2021). Workers' Stress During the First Lockdown Consequences on Job Performance Analyzed with a Mediation Model. *Revista de medicina ocupacional y ambiental*. 63(6), 469–475. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002172>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*. 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_abstract&tlng=es)
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJ\\_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJ_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, L. (2017). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco, 2016*. [Tesis de Licenciatura. Universidad de Huánuco]. Archivo digital. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/362/TESIS%20FINA L%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rueben, A., Forsyth, P. y Thomson, A. (2020). Professional development beyond foundation training: a study of pharmacists working in Scotland. *International Journal of Pharmacy Practice*. 28(2), 165-172. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31583789/>
- Shao, S., Chan, Y., Lin, S., Li, C., Kao, Y., Chen, Y., Chen, H. y Lai, E. (2020). Workload of pharmacists and the performance of pharmacy services. *PLoS ONE*. 15(4), 1-12. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32315319/>
- Silva, A. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79924>
- Tang, W. y Vanderberghe, C. (2021). Role Overload and Work Performance: The Role of Psychological Strain and Leader-Member Exchange. *Front Psychol*. 12, 1-14. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34093378/>
- Van, G., Roelen, C., Grolman, W., Stellato, R., y Van, W. (2021). Exploring the



relation between modelled and perceived workload of nurses and related job demands, job resources and personal resources; a longitudinal study. *PLoS One*. 16(2), 1-21. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33635900/>

Yáguar, S. (2019). *EL estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

Zuñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión del Tercer Milenio*. 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

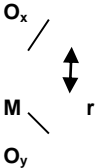
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es la respuesta que se produce cuando la presión laboral y las capacidades o recursos del empleado no se encuentran a la misma altura. (Patlán Pérez, 2019)	Silva (2022) nos dice que el estrés se genera por diferentes factores estresantes dentro del ambiente laboral, por esta razón se van a cuantificar tres dimensiones.	Carga Laboral	Sobrecarga de trabajo Agotamiento laboral	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo Decisiones Expectativas	
			Desarrollo profesional	Inclusión Reconocimiento del desempeño	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral se considera como el grado de capacidad que el trabajador tiene para cumplir las funciones para las que fue contratado, contando con las herramientas necesarias que le permitan realizar la labor encomendada de manera eficaz, De la cruz Ramírez (citado por Yáguar Gutiérrez, 2019)	Silva (2022) lo considera como el hecho de realizar el trabajo cumpliendo con las metas y objetivos trazados, para lo cual se han considerado tres dimensiones para su estudio	Orientación de resultados	Puntualidad Resultados	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Identidad e iniciativa	Compromiso Productividad	
			Capacidad profesional	Capacitación Dedicación y servicio	

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Estrés y Desempeño Laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable(X): ESTRÉS LABORAL</b>				
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de orientación de resultados en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>b). ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022.</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.</p>	<p>Existe relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:1</p> <p>Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:2</p> <p>Existe relación significativa inversa entre el estrés laboral del personal y desempeño laboral en su dimensión de identidad e iniciativa en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:3</p> <p>Existe relación inversa significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral en su dimensión de capacidad profesional en el contexto COVID-19 del departamento de farmacia de un hospital en Ayacucho, 2022.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Carga Laboral	Sobrecarga de trabajo Agotamiento laboral	1 – 6	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	15 – 35 tendencia baja  36 – 70 promedio  71 – 105 tendencia alta
			Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo Decisiones Expectativas	7 – 15		
Desarrollo profesional	Inclusión Reconocimiento del desempeño	16 – 21					
<b>Variable(Y): DESEMPEÑO LABORAL</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Orientación de resultados	Puntualidad Resultados	1 – 6	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	15 – 30 malo  31 – 60 regular  61 – 90 bueno
			Identidad e iniciativa	Compromiso Productividad	7 – 12		
			Capacidad profesional	Capacitación Dedicación y servicio	13 – 18		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>M=muestra</p> <p>O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>= observaciones en cada variable</p> <p>r= correlaciones en cada variable</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 83 trabajadores que laboran en el departamento de Farmacia de un Hospital en Ayacucho</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilístico intencional.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Se considerará el total de la población.</p>	<p><b>Variable X: ESTRÉS LABORAL</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario - Encuesta de Estrés laboral</p> <p>Autor: Silva R.</p> <p>Procedencia: Perú</p> <p>Año: 2022</p> <p>Estructura. Está conformada por 15 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:</p> <p>Carga laboral</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p><b>Variable Y: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ibañez</p> <p>Año: 2020</p> <p>Forma de Administración: Encuesta</p> <p>Estructura. Está conformada por 16 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son:</p> <p>Orientación de resultados</p> <p>Identidad e iniciativa</p> <p>Capacidad profesional</p>	<p><b>DESCRIPTIVA</b></p> <p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>	

