



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario Pos pandemia Arequipa, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Carbajal Secca, Blonnie ([orcid.org/ 0000-0003-4307-7078](https://orcid.org/0000-0003-4307-7078))

Mamani Quispe, Rocio Roxana ([orcid.org/ 0000-0003-4527-258X](https://orcid.org/0000-0003-4527-258X))

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mi esposo e hijo ya que ellos fueron una fuente de inspiración como apoyo y fortaleza en todo mi camino en conseguir mis sueños y metas.

Blonnie

A Dios por siempre guiar mis pasos, a mis padres y hermanas por siempre creer en mí y por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Rocio

Agradecimiento

Principalmente a Dios, por la vida, salud, sabiduría y fortaleza que nos da para afrontar las adversidades y permitirnos alcanzar una meta más. A la Universidad Cesar Vallejo y nuestro especial agradecimiento al Dr. García Yovera Abraham José por su asesoría profesional en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación:	12
3.2. Variables, Operacionalización	13
3.3. Población y muestra.....	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:	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VII. CONCLUSIONES	25
VIII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre Agotamiento Emocional y Conocimiento	17
Tabla 2	Tabla cruzada entre Despersonalización y Organización	18
Tabla 3	Tabla cruzada entre Realización Personal y Responsabilidad	19
Tabla 4	Tabla cruzada entre Estrés Laboral y Rendimiento Laboral	20
Tabla 5	Alfa de Cronbach (Global)	49
Tabla 6	Alfa de Cronbach (Estrés_Laboral)	49
Tabla 7	Alfa de Cronbach (Rendimiento_Laboral)	49
Tabla 8	Resultado de Normalidad de datos	50

Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022 el método fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 25 colaboradores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables Estrés Laboral y Rendimiento laboral con el instrumento-cuestionario que constó de 16 interrogantes para la primera variable y 17 para la segunda de acuerdo a la escala de Likert. Los resultados, para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-28, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta, Concluyendo la existencia de una correlación negativa considerable de las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral, se recomienda implementar programas para la prevención del Estrés laboral, la misma que esté basada en técnicas de Mindfulness que se focalicé en la atención de emociones, asimismo establecer horarios de 8 horas o flexibles para disminuir el desgaste físico, permitiendo mejorar el Rendimiento laboral de los trabajadores plasmado en un trabajo de calidad, cooperación y adaptabilidad.

Palabras clave: Estrés laboral, Rendimiento laboral y calidad

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between Work Stress and Work Performance in a drug distribution company in the post-pandemic scenario Arequipa, 2022, the method was of an applied type, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population consisted of 25 collaborators. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables Work Stress and Work Performance with the instrument-questionnaire that consisted of 16 questions for the first variable and 17 for the second according to the Likert scale. The results, for the data processing, the SPSS Vers-28 program was used, with data organized in simple tables of double entry, relative and absolute frequency, concluding the existence of a considerable negative correlation of the variables Labor Stress and Labor Performance, recommends implementing programs for the prevention of work stress, the same one that is based on Mindfulness techniques that focus on the attention of emotions, as well as establishing 8-hour or flexible schedules to reduce physical wear, allowing to improve the work performance of workers embodied in quality work, cooperation and adaptability.

Keywords: Work stress, Work performance and quality

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el estudio del estrés laboral se está tomando en cuenta por las empresas, debido que es fundamental mantener el control del estrés ya que los individuos, buscan el equilibrio entre lo personal y laboral, que los lleve a una tranquilidad mental, para lograr llevar a cabo, cada función diaria de una forma óptima, lo anteriormente descrito es de gran importancia porque permite un óptimo rendimiento en las organizaciones.

Ceballos, et. al. (2019) en su artículo Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. Conto como propósito de Evaluar la percepción del estrés del equipo de enfermería de Atención Primaria en Salud de la Región del Maule-Chile. Llegando a la conclusión que cada colaborador que estuvo formado por equipos de enfermeras, indica que poseen un estrés al efectuar su labor diaria. Asimismo, establecieron una existente relación del estrés y condición ambiental en el trabajo.

Mejia, Chacon, Enamorado, Garnica y García (2020) en su artículo de Factor asociado al estrés laboral de los trabajadores de seis países de Latinoamérica. Cuyo propósito primordial es determinar el factor socio laboral que se asocia al estrés del trabajador latinoamericano. Llegando a la conclusión que la variable estrés se encuentra asociado con el ambiente donde se hizo el estudio; se da por el entorno político que pasa en la actualidad Venezuela, lo cual vuelva a colocar en relevancia el valor de la salud mental en los colaboradores.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) con el trabajo Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cuyo propósito fue analizar la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Llegando a la conclusión que la mayor percepción en relación a las variables Satisfacción laboral y Control en sus labores, se consigue al minimizar el nivel de estrés.

Rodríguez & Lechuga, (2019). En su artículo Desempeño laboral del docente de la Institución Universitaria ITSA. El propósito primordial fue mostrar evidencias de los factores y los niveles de desempeño laboral del docente de la Institución Universitaria ITSA. Llegó a concluir que, se requiere de una mayor motivación; con la intención de incrementar las frecuencias del factor rendimiento laboral, analizando cierto nivel muy elevado, pese a que cada docente declara bajo una

categoría de regular en relación a cada elemento en estudio; sin embargo, se debe incrementar su aplicación en la destreza de los docentes objeto de estudio

Pashanasi, et. al, (2021). Con el estudio Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. Cuyo objetivo fue analizar cada artículo científico latinoamericano, que se encuentra publicada en base de datos en cada revista como ScieLO, EBSCO, ScienceDirect, ProQuest, Latindex, REDIB, Redalyc, CLASE, DOAJ, ROAD y Dialnet, a partir del rango 2015 y 2021, Posteriormente llegaron a la conclusión que el tema más estudiado es lo relacionado con la labor en grupo, el mismo que se orienta en el logro y eficiencia.

Delgado, et. al, (2020). Con el trabajo Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. Cuyo objetivo fue de determinar la relación del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud. Finalmente concluyeron la existencia de un nivel medio y elevado de estrés organizacional; tal como, el grado de desempeño laboral y la categoría regular; facilito implantar una relación negativa y módico del estrés y rendimiento laboral el factor Rho de Spearman.

El actual trabajo se realizó en la empresa MPHARMA SAC, la cual se encuentra ubicada en José Luis Bustamante Y Rivero, Arequipa, la misma que se dedica al rubro salud (distribución y comercialización de productos farmacéuticos). Así mismo, se observa que, en la empresa, existe demasiada carga laboral en los trabajadores, Inestabilidad laboral ya que la mayoría de los trabajadores no cuentan con contratos que aseguren su continuidad laboral, excesiva responsabilidad en el trabajo. La misma que estaría ocasionando alta rotación de los colaboradores, disminución en el rendimiento de sus funciones e incumplimiento de las tareas en las fechas estipuladas, afectando el rendimiento en el negocio MPHARMA SAC. Según lo indicado anteriormente el actual trabajo intenta determinar una existente relación del Estrés Laboral y Rendimiento Laboral, la misma que ayudaría a brindar alternativas de solución.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y Rendimiento laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post

pandemia Arequipa, 2022?; ¿Cómo se relaciona la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?; ¿Cómo se relaciona la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?

El presente trabajo se justifica de forma Teórica: Basados en la experiencia de otros autores que permitieron el análisis y obtener mayor conocimiento del tema, el actual estudio nos amparamos en artículos, tesis y libros en referencia a nuestras variables de estudio. Justificación práctica: En esta indagación busca explicar y conocer cada herramienta que faciliten a la reducción del estrés de los colaboradores, para beneficio de ellos, como para la organización, con el objetivo de mejorar su rendimiento en los colaboradores. Justificación Social: La investigación es importante ya que cada resultado servirá como ayuda a la empresa para corregir el problema encontrado, brindando una alternativa para solucionar el problema, a la vez, servirá de ayuda a otros negocios que tengan el mismo problema, así como a cada investigador que desee ahondar a mayor detalle en el tema en estudio.