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

##### I. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

Área donde labora: \_\_\_\_\_ Tiempo que labora en la institución: \_\_\_\_\_

Químico farmacéutico ( ) Técnico administrativo ( )

Técnico de farmacia ( ) Bachiller Químico Farmacéutico ( )

##### II. INSTRUCCIONES

Estimado participante, el siguiente cuestionario tiene como el Estrés laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo. Se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización; por lo cual, se le solicita marque con un aspa (X) su respuesta para cada interrogante. Además, la escala valorativa del cuestionario es el siguiente:

Código	Categoría	Escala
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CARGA LABORAL</b>						
01	El exceso de trabajo que asume interfiere en su actividades diarias.					
02	Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización					
03	Siente que la sobrecarga de trabajo podría ser dividida entre todo el equipo que labora dentro del turno.					
04	Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña.					
05	Usted considera que por brindar un servicio de calidad al usuario cliente, el agotamiento laboral es demasiado alto.					
06	Siente que el ambiente de trabajo es tenso.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
07	Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo.					
08	Su equipo se encuentra desorganizado.					
09	Siente que el grupo de trabajo trasmite seguridad y confianza.					
10	Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora.					
11	Siente que puede asumir las consecuencias de las decisiones que pueda tomar.					
12	Cuando se toma decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros, es consultado o participa de ello.					
13	Tiene expectativa de crecimiento en su organización.					
14	Tiene la ocasión de desarrollar sus talentos y capacidades					
15	Tiene la sensación de haber logrado algo que vale la pena en su ambiente laboral.					
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>						
16	Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa de ello.					
17	Siente que la institución tiene un sentido de pertenencia con usted.					
18	Se siente incluido en la toma de decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros					
19	El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente					
20	Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva.					
21	En la institución se dan los reconocimientos que merece.					

Adaptado de Silva, A. (2022)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79924>

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL

### I. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )  
 Área donde labora: \_\_\_\_\_ Tiempo que labora en la institución:  
 Químico farmacéutico ( ) Técnico administrativo ( )  
 Técnico de farmacia ( ) Bachiller Químico Farmacéutico ( )

### II. INSTRUCCIONES

Estimado participante, el siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de Desempeño Laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo. Se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización; por lo cual, se le solicita marque con un aspa (X) su respuesta para cada interrogante.

Además, la escala valorativa del cuestionario es el siguiente:

Código	Categoría	Escala
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
01	El personal es puntual al ingresar a su puesto de trabajo.					
02	Los jefes del área cumplen con su horario establecido en su jornada laboral.					
03	El trabajo encomendado es entregado en el tiempo designado para ese fin.					
04	Los trabajadores cumplen con las actividades de manera eficiente.					
05	Los trabajadores son responsables con los bienes de la institución.					
06	Los trabajadores desempeñan sus funciones dentro de lo indicado y más.					
<b>IDENTIDAD E INICIATIVA</b>						
07	Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.					
08	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.					
09	El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.					
10	Se cumplen con las metas establecidas por el Hospital.					
11	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios.					
12	El hospital incentiva a la producción de sus trabajadores.					
<b>CAPACIDAD PERSONAL</b>						
13	El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.					
14	La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, pos grados, etc.					
15	El hospital capacita a los trabajadores por áreas específicas.					
16	Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.					
17	Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.					
18	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.					

Adaptado de Cárdenas, K. 2021 (elaborado por Ibañez, 2020)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73953>

## ANEXO 4

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CARGA LABORAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Sobrecarga de trabajo</b>								
1	El exceso de trabajo que asume interfiere en su actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización.	✓		✓		✓		
3	Siente que la sobrecarga de trabajo podría ser dividida entre todo el equipo que labora dentro del turno	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Agotamiento Laboral</b>								
4	Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña.	✓		✓		✓		
5	Usted considera que por brindar un servicio de calidad al paciente, el agotamiento laboral es demasiado alto.	✓		✓		✓		
6	Siente que el ambiente de trabajo es tenso.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES</b>								
<b>INDICADOR 1: Trabajo en equipo</b>								
7	Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
8	Su equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
9	Siente que el grupo de trabajo transmite seguridad y confianza.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Decisiones</b>								
10	Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora.	✓		✓		✓		