Objetivo general: Determinar la relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Objetivos Específicos: Determinar la relación del Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022; Determinar la relación de la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022; Determinar la relación de la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Hipótesis General: H₁: Si existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022; H₀: No existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Chiang, Riquelme & Rivas (2018), de Argentina, con el estudio descrito como “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción”, el propósito primordial fue analizar la relación de las variables satisfacción y estrés laboral. Para ello su método empleado fue un estudio empírico transversal-correlacional, descriptivo. Contando como población estudiada a 184 colaboradores, de donde el instrumento contó con 71 preguntas. Concluyeron que mientras exista mayor percepción de las variables estudiadas, permitirá la disminución del estrés. De donde en la dimensión apoyo social incrementa la satisfacción laboral, generando de igual manera la disminución del estrés.

Amagua, (2017), de Ecuador, planteó la tesis titulada “Los factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q”. Buscando en este trabajo determinar los factores que generan estrés laboral y como incide, a la vez su conducta frente al cliente, así mismo buscando las estrategias que permiten la mitigación de la problemática en los colaboradores. Siendo un trabajo bajo un modelo explicativo, básico, contando con 60 trabajadores como población, empleando como medio de información la encuesta. De donde se obtuvieron como resultados que en un 98% poseen la definición de estrés, y un 37% con un nivel alto de responsabilidad causado por el estrés, por lo mismo un 25% asegura que este se debe a la sobrecarga laboral. De donde un 32% menciona sentir desmotivación al asistir a sus labores. Concluyendo que la existencia de estrés influirá y perjudicará al desempeño laboral.

Caiza, (2020), de Ecuador, en su investigación titulada “Estrategias para mejorar el Rendimiento Laboral en la empresa AROPIAINC S.A.” Tuvo el propósito primordial de determinar el nivel del rendimiento laboral, buscando así establecer estrategias que permitan el desarrollo laboral, así como organizacional. Trabajo de enfoque cuantitativo. A modo de conclusión que logró desarrollar un plan estratégico, siendo este adaptado a un nuevo modelo, que permite determinar el proceso y subproceso en el modelo de gestión del recurso humano de acuerdo a lo descrito por el autor Chiavenato.

Flores y Huanca, (2021) en su tesis Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, buscando determinar la existencia en la relación de las variables en estudio. Para ello se utilizó un diseño no experimental y correlacional. Contando con una población de 26 empleados, recolectándose la información a través de una encuesta, considerando en este cuestionario una escala Likert. Concluyendo que este predomina en el desempeño laboral, comprobándose en la prueba de hipótesis, de donde se obtuvo una relación de 0.977 entre las variables, comprobándose de una existente correlación positiva muy alta entre las variables, aceptándose la hipótesis alterna.

Aponte, (2021) en su tesis Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho, buscando determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral El actual trabajo se consideró un trabajo de tipo básico, correlacional, no experimental y transversal. Teniendo como población a 80 trabajadores. Concluyendo después el análisis de una existente relación inversa del estrés y desempeño laboral en el negocio estudiado.

Ortiz y Palomino, (2021) descrita como “Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call center en contexto de pandemia, Lima”. Desarrollada con propósito primordial de describir ambas variables para posteriormente evaluar la correlación entre ellas, la investigación siguió una metodología cuantitativa, no experimental-transversal; en la cual se incluyó un total de 130 personas, con una composición bastante homogénea (55/45) en género. Para ello se utilizó un cuestionario con escala Likert, se obtuvo información respecto a las variables estudiadas. El principal resultado de la investigación muestra que se identificó una correlación lineal inversa débil y significativa estadísticamente ($R=-0.183$, $p=0.037$) entre las variables. Los autores concluyen que, si existe relación significativa entre cada variable, con un valor negativo inverso de ($r_s= - .183$) con un tamaño de efecto pequeño ($r^2= .033$) contando con la influencia de una variable sobre la otra del 3%. La investigación, además de incluir información novedosa en el contexto de la pandemia por el SarsCoV-2, aplica dos instrumentos validados como lo son el instrumento para el estrés laboral de la (OIT) y la adaptación del modelo planteado por Dolan (2007) para el cuestionario de desempeño laboral.

Malpartida, (2022) en el trabajo denominado Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Institución Educativa 1260 El Amauta, Ate – Lima,

cuya propuesta principal fue determinar la relación del estrés y rendimiento laboral. Utilizaron un método aplicado, no experimental, descriptivo-correlacional, siendo transversal y cuantitativo. Para la obtención de información empleó dos cuestionarios, mediante el conocido alfa de Cronbach y hallando valor de 0.95 del estrés y 0.96 para desempeño. Encontrándose la existencia de una relación inversa entre estrés laboral y desempeño laboral, siendo el valor en la relación de -0.107 y el valor $p > 0.05$, siendo no significativo. Por lo mismo se puede interpretar como que al existir incremento de estrés laboral se reducirá el desempeño laboral, por lo mismo reduce las ocupaciones de los trabajadores.

Román, (2019). “Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas InkaFarma del distrito de El Agustino”. Buscando determinar la relación entre el estrés y desempeño. Este trabajo fue descriptivo-correlacional, no experimental y de corte transversal, aplico cuestionarios evaluados para las escalas de las variables en estudio. El estrés laboral fue medido mediante el Maslach Burnout y Jackson (1981), el cual plantea una identificación del estrés mediante la evaluación de sentimientos y pensamientos relacionados a su actividad laboral, mientras que, para el desempeño laboral, empleó un formato convencional de apreciación del desempeño laboral que Dolan (2008) planteó, con un total de 10 ítems para evaluar el Conocimiento, organización y responsabilidad. Su principal resultado muestra una relación nula del estrés laboral y el rendimiento laboral, por sus factores agotamiento emocional y despersonalización, ($\text{Chi}^2 > 0.05$) mientras que la realización personal si mostró una relación ($\text{Chi}^2 = 0.044$). Llego a concluir que el estrés está relacionado al rendimiento laboral sólo por la dimensión realización personal, teniendo una relación significativa en los trabajadores.

Chambi, (2020) en su tesis Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en Colaboradores de la Empresa Minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa. Cuya finalidad fue determinar la relación del estrés y rendimiento. Para ello utilizaron un método transversal-correlacional, para ello se utilizó un cuestionario de estrés laboral de la OIT (2011) y para la evaluación del desempeño laboral fue el cuestionario de Calizaya, Bellido y Huamani (2019). Tuvo como población 206 trabajadores (empleados, obreros y practicantes). En cuanto a los datos se analizó por medio de pruebas estadísticas, no paramétrica y paramétrica con el programa estadístico SPSS; Teniendo el principal resultado: el nivel de estrés laboral fue de

38.8% y presentaron estrés 36.4% y en cuanto a la relación al nivel de desempeño laboral, demostraron un grado medio 51.9% con tendencia a ser bajo desempeño en 44.7%. Concluyo que una existente relación con cada variable estudiada.

Posteriormente se indica las bases teóricas del Estrés laboral:

Según Radigues (2020). El estrés es un mensaje del cerebro que nos recuerda que estamos pasando por una situación que está más allá de nuestra capacidad para ponernos en una situación incómoda y/o nos da inseguridad. Este síntoma, aunque desagradable, siempre ha existido y es muy útil. Proviene desde el aspecto más primitivo del cerebro humano (cerebro reptil).

Según la OIT, (2016) la describe como aquella respuesta emocional y física ante un daño desarrollado por un desequilibrio debido a los excesivos requerimientos recibidos, la capacidad y el recurso de un trabajador que permita enfrentar las demandas laborales. El estrés referente con el trabajo está definido por las organizaciones como aquella relación en la industrial, así como el diseño del trabajo, cuando los requisitos del trabajo no coinciden o superan las habilidades, las necesidades o recursos de un colaborador, o cuando los conocimientos y capacidades de un colaborador no coinciden o superan los de un trabajador; empleado o grupo. Enfrentar aquellos requerimientos que no correspondan con las perspectivas de la cultura organizacional de la compañía.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2007). Conceptualiza al estrés como una serie de actitudes fisiológicas que genera el propio organismo para generar una actuación. Es decir, un sistema biológico en alerta imprescindible para sobrevivir. Por lo mismo ante algún cambio que genere en nuestro existir, como por ejemplo una disertación en público, ser entrevistado, o un cambio de domicilio. Dependiendo a su vez de los cambios físicos y/o psíquicos del sujeto.

Tipos: Estrés Episódico: Según Posada (2011), el estrés episódico es una de las manifestaciones transitorias, es una situación que no debe demorarse por mucho tiempo y luego de ser enfrentada o resuelta, todo indica que un ejemplo de este tipo de estrés es cuando alguien es despedido de su trabajo.; Estrés crónico: Según Posada (2011) aparece con frecuencia cuando un sujeto es sometido a un representante de estrés de forma reiterada, por lo que las señales de estrés aparecerán cada vez que sucedan y a medida que la persona haga nada por evitar esa situación el estrés no se ira; Estrés positivo: Ortiz (2020) El nombre proviene

de un nivel bajo de estrés que pueden generar un desafío laboral. Como por ejemplo iniciar un nuevo proyecto donde el sujeto posee un nivel pequeño de alerta. En este caso la capacidad para afrontar este tipo de situaciones desde un aspecto positivo y/o desarrollo dependerá de otros factores. Localizar motivaciones para mejorar sus habilidades puede ayudar a mantener este estrés positivo; Estrés Negativo: Ortiz (2020) Este estrés puede ser muy negativo ya que se carga a lo largo del día y afecta la vida personal del trabajador y no termina al finalizar la jornada laboral. El estrés laboral negativo puede ser emocionalmente dañino, altamente dañino y complejo, y ocurre cuando hay mala interacción o discusión continua con colegas destacados. Esto puede ser muy dañino para los evaluadores y también puede ser angustiante para los evaluadores durante las vacaciones y el tiempo libre.

Causas del Estrés Laboral: Chavez, (2016) identificó como: La mala distribución del trabajo, en otras palabras, la forma de proponer los puestos y el procedimiento en el trabajo, y su gestionar, podrían generar estrés laboral. Las exigencias y el estrés excesivo o la dificultad para controlarlos pueden provenir de una definición inadecuada del trabajo, la presencia de condiciones laborales insatisfactorias o una mala gestión. De igual modo, estas situaciones pueden significar que los trabajadores no reciben suficiente apoyo del resto o no tienen suficiente control sobre sus actividades y las presiones que las acompañan.

Factores generadores del estrés laboral: Según Chavez (2016). Agrupa en dos tipos; Del contexto del trabajo, recopila que pueden deberse a particularidades del puesto, volumen y ritmo de trabajo, Horarios y a factores de participación y control; mientras que del contexto laboral se agrupan en perspectivas profesionales, salario y estatus, rol del trabajador dentro de la organización, cultura institucional, relaciones entre compañeros, así como la relación de la vida laboral y familiar.

Factores de Estrés: Según la OIT, (2016) Se dividen en dos grupos: Contenido del Trabajo, referido a las condiciones y organización del mismo. Su impacto de la sobrecarga laboral en la salud del colaborador, son uno de los aspectos considerados al momento de estudiarlos. Así como la sobrecarga cuantitativa (cantidad de labores a ejecutar) como cualitativa (el nivel de dificultad en el trabajo) son asociados con el estrés. El siguiente grupo contexto del trabajo, se refiere a aquellos factores de estrés al organizar un trabajo, y sus interrelaciones entre los

colaboradores, así como su cultura, su función organizativa, el papel dentro de la empresa, la línea de carrera, los márgenes entre decisión y control, su relación entre la familia y el trabajo, y las relaciones sociales frente al trabajo.

Síntomas que puede provocar el estrés laboral: Según Román (2019) El estrés provoca ansiedad a la persona, manifestándose en algunos de los siguientes síntomas: A nivel cognitivo: subjetivos: Inquietud, inseguridad, problemas para asumir una decisión, pensamiento negativo sobre sí mismo, temor, entre otros, miedo a perder el control, irritabilidad, dificultad para concentrarse; A nivel fisiológico: Aumento del ritmo cardiaco, sudoración, rigidez muscular corporal, , temblores, problemas gastrointestinales, inconvenientes respiratorios, dificultad para ingerir el alimento, sensación de frío, dolor de cabeza, mareos y náuseas, etc. A nivel de movimiento o observable: La persona prefiere huir de situaciones que le causan miedo, fumando, ingerir o tomar en exceso, intranquilidad motora, tartamudear, probablemente al llanto, deambular, quedar paralizado en situación de miedo.

Consecuencias del estrés laboral: Román (2019) menciona que: estas se encuentran en la depreciación del desempeño laboral, la disminución de la calidad de vida, hasta el generar enfermedades físicas-mentales, desarrollo de ansiedad y depresión, inconvenientes con su entorno familiar el desarrollo de adicciones y/o alcoholismo.

Dimensiones de nuestra primera variable Estrés Laboral

De acuerdo a Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), identifican tres de ellas.

Agotamiento emocional. Definida como un estado de agotamiento desde un aspecto psicológico y físico, no teniendo deseo de dedicar mayores esfuerzos de sí mismo al usuario y/o paciente, y que puede provocar la falta de carencia de tacto en la atención de cada necesidad de los sujetos.

Despersonalización. Hablamos de emociones negativas, comportamientos o emociones que mantienen a los individuos alejados o fríos de quienes los rodean. Esto se refleja especialmente en el paciente y también se evidencia por irritabilidad aumentada y bajo compromiso. Los sujetos están lejos de los pacientes y colegas, mostrando signos de comportamientos irónicos y cínicos, expresando ofensas displicentes hacia otros individuos.

Realización personal. Estamos hablando de la falta de medios por los cuales una persona pueda percibir crecer en su campo de trabajo, lo que provoca baja autoestima, reacciones negativas, impide establecer interacciones con los demás, sus mejores y peores desempeños. Este hecho también les genera frustraciones y fracasos en su sentido de desempeño de tareas, además, les genera desagrado y escasas esperanzas en el trabajo. De esta forma, el colaborador que experimenta esta situación abandonará, evadirá responsabilidades u otros signos evidentes de este estado (Olivares, 2017).

Se procede a describir cada teoría de la variable Rendimiento Laboral

Chiavenato (2019), El Rendimiento es el conjunto de características o habilidades de comportamiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, equipos, maquinas, productos o sistemas, comparativamente con las metas, reglas o expectativas antes definidos. Es el acto de llevar a cabo, ejercitar, realizar una actividad en especial. Es la manera en que los individuos, equipos u empresas hacen sus labores y ocupaciones y con ello alcanzan las metas organizacionales y promueven excelentes resultados.

Mora (2017), Afirma que el rendimiento es una actividad o comportamiento monitoreado por el empleado que es importante para las metas de una organización y tiene la capacidad de medirse en términos de habilidades individuales y contribuciones a la organización. Concibe la conceptualización de trabajo como una explicación de lo que se anhela obtener de los trabajadores y un enfoque continuo en la gestión eficaz.