11	Siente que puede asumir las consecuencias de las decisiones que puede tomar.	✓		✓		✓		
12	Cuando se toma decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros, es consultado o participa de ello.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 3: Expectativas</b>								
13	Tiene expectativa de crecimiento en el hospital	✓		✓		✓		
14	Tiene la ocasión de desarrollar sus talentos y capacidades.	✓		✓		✓		
15	Tiene la sensación de haber logrado algo que vale la pena en su ambiente laboral	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Inclusión</b>								
16	Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa de ello.	✓		✓		✓		
17	Siente que la institución tiene un sentido de pertenencia con usted.	✓		✓		✓		
18	Se siente incluido en la toma de decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Reconocimiento del desempeño</b>								
19	El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente	✓		✓		✓		
20	Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva.	✓		✓		✓		
21	En la institución se dan los reconocimientos que merece.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Avalos Walter

DNI: 29081653

Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Ayacucho, 17 de junio del 2022

  
 INSTITUCIÓN GENERAL REGIONAL DE AYACUCHO  
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 MSc. Walter S. Avalos

Firma del Experto Informante.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CARGA LABORAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Sobrecarga de trabajo</b>								
1	El exceso de trabajo que asume interfiere en su actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización.	✓		✓		✓		
3	Siente que la sobrecarga de trabajo podría ser dividida entre todo el equipo que labora dentro del turno	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Agotamiento Laboral</b>								
4	Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña.	✓		✓		✓		
5	Usted considera que por brindar un servicio de calidad al paciente, el agotamiento laboral es demasiado alto.	✓		✓		✓		
6	Siente que el ambiente de trabajo es tenso.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES</b>								
<b>INDICADOR 1: Trabajo en equipo</b>								
7	Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
8	Su equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
9	Siente que el grupo de trabajo transmite seguridad y confianza.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Decisiones</b>								
10	Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora.	✓		✓		✓		

11	Siente que puede asumir las consecuencias de las decisiones que puede tomar.	✓		✓		✓		
12	Cuando se toma decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros, es consultado o participa de ello.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 3: Expectativas</b>								
13	Tiene expectativa de crecimiento en el hospital	✓		✓		✓		
14	Tiene la ocasión de desarrollar sus talentos y capacidades.	✓		✓		✓		
15	Tiene la sensación de haber logrado algo que vale la pena en su ambiente laboral	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Inclusión</b>								
16	Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa de ello.	✓		✓		✓		
17	Siente que la institución tiene un sentido de pertenencia con usted.	✓		✓		✓		
18	Se siente incluido en la toma de decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Reconocimiento del desempeño</b>								
19	El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente	✓		✓		✓		
20	Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva.	✓		✓		✓		
21	En la institución se dan los reconocimientos que merece.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr. Fabianus Céspedes Alvarado    DNE: 42357208

Especialidad del validador: Magister en Atención Integral de Salud

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

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

22 de octubre del 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>								
<b>INDICADOR 1: Puntualidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal es puntual al ingresar a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los jefes del área cumplen con su horario establecido en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
3	El trabajo encomendado es entregado en el tiempo designado para ese fin.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Resultados</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los trabajadores cumplen con las actividades de manera eficiente.	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores son responsables con los bienes de la institución.	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores desempeñan sus funciones dentro de lo indicado y más.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD E INICIATIVA</b>								
<b>INDICADOR 1: Compromiso</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	✓		✓		✓		
8	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	✓		✓		✓		
9	El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Productividad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se cumplen con las metas establecidas por el hospital.	✓		✓		✓		

11	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios.	✓		✓		✓		
12	El hospital incentiva a la producción de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD PROFESIONAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Capacitación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
14	La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, pos grados, etc.	✓		✓		✓		
15	El hospital capacita a los trabajadores por áreas específicas.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Dedicación y servicio</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Falominos Vargas Victor Alexander    DNI: 42357208

Especialidad del validador: Magister en Atención Integral de Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de Feb del 2022

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CARGA LABORAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Sobrecarga de trabajo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El exceso de trabajo que asume interfiere en su actividades diarias.	✓		✓		✓		
2	Siente que la sobrecarga de trabajo influye en los resultados de la organización.	✓		✓		✓		
3	Siente que la sobrecarga de trabajo podría ser dividida entre todo el equipo que labora dentro del turno	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Agotamiento Laboral</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Desarrolla más de una actividad distinta en el puesto donde se desempeña.	✓		✓		✓		
5	Usted considera que por brindar un servicio de calidad al paciente, el agotamiento laboral es demasiado alto.	✓		✓		✓		
6	Siente que el ambiente de trabajo es tenso.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES</b>								
<b>INDICADOR 1: Trabajo en equipo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Siente que todos los trabajadores trabajan en equipo.	✓		✓		✓		
8	Su equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
9	Siente que el grupo de trabajo transmite seguridad y confianza.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Decisiones</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las adecuadas decisiones afectan la vida de las personas con las que labora.	✓		✓		✓		