Chiavenato (2017), Capacidad de una empresa en cumplir con sus deberes, está dirigida principalmente a motivar a los empleados. Esta es la forma principal de lograr las metas y objetivos de su organización, abordar los enflaquecimientos y las malas experiencias, mejorando el nivel de productividad de su empresa.

Objetivos del Rendimiento: De acuerdo a Chiavenato (2019). Cada estrategia se despliega a nivel organizacional hasta llegar al nivel operativo. Para ello se necesita el alineamiento relacionadas con ella a través de objetivos del rendimiento, de modo que el nivel operativo pueda contribuir a mejorar la ventaja competitiva de la compañía. Los principales objetivos del Rendimiento son mejorar los siguientes aspectos
Calidad: Es la Producción plenamente exenta de errores, brindando productos y servicios que cumplan con las especificaciones;
Velocidad: Es el

Tiempo de entrega limitado y Prontitud; Confiabilidad: Entrega confiable y, producción adecuada; Flexibilidad: Es la capacidad para mejorar e innovar continuamente el producto y servicio. Costo: producción de bajo precio para garantizar precio bajo y altas ganancias.

Dimensiones de nuestra segunda variable Rendimiento Laboral:

El Conocimiento: Dolan en el 2007 citado por Ortiz y Palomino en el (2021) el Conocimiento se refiere a aquel atributo (precisión y pulcritud), la cuantía, la duración que se asume para concretizar una labor y, el empuje que se emplea para realizar operaciones prácticas. Muñoz & Riverola (2003). El conocimiento es la capacidad para solucionar un determinado conjunto de problemas.

Organización: Según Robbins & Coulter (2017), Es un grupo de individuos constituido de manera deliberada para llevar a cabo un objetivo determinado; cargo administrativo que se refiere a la disposición y estructuración del trabajo para poder hacer las metas organizacionales. Hablamos de un proceso fundamental a lo largo de donde los gerentes desarrollan un diseño de la estructura de la empresa.

Responsabilidad: Según Robbins & Coulter (2017), Es una vez que los jefes usan su autoridad para destinar labores a sus subordinados, estos colaboradores poseen la obligación de desempeñarlas. Formalmente, esta obligación se llama responsabilidad. Para Lemm (2009), Este es un valor aristocrático que entra en problema con las ideas liberales de igualdad de derechos, ya que la responsabilidad constituye un señalamiento del individuo tomando una forma única e irreductible en cada individuo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo: Fue aplicada. Según Ñaupas, et. al. (2018). Está basado en el resultado del estudio básico, puro o fundamental, en relación a la ciencia social y natural, a la vez, el actual estudio formula un problema e hipótesis resolviendo cada problema ya sea de la vida social, comunidad, región o país. pág. 136. Según Pimienta & de la Orden (2017), Aplicada también conocida como investigación práctica o empírica, está directamente relacionada con la investigación básica, y su objetivo principal es determinar cómo aplicar o implementar los nuevos conocimientos que desarrolla.

Diseño: No experimental. Según Hernández & Mendoza (2018). Se refiere a los estudios No experimentales como estudios realizados que no se manipula de manera deliberada cada variable, donde cada fenómeno se observa desde ambientes naturales y posteriormente realizar el análisis.

A la vez el nivel es correlacional: Hernández, et. al. (2014). menciona que tiene como fin conocer si existe una asociación entre dos o más variables, o también categoría, concepto desde contextos y muestras determinadas.

Se estableció bajo el **Enfoque Cuantitativo**. Muñoz (2015). Es cuando se privilegia información o datos numéricos; las investigaciones son cuantitativas porque estadísticamente son interpretadas y brindan datos fundamentados en cada objeto de estudio, así como en los hechos o fenómenos investigados.

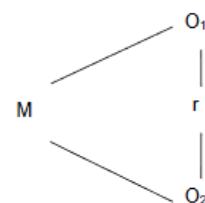
Dónde:

M = Los trabajadores

O_1 = Estrés Laboral

O_2 = Rendimiento Laboral

r = relación entre las variables



3.2. Variables, Operacionalización

Variable 01: Estrés Laboral

Definición conceptual

Según la OIT, (2016) Se le conoce a la respuesta emocional y física al daño causado por un desequilibrio debido al exceso o exigencia recibida, que afecta la capacidad y cada recurso que el empleado realiza para hacer frente cada demanda laboral.

Definición Operacional

Para elaborar el presente trabajo se utilizamos dos instrumentos que permitió la medición del estrés laboral, mediante una escala Likert, el cual evaluará cada dimensión como: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Dimensiones

Agotamiento Emocional

- Agotamiento
- Desgaste Físico
- Límite de Posibilidades

Despersonalización

- Trato duro
- Dureza Emocional
- Empatía
- Culpabilidad de problemas

Realización Personal

- Clima agradable
- Capacidad bajo presión

Escala de Medición: ordinal

Variable 02: Rendimiento Laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2019), La describe como un conjunto de características o habilidades de comportamiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, equipos, maquinas, productos o sistemas, comparativamente con las metas, reglas o expectativas antes definidos.

Definición Operacional

Para la elaboración del trabajo, utilizamos un instrumento que permitió la medición del rendimiento laboral, mediante la escala Likert, el cual evaluará cada dimensión como: Conocimiento, Organización, Responsabilidad.

Dimensiones

Conocimiento

- Calidad
- Cantidad
- Conocimiento de puestos

Organización

- Iniciativa
- Liderazgo
- Cooperación

Responsabilidad

- Fiabilidad
- Adaptabilidad
- Asistencia

Escala de Medición: ordinal

3.3. Población y muestra

Población: Carrasco, (2017) la señala a la conformación de un conjunto de recursos que participan en el estudio de problemas de investigación definidos. Nuestra población va a estar constituida por 25 colaboradores de la organización MPharma de la provincia de Arequipa.

Muestra: Basado en Hernández y Mendoza (2018). Este es un subconjunto de población o universo, en el que se recopila la información siendo representativo si desea generalizar los resultados.

Por lo tanto, no se contará con muestra ya que se tomará a toda la población por ser pequeña o finita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: Se uso una encuesta. Según Lozano (2017) se sugiere que sea la recolección de datos, la misma que nos permiten recabar datos mediante cada respuesta de los trabajadores.

Instrumentos: ha sido el cuestionario. Para Hernández y Mendoza (2018). El cuestionario se basa en un grupo de cuestiones respecto de una o más cambiantes a medir.

Validez: Se estimó a través, del conocido como juicio de expertos, al mismo que se le conoce a aquel proceso desarrollado para la evaluación de los instrumentos que proporciona datos válidos. En este estudio, recurrimos a valorar nuestros instrumentos a través de especialistas, de preferencia administradores con maestría o doctorado, quienes dieron su visto bueno para la aplicación del instrumento. Según Hernandez & Mendoza (2018) grado en que un instrumento realmente mide la variable que se busca medir. Se obtiene una vez que se muestra que el instrumento refleja el concepto abstracto mediante sus indicadores experienciales (p. 229).

Confiabilidad: Se realizará en el programa SPSS 28 de acuerdo al Alfa de Cronbach, Según Bernal (2016). La confiabilidad se refiere a la compensación de las puntuaciones logradas por las mismas personas, una vez que se las revisa en diversas situaciones con los mismos cuestionarios.

3.5. Procedimientos:

El primer procedimiento ha sido solicitar el permiso al gerente general de la empresa MPharma. Después de obtener la autorización, procedimos a coordinar el día que se aplicara el estudio a través de nuestro instrumento, el mismo que conto con diversas interrogantes posteriormente se tabulo el Excel cada resultado encontrado para posteriormente utilizar un programa estadístico y obtener el resultado.

3.6. Método de análisis de datos:

En este trabajo cada dato fue procesado en el Excel, asimismo se tabulo y ordeno cada dato obtenido de acuerdo a cada variable en estudio, así como de cada dimensión estipulada. A la vez, se elaboraron tablas con frecuencias las cuales se realizaron a través del proceso de datos del programa conocido SPSS vers-28, asimismo con cada dato obtenido procedimos a sacar la valoración de la fiabilidad a través del alfa de Cronbach y finalmente la prueba de normalidad utilizados en estudio correlacionales, a la vez, se determinó para el trabajo el coeficiente de Rho de Spearman. **Análisis descriptivo** Para Sánchez, Reyes & Mejía (2018). Comprende el análisis presentado en estudios descriptivos. Implica realizar las descripciones del contexto, las partes, las propiedades, y las características globales. **Análisis inferencial** Para Ramos Del Águila & Bazalar (2020) Es cuando se extraen inferencias, predicciones o conclusiones sobre la población a partir de los datos de la muestra de análisis.

3.7. Aspectos éticos:

Según Hernández & Mendoza (2018) Es necesario que expongas claramente una postura de respeto a los aspectos éticos involucrados en el estudio en cuanto a carácter confidencial, anónimo. El presente análisis respetamos en anonimato e todos aquellos que nos apoyaron con la encuesta. De igual manera, ha sido primordial pedir la respectiva autorización a la empresa MPharma, con ello se cumplió lo predeterminado según el art. 14 del código de ética establecido por la UCV, en el que se encuesta tipificado cada criterio en el que se indague datos, asimismo fue preciso contar con la autorización formal del negocio en estudio. La investigación, por otro lado, se apegó al principio de proteger la credibilidad y privacidad de las personas involucradas en la investigación, y por lo tanto respetar la privacidad de los involucrados.

IV. RESULTADOS

A continuación, se describe cada resultado de nuestro cuestionario:

Objetivo Específico 1: Determinar la relación del Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₁: Si existe relación entre el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₀: No existe relación entre el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre Agotamiento Emocional y Conocimiento

		Conocimiento			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Agotamiento Emocional	Bajo	0%	0%	0%	0%	Rho de Spearman -0,455
	Medio	0%	24%	0%	24%	
	Alto	64%	12%	0%	76%	
Total		64%	36%	0%	100,0%	Sig. (bilateral) 0,022

Nota: Para la tabla 1, se empleó el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Agotamiento emocional y la dimensión Conocimiento con un $r = -0.455$, lo que indica que existe una correlación negativa media, por lo tanto, el Agotamiento Emocional tiene una influencia indirecta con el Conocimiento.

Para la hipótesis específica 1, se manejó el Rho de Spearman, donde se logró un Sig. Bilateral 0.022, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, manifestando que existe relación altamente significativa sustentada por los cruces de porcentajes entre el Agotamiento Emocional y conocimiento existe un nivel medio de categorización con un valor de 24%.

De acuerdo al análisis inferencial la empresa MPharma, debería enfatizarse en la reducción del Agotamiento Emocional y de esa forma mejorar el Conocimiento.

Objetivo Específico 2: Determinar la relación de la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₁: Si existe relación entre la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₀: No existe relación entre la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre Despersonalización y Organización

		Organización			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Desper_	Bajo	0%	0%	0%	0%	Rho de Spearman -0,464 Sig. (bilateral) 0,019
Sonali_	Medio	0%	20%	0%	20%	
zación	Alto	76%	4%	0%	80%%	
Total		76%	24%	0%	100,0%	

Nota: Respecto a la tabla 2, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Despersonalización y la dimensión Organización con un $r = -0.464$, aseverando que existe una correlación negativa media, entonces la Despersonalización tiene una influencia indirecta con la Organización.

Para la hipótesis 02, usamos el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral 0.019, inferior a 0.05, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, manifestando que existe relación altamente significativa, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que entre la despersonalización y Organización existe un nivel medio de categorización con un valor de 20%.

De acuerdo al análisis inferencial la empresa MPharma, debería enfatizarse en la reducción de la Despersonalización y de esa forma mejorar la Organización.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación de la Realización Personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₁: Si existe relación entre la Realización Personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₀: No existe relación entre la Realización Personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre Realización Personal y Responsabilidad

		Responsabilidad			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Realización Personal	Bajo	0%	0%	0%		Rho de Spearman -0,532 Sig. (bilateral) 0,006
	Medio	0%	16%	0%	16%	
	Alto	72%	12%	0%	84%	
Total		72%	28%	0%		

Nota: en relación a la tabla 3, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Realización Personal y la dimensión Responsabilidad con un $r = -0.532$, asegurando que existe una correlación negativa considerable, en tanto la Realización Personal influye de forma indirecta con la Responsabilidad.

Para la hipótesis específica 3, se manejó el Rho de Spearman, logrando obtener un Sig. Bilateral 0.006, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H₁) y se rechaza la hipótesis nula, ratificando que existe relación altamente significativa, sustentada por los cruces de porcentajes, afirmando que entre la Realización Personal y Responsabilidad existe un nivel medio de categorización con un valor de 16%.

De acuerdo al análisis inferencial la empresa MPharma, debería enfatizarse en la reducción de la Realización Personal y de esa forma mejorar la Responsabilidad.

Objetivo General: Determinar la relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₁: Si existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

H₀: No existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre Estrés Laboral y Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Estrés Laboral	Bajo	0%	0%	0%	0%	Rho de Spearman -0,528 Sig. (bilateral) 0,007
	Medio	0%	16%	0%	16%	
	Alto	76%	8%	0%	84%	
Total		76%	24%	0%	100,0%	

Nota: para la tabla 4, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral con un $r = -0.528$, asegurando que existe una correlación negativa considerable entre ambas, entonces El Estrés Laboral posee una relación indirecta con el Rendimiento Laboral.

En la hipótesis general, se manejó el Rho de Spearman, donde se logró la Sig. Bilateral 0.007, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, afirmando una existente relación altamente significativa, sustentada por los cruces de porcentajes, ratificando que entre el Estrés Laboral y Rendimiento laboral existe un nivel medio de categorización con un valor de 16%.

De acuerdo al análisis inferencial la empresa MPharma, debería enfatizarse en la reducción del Estrés Laboral y de esa manera mejorar el Rendimiento Laboral.

V. DISCUSIÓN

A continuación, en este apartado discutimos nuestros resultados obtenidos a través de nuestro instrumento, el mismo que se realiza contrastando cada resultado con otras investigaciones o teorías.

En relación al Objetivo General, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral con un $r = -0.528$, asegurando que existe una correlación negativa considerable entre ambas, entonces El Estrés Laboral posee una relación indirecta con el Rendimiento Laboral. En la hipótesis general, se manejó el Rho de Spearman, donde se logró la Sig. Bilateral 0.007, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, afirmando una existente relación altamente significativa, sustentada por los cruces de porcentajes, ratificando que entre el Estrés Laboral y Rendimiento laboral existe un nivel medio de categorización con un valor de 16%. El resultado encontrado se puede contrastar con el estudio de Malpartida, (2022) en el trabajo denominado Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Institución Educativa 1260 El Amauta, Ate – Lima, cuya propuesta principal fue determinar la relación entre las variables. Utilizaron un método aplicado, no experimental, descriptivo-correlacional, siendo transversal y cuantitativo. Para la obtención de información empleó dos cuestionarios, mediante el conocido alfa de Cronbach y hallando valor de 0.95 del estrés laboral y 0.96 para desempeño laboral. Encontrándose la existencia de una relación inversa entre estrés laboral y desempeño laboral, siendo el valor en la relación de -0.107 y el valor $p > 0.05$, siendo no significativo. Por lo mismo se puede interpretar como que al existir incremento de estrés laboral se reducirá el desempeño laboral, por lo mismo reduce las ocupaciones de los trabajadores. De acuerdo a lo mencionado se puede indicar que los estudios de Estrés Laboral y Rendimiento Laboral son muy importantes, el estrés posee una potencialidad de lograr un impacto en el desempeño laboral, así como en otras como el ausentismo, insatisfacción en el rendimiento de sus labores, trabajo ineficiente a raíz del detrimento progresivo de su capacidad laboral y por supuesto la calidad, impactando en el desempeño y capacidad para cumplir cada tarea y función asignada por cada organización, lo que induce cometer el error, así como aquellas deficiencias en el procedimiento;