11	Siente que puede asumir las consecuencias de las decisiones que puede tomar.	✓		✓		✓		
12	Cuando se toma decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros, es consultado o participa de ello.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 3: Expectativas</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene expectativa de crecimiento en el hospital	✓		✓		✓		
14	Tiene la ocasión de desarrollar sus talentos y capacidades.	✓		✓		✓		
15	Tiene la sensación de haber logrado algo que vale la pena en su ambiente laboral	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Inclusión</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cuando se tiene que tomar una decisión importante, usted participa de ello.	✓		✓		✓		
17	Siente que la institución tiene un sentido de pertenencia con usted.	✓		✓		✓		
18	Se siente incluido en la toma de decisiones con respecto a su trabajo y al de sus compañeros.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Reconocimiento del desempeño</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
19	El jefe inmediato, reconoce los logros cuando las cosas se realizan correctamente	✓		✓		✓		
20	Cuando los colaboradores tienen un buen desempeño, el jefe inmediato felicita e incentiva.	✓		✓		✓		
21	En la institución se dan los reconocimientos que merece.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: TORRES MENDOZA MAVEL DNE: 20107794

Especialidad del validador: Médico Cirujano - Mg Gestión de los Servicios en Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de Junio del 2022

  
**HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO**  
**MIGUEL A. MARISCAL HERRERA**  
Mavel  
**Dra. Mavel Torres Mendoza**  
 C.M.P. 57970

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>								
<b>INDICADOR 1: Puntualidad</b>								
1	El personal es puntual al ingresar a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Los jefes del área cumplen con su horario establecido en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
3	El trabajo encomendado es entregado en el tiempo designado para ese fin.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Resultados</b>								
4	Los trabajadores cumplen con las actividades de manera eficiente.	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores son responsables con los bienes de la institución.	✓		✓		✓		
6	Los trabajadores desempeñan sus funciones dentro de lo indicado y más.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD E INICIATIVA</b>								
<b>INDICADOR 1: Compromiso</b>								
7	Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.	✓		✓		✓		
8	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.	✓		✓		✓		
9	El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Productividad</b>								
10	Se cumplen con las metas establecidas por el hospital.	✓		✓		✓		

11	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios.	✓		✓		✓		
12	El hospital incentiva a la producción de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD PROFESIONAL</b>								
<b>INDICADOR 1: Capacitación</b>								
13	El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
14	La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, pos grados, etc.	✓		✓		✓		
15	El hospital capacita a los trabajadores por áreas específicas.	✓		✓		✓		
<b>INDICADOR 2: Dedicación y servicio</b>								
16	Se percibe en los trabajadores una vocación intrínseca de servicio.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: TORRES MENDOZA MAVEL    DNI: 20107794

Especialidad del validador: Médico Cirujano - Mg Gestión de los Servicios en Salud

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

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

15 de Junio del 2022

  
 HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
 MIGUEL A. BARRISCAL LLERENA  
Dra. Mavel Torres Mendoza  
 C.M.P. 57970

Firma del Experto Informante.

**ANEXO 5**  
**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**  
**FICHA TÉCNICA DE ESTRÉS LABORAL**

1. **Autora:** Gabriela Jackeline Girón Aguilar
2. **Administración:** Individual
3. **Duración:** 10 – 15 minutos
4. **Sujetos de Aplicación:** Trabajadores del departamento de farmacia de un Hospital en Ayacucho
5. **Consigna:** Este instrumento forma parte del trabajo de investigación, está comprendida por 21 preguntas, que deben ser contestadas con la mayor honestidad posible.
6. **Consistencia interna:** Para determinar la confiabilidad se aplicó el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ =Alfa de Cronbach

K=Número de ítems

Vi=Varianza de cada ítem

Vt=Varianza total

Consistencia interna pregunta por pregunta:

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	63,43	126,798	-,021	,824
P2	63,35	131,354	-,210	,833
P3	63,15	124,903	,056	,821
P4	63,38	130,039	-,152	,832
P5	63,40	107,942	,618	,792
P6	63,81	134,128	-,311	,838
P7	62,57	119,048	,359	,808
P8	63,43	131,948	-,213	,837
P9	62,70	116,636	,456	,804
P10	63,32	120,671	,202	,816
P11	62,60	120,417	,315	,810
P12	62,94	109,134	,649	,792
P13	62,77	110,732	,583	,795
P14	62,85	110,878	,632	,794
P15	62,65	111,504	,662	,793
P16	63,01	107,987	,710	,788
P17	63,48	109,853	,652	,792
P18	63,14	106,144	,755	,785
P19	63,32	103,721	,763	,782
P20	63,53	105,827	,687	,788
P21	64,07	109,119	,704	,790