trayendo un efecto devastador en la estructura organizacional, así como también en el resto de colaboradores de cada departamento que conforma el entorno de labores. La variable estrés laboral y rendimiento laboral es muy importante dentro de las organizaciones debido a que es fundamental mantener el control del estrés ya que los individuos, buscan el equilibrio entre lo personal y laboral, que los lleve a una tranquilidad mental, para lograr llevar a cabo, cada función diaria de una forma óptima, lo anteriormente descrito es de gran importancia porque permite un óptimo rendimiento en las organizaciones.

En relación al Objetivo Específico 01, se empleó el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Agotamiento emocional y la dimensión Conocimiento con un $r = -0.455$, lo que indica que existe una correlación negativa media, por lo tanto, el Agotamiento Emocional tiene una influencia indirecta con el Conocimiento. Para la hipótesis específica 1, se manejó el Rho de Spearman, donde se logró un Sig. Bilateral 0.022, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, manifestando que existe relación altamente significativa sustentada por los cruces de porcentajes entre el Agotamiento Emocional y conocimiento existe un nivel medio de categorización con un valor de 24%. Los estudios lo puedo contrastar con lo indicado por los autores Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), Agotamiento Emocional: Definida como un estado de agotamiento desde un aspecto psicológico y físico, no teniendo deseo de dedicar mayores esfuerzos de sí mismo al usuario y/o paciente, y que puede provocar la falta de tacto al atender las necesidades de cada sujeto. Esta dimensión está muy relacionada con el conocimiento la cual es definida por el autor; Dolan en el 2007 citado por Ortiz y Palomino en el (2021) el Conocimiento: se refiere a aquel atributo (precisión y pulcritud), la cuantía, la duración que se asume para concretizar una labor y, el empuje que se emplea para realizar operaciones prácticas, permitiendo una mejor labor. De acuerdo a lo mencionado se puede indicar que los estudios de Agotamiento emocional y Conocimiento son muy importantes en las organizaciones.

En relación al Objetivo Especifico 02, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Despersonalización y la dimensión Organización con un $r = -0.464$, aseverando que existe una correlación negativa media, entonces la Despersonalización tiene una influencia indirecta con la Organización. Por consiguiente, para la hipótesis 02, usamos el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral 0.019, siendo esta inferior a 0.05, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, manifestando que existe relación altamente significativa, que se sustenta en el cruce de porcentajes, ratificando que entre la despersonalización y Organización existe un nivel medio de categorización con un valor de 20%. De acuerdo a lo descrito anteriormente, los estudios lo puedo contrastar con lo indicado por los autores Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), Despersonalización: Hablamos de emociones negativas, comportamientos o emociones que mantienen a los individuos alejados o fríos de quienes los rodean. Esto se refleja especialmente en el paciente y también se evidencia por irritabilidad aumentada y bajo compromiso. Los sujetos están lejos de los pacientes y colegas, mostrando signos de comportamientos irónicos y cínicos, expresando ofensas displicentes hacia otros individuos. Esta dimensión está muy relacionada con la organización la cual es definida por los autores; Robbins & Coulter (2017), Organización: Es un grupo de individuos constituido de manera deliberada para llevar a cabo un objetivo determinado; cargo administrativo que se refiere a la disposición y estructuración del trabajo para poder hacer las metas organizacionales. Hablamos de un proceso fundamental a lo largo de donde los gerentes desarrollan un diseño de la estructura de la empresa. De acuerdo a lo mencionado se puede indicar que los estudios de Despersonalización y Organización son muy importantes en las organizaciones.

En relación al Objetivo Especifico 03, usamos el Rho de Spearman, mostrando una correlación bilateral de la dimensión Realización Personal y la dimensión Responsabilidad con un $r = -0.532$, asegurando que existe una correlación negativa considerable, en tanto la Realización Personal influye de forma indirecta con la Responsabilidad. Por lo tanto, para la hipótesis específica 3, se manejó el Rho de Spearman, logrando obtener un Sig. Bilateral 0.006, inferior a 0.05, procediendo a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula, ratificando que existe relación altamente significativa, sustentada por los cruces de

porcentajes, afirmando que entre la Realización Personal y Responsabilidad existe un nivel medio de categorización con un valor de 16%. De acuerdo a lo indicado, los estudios lo puedo contrastar con lo indicado por los autores; Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), Realización personal: Estamos hablando de la falta de medios por los cuales una persona pueda percibir crecer en su campo de trabajo, lo que provoca baja autoestima, reacciones negativas, impide establecer interacciones con los demás, sus mejores y peores desempeños. Este hecho también les genera frustraciones y fracasos en su sentido de desempeño de tareas, además, les genera desagrado y escasas esperanzas en el trabajo. De esta forma, el colaborador que experimenta esta situación abandonará, evadirá responsabilidades u otros signos evidentes de este estado. Esta dimensión está muy relacionada con la Responsabilidad la cual es definida por los autores; Robbins & Coulter (2017), Responsabilidad: Es una vez que los jefes usan su autoridad para destinar labores a sus subordinados, estos colaboradores poseen la obligación de desempeñarlas. Formalmente, esta obligación se llama responsabilidad. Para Lemm (2009), Este es un valor aristocrático que entra en problema con las ideas liberales de igualdad de derechos, ya que la responsabilidad constituye un señalamiento del individuo tomando una forma única e irreductible en cada individuo. De acuerdo a lo mencionado se puede indicar que los estudios de Realización personal y Responsabilidad son muy importantes en las organizaciones.

VII. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se concluyó una existente correlación negativa considerable de las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral, con un valor de Rho de Spearman $r = -0.528$, y a la vez Utilizamos el Rho de Spearman, logrando un Sig. Bilateral 0.007, inferior a 0.05, por lo que se procedió a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula.
2. En relación al objetivo Especifico 01, podemos concluir una existente correlación negativa media entre la dimensión Agotamiento emocional y la dimensión Conocimiento, con un valor de Rho de Spearman $r = -0.455$, y a la vez Utilizamos el Rho de Spearman, donde se obtuvo la Sig. Bilateral 0.022, inferior a 0.05, por lo que de acuerdo a lo descrito se procede a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula.
3. En relación al objetivo Especifico 02, podemos concluir una existente correlación negativa media de la dimensión Despersonalización y la dimensión Organización, con un valor de Rho de Spearman $r = -0.464$, y a la vez utilizamos el Rho de Spearman, logrando un Sig. Bilateral 0.019, inferior a 0.05, por lo que se procedió a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula.
4. En relación al objetivo Especifico 03, podemos concluir de una existente correlación negativa considerable de la dimensión Realización Personal y la dimensión Responsabilidad, con un valor de Rho de Spearman $r = -0.532$, y a la vez Utilizamos el Rho de Spearman, logrando un Sig. Bilateral 0.006, inferior a 0.05, por lo que se procedió a aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula.

VIII. RECOMENDACIONES

En relación al objetivo general, se recomienda al responsable de la empresa distribuidora de medicamentos en Arequipa implemente programas para prevenir el estrés laboral, basado en técnicas de Mindfulness que se focalicé en la atención de emociones, asimismo establecer horarios de 8 horas o flexibles para disminuir el desgaste físico, permitiendo mejorar el Rendimiento laboral de los trabajadores plasmado en un trabajo de calidad, cooperación y adaptabilidad

En relación al objetivo específico 01, se recomienda al responsable de la empresa distribuidora de medicamentos Arequipa, establecer técnicas para disminuir el agotamiento emocional, estableciendo sesiones de relajación mediante la respiración, imaginación y relajación de los trabajadores disminuyendo la tensión muscular y estrés, la misma que permitirá mejorar el conocimiento en el trabajo, brindando productos o servicios de calidad y en la cantidad requerida por la empresa.

En relación al objetivo específico 02, recomendar al responsable de la empresa distribuidora de medicamentos Arequipa, formular estrategias enfocadas en la Despersonalización, permitiendo mejorar la percepción y experiencia, del mismo trabajador, logrando que tenga una visión objetiva de su labor diaria permitiendo tener un mejor trato y empatía con el entorno laboral mejorando la organización del lugar de trabajo a través de la contribución, la iniciativa y el trabajo en equipo.

En relación al objetivo específico 03, se recomienda al responsable de la empresa distribuidora de medicamentos Arequipa, ejecutar planes que ayuden a la realización personal a través de programas para identificar sus capacidades, fortalezas individuales y poder desarrollarlas en beneficio del trabajador y la empresa, permitiendo mejorar su responsabilidad organizacional transformándolo en un trabajador fiable y adaptable al cambio laboral.

REFERENCIAS

- Amagua, M. (2017) Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del hospital pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q período 2017. (Tesis Pregrado). Quito Ecuador: Universidad Tecnología Superior Cordillera. <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3407/25-FAR-17-17-1716728819.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aponte, E. (2021) Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74172/Aponte_NES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Cuarta edición, PEARSON, Colombia.
- Caiza, L. (2020) Estrategias para mejorar el Rendimiento Laboral en la empresa AROPIA INC S.A (Tesis Pregrado) Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5927/1/T-001452.pdf>
- Carrasco, S. M. P., Chinguel, G. R. C., Cubas, M. M. F., & Cieza, R. Y. R. (2017). El estudio y la investigación documental: Estrategias metodológicas y herramientas TIC. Gerardo Chunga Chinguel.
- Ceballos V, Solorza A, Marín R, Moraga, Gómez A, Segura A, Andolhe, R. (2019). estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *ciencia y enfermería*, 25, 5. Epub 01 de octubre de 2019. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>
- Chambi, D (2020) Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en Colaboradores de la Empresa Minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa, 2020. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13408/TSchneda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, L. (2016) “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.”. (Tesis Pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna – Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/80>
- Chiang, M. Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fé, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Delgado, S. Calvanapón, F. & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Flores, N. Huanca, L. (2021). Estrés y desempeño laboral en tiempo de pandemia de una entidad bancaria, de la provincia Tacna, 2021. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83954/Flores_PNM-Huanca_CLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Geraldine de Radigues (2020). *Combate el estrés laboral*, Editor digital: TitivillusePub base r2.1 URL
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed.) México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGraw-Hill.
- Lemm, V. (2009). Nietzsche y libertad individual: rawls, cavell y el debate sobre el valor del perfeccionismo para la democracia. *Alpha (Osorno)*, (28), 87-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012009000100006>
- Lozano, D (2017) Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores De Teleavance S.A.C En El Distrito de Miraflores -Lima, 2017. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28192/Lozano_VDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, E. (2022). Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Institución Educativa 1260 El Amauta, Ate – Lima, (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79335/Malpartida_DEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Inventario para la evaluación del estrés laboral. s.l.: s.n.
- Mejia, R, Chacon, Enamorado L, Garnica, García E. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 19 de marzo de 2022, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es

- Mora, C. (2017). Rendimiento, Desempeño, Alcance. Venezuela. Consultado el: 30.06.2011. [En Red]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.html>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación, Ciencias Sociales*. 1era Edición. Editorial Progreso S.A de C.V, México.
- Muñoz, B y Riverola, J. (2003). *Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento*, Editorial Mac Graw-Hill, Madrid.
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis -- 5a. Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Rev. Ciencia & Trabajo*; 19 (58): 59 - 63. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo – OIT (2016) Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2007). Estrés y burnout. Definición y prevención. Vol.26. [file:///C:/Users/User/Downloads/13112896%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/13112896%20(5).pdf)
- Ortiz, A. Palomino, N. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de call center en contexto de pandemia, Lima, 2021. (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_V_AJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ortiz, A. (2020), Estrés laboral, origen, consecuencias y cómo combatirlo, *Revista Internacional de Buena Conciencia*. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pashanasi, B. Gárate, J. & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pimienta, J. & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida*. México: Pearson Educación.
- Posada, E. (2011) La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos, *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

- Ramos, J. Del Águila, V. Bazalar, A. (2020) Estadística Básica para los Negocios, Universidad de Lima, Fondo Editorial. Primera edición digital. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos Estadística Básica de los negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos%20Estad%C3%ADstica%20b%C3%A1SICA%20de%20los%20negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, K. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN , (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Román, M. (2019). Relación Entre El Estrés Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De Boticas Inkafarma Del Distrito El Agustino Turno Tarde, Octubre – diciembre 2018. (Tesis Pregrado). Universidad María Auxiliadora. Lima – Perú. <https://docplayer.es/171357685-Relacion-entre-el-estres-y-el-desempeno-laboral-en-los-colaboradores-de-boticas-inkafarma-del-distrito-el-agustino-turno-tarde-octubre-diciembre-2018.html>
- Robbins, S. & Coulter, M (2017), *Administración*, Decimosegunda edición. Pearson Educación, México.
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018) Manual de Términos en investigación científica, tecnológica y humanística, Universidad Ricardo Palma, Lima, Primera edición. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

ANEXOS

Anexo 01- Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Según la OIT, (2016) Es una respuesta emocional y física al daño causado por un desequilibrio debido a las excesivas exigencias recibidas, las capacidades y los recursos de un trabajador para hacer frente a demandas laborales.	Para realizar el estudio de investigación se utilizará un cuestionario que permitirá medir el estrés laboral a través de la escala conocida como Likert, el cual evaluará tres dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.	Agotamiento Emocional	Agotamiento	Ordinal
				Desgaste Físico	
				Límite de Posibilidades	
			Despersonalización	Trato duro	
				Dureza Emocional	
				Empatía	
			Realización Personal	Culpabilidad de problemas	
				Clima agradable	
				Capacidad bajo presión	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Rendimiento Laboral	Chiavenato (2019), El Rendimiento es el conjunto de características o habilidades de comportamiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, equipos, maquinas, productos o sistemas, comparativamente con las metas, reglas o expectativas antes definidos.	Para realizar el estudio de investigación se utilizará un cuestionario que permitirá medir el rendimiento laboral a través de la escala conocida como Likert, el cual evaluará tres dimensiones: Conocimiento, Organización, Responsabilidad	Conocimiento	Calidad	Ordinal
				Cantidad	
				Conocimiento de puestos	
			Organización	Iniciativa	
				Liderazgo	
				Cooperación	
			Responsabilidad	Fiabilidad	
				Adaptabilidad	
				Asistencia	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una Empresa Distribuidora de Medicamentos en el Escenario Post pandemia Arequipa, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y Rendimiento laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: Si existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₀: No existe relación entre el Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p>	<p>Variable 01</p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Dimensiones de variable 01</p> <p>Agotamiento Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Indicadores de variable 01</p> <p>1. Agotamiento Físico</p> <p>2. Desgaste de Posibilidades</p> <p>3. Límite de</p> <p>1. Trato duro</p> <p>2. Dureza Emocional</p> <p>3. Empatía</p> <p>4. Culpabilidad de problemas</p> <p>1. Clima agradable</p> <p>2. Capacidad bajo presión</p>	<p>Tipo de Inv.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población:</p> <p>25</p> <p>Muestra:</p> <p>No se contará con muestra debido a que se tomará a toda la población por ser pequeña o finita.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>(a) ¿Cómo se relaciona el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>(a) Determinar la relación del Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>(b) Determinar la relación de la Despersonalización</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: Existe relación entre el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre el Agotamiento Emocional y el Conocimiento en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de</p>	<p>Variable 02</p> <p>Rendimiento Laboral</p>	<p>Dimensiones de variable 02</p> <p>Conocimiento</p> <p>Organización</p>	<p>Indicadores de variable 02</p> <p>1. Calidad</p> <p>2. Cantidad</p> <p>3. Conocimiento de puestos</p> <p>1. Iniciativa</p> <p>2. Liderazgo.</p> <p>3. Cooperación</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p>