BASE DE DATOS DEL ESTUDIO ESTRÉS LABORAL EN EL CONTEXTO COVID  
19 DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL  
EN AYACUCHO, 2022

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	SUMA
1	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	2	1	3	68
2	1	1	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	80
3	4	4	5	3	1	1	4	2	4	2	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	2	72
4	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	2	5	5	4	3	5	3	5	5	3	74
5	4	4	3	1	3	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	85
6	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	1	4	1	1	1	54
7	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	68
8	3	3	2	2	5	2	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	80
9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	88
10	1	2	2	1	5	1	5	5	5	1	2	5	4	5	4	2	1	4	5	2	1	63
11	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	67
12	3	3	1	5	1	2	3	2	4	1	3	4	5	4	4	3	1	3	1	1	1	55
13	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	5	3	3	4	2	2	3	3	2	64
14	4	3	4	4	4	1	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	77
15	3	3	3	3	5	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	5	4	2	71
16	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	5	4	4	4	4	3	3	2	3	69
17	4	4	1	4	2	4	3	4	1	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	58
18	2	4	5	1	2	3	3	2	3	1	4	1	5	3	3	3	2	3	2	2	1	55
19	3	3	4	5	4	3	4	2	5	2	3	3	5	2	5	3	4	3	4	3	1	71
20	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	74
21	5	4	4	5	3	2	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	1	77
22	4	2	3	3	5	2	4	5	3	3	4	3	5	2	4	4	4	5	5	4	1	75
23	1	3	3	4	2	2	5	3	3	5	3	5	3	2	5	3	3	3	2	5	1	66
24	3	4	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	82
25	2	1	2	2	5	2	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	1	3	74
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	66
27	1	1	4	1	2	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	65
28	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	69
29	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	64
30	3	3	3	4	4	2	4	2	4	1	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	77
31	2	3	3	1	1	1	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	62
32	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	53
33	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
34	1	2	5	1	4	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	74
35	3	4	5	1	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	1	3	3	2	2	62
36	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	2	2	2	61
37	5	3	5	5	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	77
38	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	73
39	3	2	4	3	4	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1	4	4	1	52
40	3	1	3	3	3	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	4	4	3	3	3	72
41	1	1	1	4	3	2	4	5	5	1	3	2	3	5	5	2	3	2	3	3	1	59
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	2	1	68
43	4	4	4	5	1	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	61
44	3	5	5	4	5	2	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	82
45	3	2	3	2	4	2	4	1	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	73
46	3	2	4	3	5	1	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	81
47	3	2	5	2	5	2	5	2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	81
48	3	2	4	2	4	3	5	2	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	80

49	4	4	4	3	4	3	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	64
50	4	5	5	4	5	4	2	5	2	1	2	1	1	2	2	3	2	4	5	2	1	62
51	5	4	4	5	2	4	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	60
52	3	2	3	2	4	3	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	79
53	3	5	5	5	2	4	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	52
54	3	3	4	3	3	2	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	75
55	3	2	4	3	5	3	5	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	85
56	3	2	3	2	3	1	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	76
57	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	59
58	3	2	3	3	4	2	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	77
59	1	3	3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	69
60	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	70
61	3	4	2	3	4	2	5	2	4	2	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	2	72
62	5	4	5	4	3	5	2	1	3	2	3	2	1	3	2	4	2	4	3	3	2	63
63	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	54
64	2	3	2	3	1	2	4	3	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
65	2	3	3	2	1	2	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	49
66	4	5	4	5	1	5	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	46
67	3	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	49
68	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	5	4	3	4	4	5	4	3	2	2	3	67
69	2	3	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	50
70	2	3	2	2	4	1	5	1	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	76
71	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	50
72	3	2	3	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	47
73	2	4	2	3	4	1	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	76
74	3	3	2	2	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	78
75	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	5	1	48
76	2	3	3	2	3	1	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	66
77	3	1	4	2	4	1	5	2	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	73
78	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	50
79	2	2	3	3	1	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	47
80	5	5	4	4	1	5	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	46	
81	3	2	2	3	1	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	50

## 7. Valoración:

<b>Nivel de estrés laboral</b>	
Tendencia baja	15 – 35
Promedio	36 – 70
Tendencia alta	71 – 105

## FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL

1. **Autora:** Gabriela Jackeline Girón Aguilar
2. **Administración:** Individual
3. **Duración:** 10 – 15 minutos
4. **Sujetos de Aplicación:** Trabajadores del departamento de farmacia de un Hospital en Ayacucho
5. **Consigna:** Este instrumento forma parte del trabajo de investigación, está comprendida por 18 preguntas, que deben ser contestadas con la mayor honestidad posible.
6. **Consistencia interna:** Para determinar la confiabilidad se aplicó el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ =Alfa de Cronbach

K=Número de ítems

Vi=Varianza de cada ítem

Vt=Varianza total

Consistencia interna pregunta por pregunta:

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	57,63	154,336	,731	,940
P2	57,32	156,071	,685	,941
P3	57,27	156,625	,763	,939
P4	57,31	155,941	,787	,939
P5	57,20	155,535	,798	,939
P6	57,31	159,441	,690	,941
P7	57,60	159,092	,686	,941
P8	57,57	159,048	,682	,941
P9	57,88	155,985	,731	,940
P10	57,59	159,894	,738	,940
P11	57,31	159,566	,685	,941
P12	58,09	162,155	,547	,943
P13	57,47	159,677	,630	,942
P14	57,17	164,395	,431	,946
P15	58,02	159,424	,567	,943
P16	57,65	156,229	,727	,940
P17	57,77	158,157	,721	,940
P18	57,37	160,486	,606	,942



BASE DE DATOS DEL ESTUDIO DESEMPEÑO LABORAL EN EL CONTEXTO COVID 19 DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL EN AYACUCHO, 2022

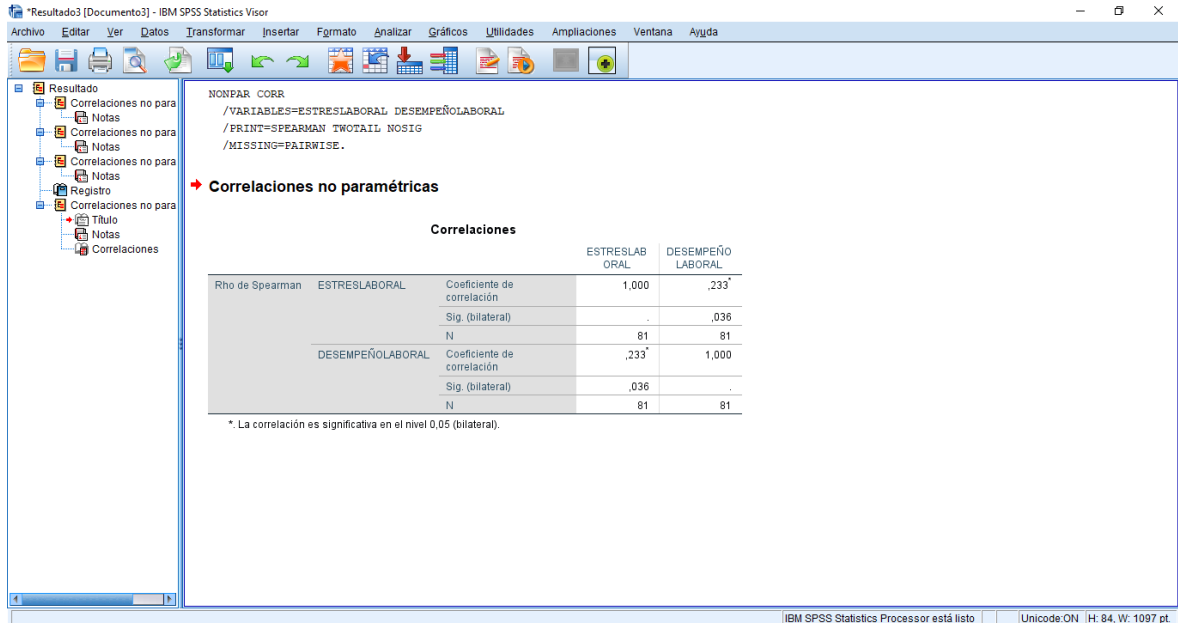
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA
1	3	2	3	5	5	2	3	3	3	4	3	5	2	5	2	2	3	4	59
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	64
4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	2	2	2	2	3	66
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	81
6	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	2	2	49
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	67
8	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	69
9	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	72
10	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	2	5	73
11	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	76
12	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	4	5	5	5	62
13	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	2	3	5	2	3	3	3	66
14	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	3	3	3	4	67
15	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2	3	2	3	3	1	4	3	4	59
16	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	61
17	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	60
18	4	5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	5	2	4	2	3	62
19	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	71
20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	74
21	4	5	4	4	4	4	3	1	3	4	5	2	2	5	3	4	3	4	64
22	5	5	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	5	65
23	1	4	5	5	5	5	4	4	1	3	5	1	2	3	1	3	4	5	61
24	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	65
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	85
26	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	58
27	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	56
28	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	59
29	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	54
30	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	73
31	2	5	3	3	3	3	1	5	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	49
32	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	1	2	2	3	49
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	75
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	81
35	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	54
36	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	45
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63
38	3	5	3	4	4	4	5	3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	4	63
39	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	4	45
40	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	80
41	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	1	1	2	3	5	67
42	3	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	60
43	2	3	2	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	4	2	2	2	4	50
44	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	5	3	4	4	3	3	2	3	62
45	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	74
46	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	74
47	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	78
48	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	71

49	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	5	4	3	2	2	52
50	1	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	43
51	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	54
52	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	73
53	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	33
54	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	76
55	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	82
56	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	69
57	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	49
58	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	75
59	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	66
60	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	68
61	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	69
62	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	49
63	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	44
64	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	3	4	1	1	1	2	44
65	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	34
66	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	36
67	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	4	2	2	3	4	41
68	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	5	4	4	3	4	3	59
69	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	4	47
70	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	72
71	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	3	40
72	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	33
73	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	72
74	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	65
75	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	42
76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	64
77	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	69
78	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	47
79	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	47
80	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	35
81	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	57

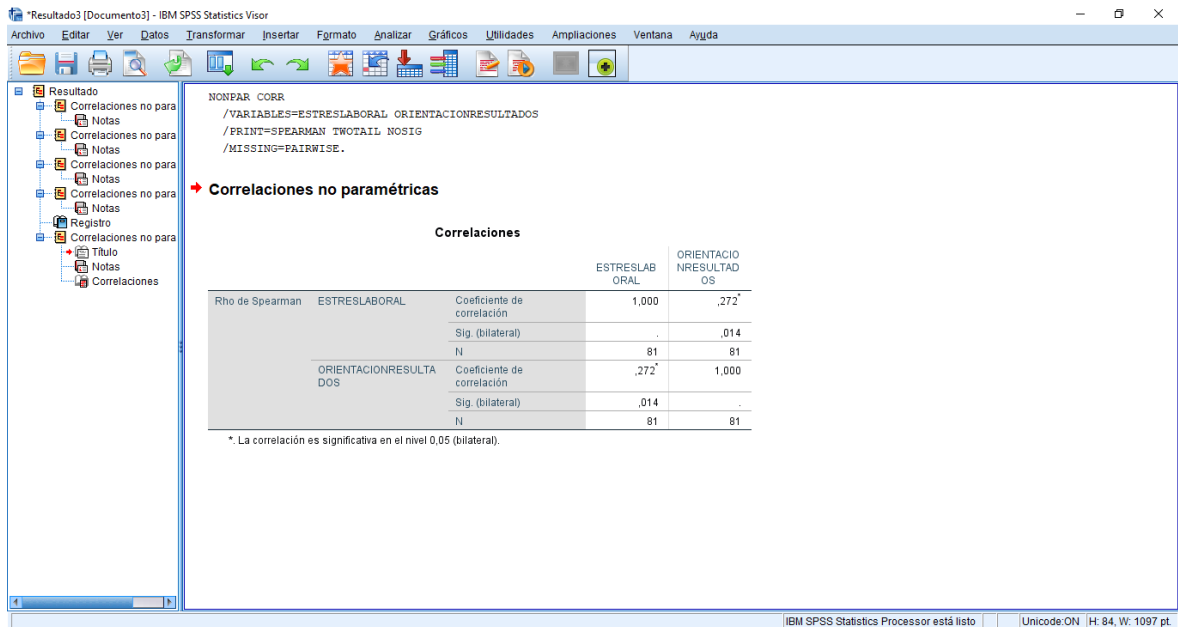
## 7. Valoración:

Nivel de desempeño laboral	
Malo	15 – 30
Regular	31 – 60
Bueno	61 – 90

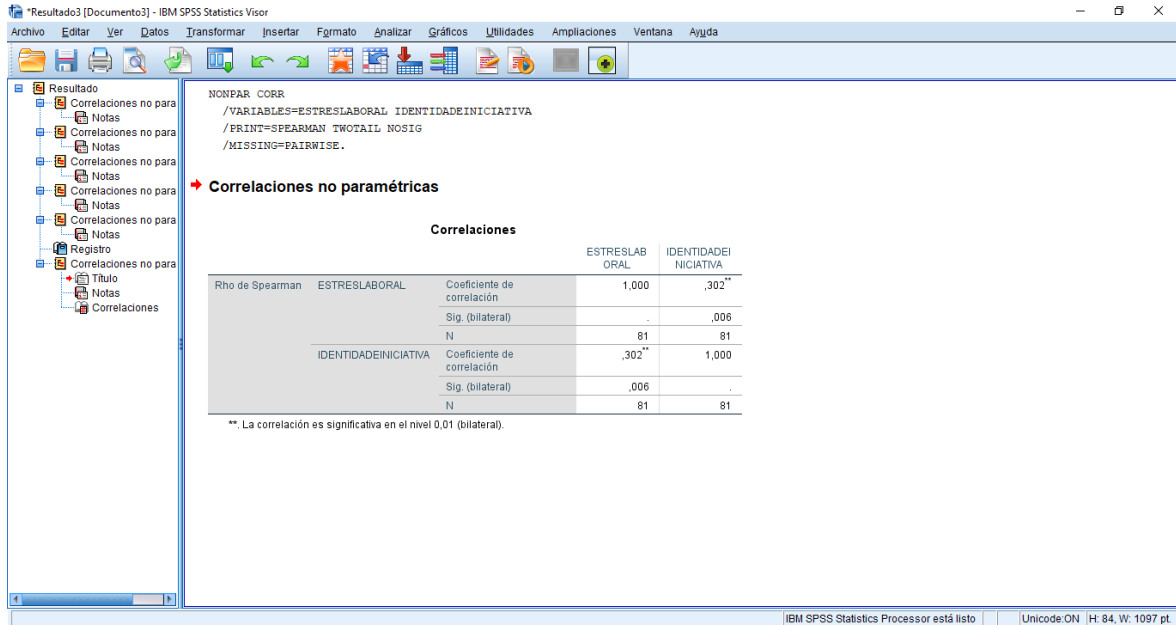
# HIPÓTESIS GENERAL



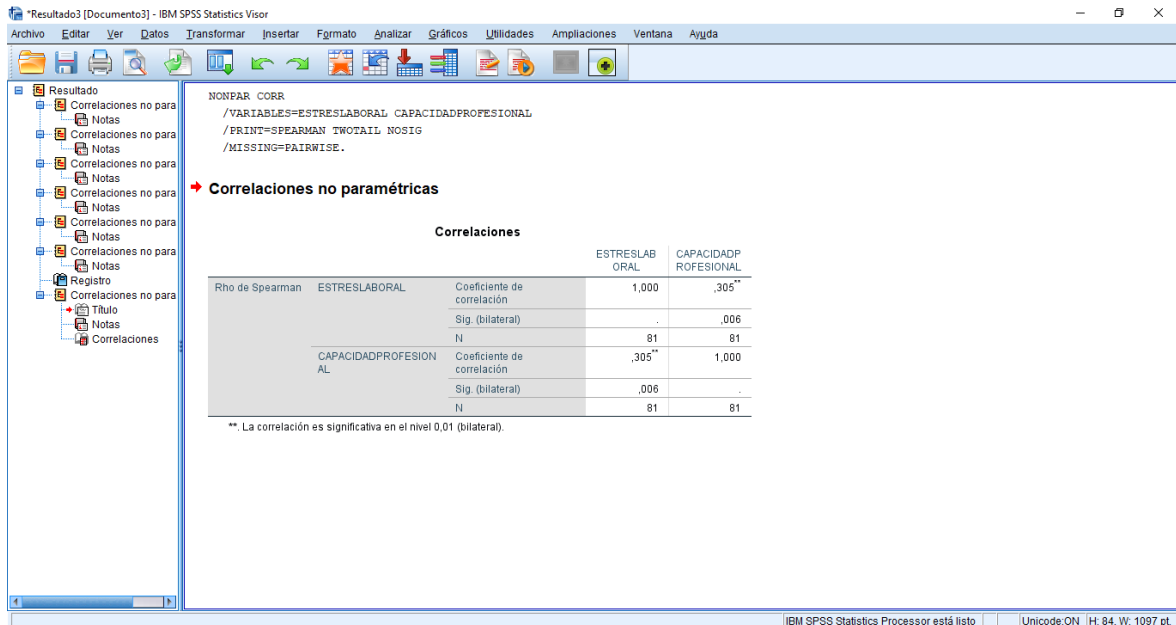
# HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3



**ANEXO 6**  
**TABLAS ESTADÍSTICAS**

Interpretación de los valores de la correlación Rho de Spearman según Montes et al.

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nivel de estrés laboral de los trabajadores del departamento de farmacia*

<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0,0
Promedio	47	58,02
Alto	34	41,98
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

*Desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia*

<b>Nivel</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Malo	0	0,0
Regular	35	43,21
Bueno	46	56,79
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

**ANEXO 7**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**CUESTIONARIOS PARA MEDIR ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado colaborador(a), mi nombre es Girón Aguilar, Gabriela Jackeline; estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo en el Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Me dirijo a usted para pedirle su apoyo en la presente investigación titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CONTEXTO COVID-19 DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE AYACUCHO, 2022**. Con el objetivo general de: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022. Por cuanto pido a usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

---

DNI:

**ANEXO 8**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS**