<p>(b) ¿Cómo se relaciona la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?</p> <p>(c) ¿Cómo se relaciona la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022?</p>	<p>y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>(c) Determinar la relación de la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p>	<p>medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre la Despersonalización y la Organización en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p> <p>H₀: No Existe relación entre la Realización personal y la Responsabilidad en una empresa distribuidora de medicamentos en el escenario post pandemia Arequipa, 2022</p>		<p>Responsabilidad</p>	<p>1.Fiabilidad 2.Adaptabilidad 3.Asistencia</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	--	------------------------	--	---

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE ESTRES LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una Empresa Distribuidora de Medicamentos en el Escenario Post pandemia Arequipa, 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

SIEMPRE	GENERALMENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

ESTRES LABORAL	TA	A	I	D	TD
Agotamiento Emocional	5	4	3	2	1
Agotamiento					
1. ¿ Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?					
2. ¿ Considera que trabajar todo el día con la gente es cansado?					
Desgaste Físico					
3. ¿ Me siento físicamente agotado por la labor que realizó?					
4. ¿ Siente que su trabajo le está desgastando?					
Límite de Posibilidades					
5. ¿ En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?					
6. ¿ Considera que se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?					
Despersonalización	TA	A	I	D	TD
Trato duro	5	4	3	2	1
7. ¿ Considero que trato mal a mis compañeros de trabajo?					
8. ¿ Siente que su trato con la gente es más duro cada día?					
Dureza Emocional					
9. ¿ Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?					
10. ¿ Considero que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo?					
Empatía					
11. ¿ No me preocupa realmente lo que les ocurriera a mis compañeros de trabajo?					

12. ¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas?					
Culpabilidad de problemas					
13. ¿Considera que sus colegas le culpan de algunos de sus problemas?					
Realización Personal	TA	A	I	D	TD
Clima agradable	5	4	3	2	1
14. ¿Considera que la realización personal influye en un clima agradable entre los trabajadores?					
15. ¿ En los grupos de trabajo existe una relación personal armoniosa?					
Capacidad bajo presión					
16. ¿Considera que trabaja bajo presión constantemente y eso le ocasiona estrés?					
RENDIMIENTO LABORAL	TA	A	I	D	TD
Conocimiento	5	4	3	2	1
Calidad					
17. ¿ La empresa busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?					
18. ¿Se capacita al personal para mejorar la calidad en el desempeño de sus funciones ?					
Cantidad					
19. ¿ Realiza un volumen adecuado de trabajo de acuerdo a las metas establecidas?					
20. ¿ Se preocupa por alcanzar las metas en el tiempo de acuerdo a los objetivos planteados?					
Conocimiento de puestos					
21. ¿ Conoce las actividades de su puesto de trabajo?					
22. ¿Informa oportunamente sobre los incidentes de su puesto de trabajo?					
Organización	TA	A	I	D	TD
Iniciativa	5	4	3	2	1
23. ¿ Tiene iniciativa para realizar sus labores diarias?					
24. ¿Realiza sus labores, sin esperar indicaciones?					
Liderazgo					
25. ¿ Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo?					
26. ¿Considera que su jefe inmediato tiene las competencias para dirigir grupos de trabajo ?					
Cooperación					
27. ¿Existe cooperación en su área de trabajo ante un proyecto asignado por la empresa ?					
28. ¿Ayuda a sus compañeros para resolver problemas laborales?					

Responsabilidad	TA	A	I	D	TD
Fiabilidad	5	4	3	2	1
29. ¿Considera Ud. que tiene certeza para desarrollar sus tareas diarias?					
Adaptabilidad					
30. ¿ Se adapta con facilidad a los cambios laborales?					
31. ¿ Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?					
Asistencia					
32. ¿Considera que sus compañeros de trabajo se ausentan frecuentemente de sus labores diarias?					
33. ¿Llega puntualmente a su trabajo?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Agotamiento Emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que trabajar todo el día con la gente es cansado?	Si		Si		Si		
3	¿Me siento físicamente agotado por la labor que realizó?	Si		Si		Si		
4	¿Siente que su trabajo le está desgastando?	Si		Si		Si		
5	¿En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Considera que se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considero que trato mal a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Siente que su trato con la gente es más duro cada día?	Si		Si		Si		
9	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	Si		Si		Si		
10	¿Considero que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿No me preocupa realmente lo que les ocurriera a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas?	Si		Si		Si		
13	¿Considera que sus colegas le culpan de algunos de sus problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera que la realización personal influye en un clima agradable entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
15	¿En los grupos de trabajo existe una relación personal armoniosa?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que trabaja bajo presión constantemente y eso le ocasiona estrés?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 26 de mayo de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	Si		Si		Si		
2	¿Se capacita al personal para mejorar la calidad en el desempeño de sus funciones ?	Si		Si		Si		
3	¿Realiza un volumen adecuado de trabajo de acuerdo a las metas establecidas?	Si		Si		Si		
4	¿Se preocupa por alcanzar las metas en el tiempo de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
5	¿Conoce las actividades de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Informa oportunamente sobre los incidentes de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene iniciativa para realizar sus labores diarias ?	Si		Si		Si		
8	¿Realiza sus labores, sin esperar indicaciones?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo?	Si		Si		Si		
10	¿Considera que su jefe inmediato tiene las competencias para dirigir grupos de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Existe cooperación en su área de trabajo ante un proyecto asignado por la empresa ?	Si		Si		Si		
12	¿Ayuda a sus compañeros para resolver problemas laborales?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que tiene certeza para desarrollar sus tareas diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Se adapta con facilidad a los cambios laborales?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que sus compañeros de trabajo se ausentan frecuentemente de sus labores diarias?	Si		Si		Si		
17	¿Llega puntualmente a su trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 26 de mayo de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Agotamiento Emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que trabajar todo el día con la gente es cansado?	Si		Si		Si		
3	¿Me siento físicamente agotado por la labor que realizó?	Si		Si		Si		
4	¿Siente que su trabajo le está desgastando?	Si		Si		Si		
5	¿En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Considera que se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considero que trato mal a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Siente que su trato con la gente es más duro cada día?	Si		Si		Si		
9	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	Si		Si		Si		
10	¿Considero que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿No me preocupa realmente lo que les ocurriera a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas?	Si		Si		Si		
13	¿Considera que sus colegas le culpan de algunos de sus problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera que la realización personal influye en un clima agradable entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
15	¿En los grupos de trabajo existe una relación personal armoniosa?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que trabaja bajo presión constantemente y eso le ocasiona estrés?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 26 de mayo de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	Si		Si		Si		
2	¿Se capacita al personal para mejorar la calidad en el desempeño de sus funciones ?	Si		Si		Si		
3	¿Realiza un volumen adecuado de trabajo de acuerdo a las metas establecidas?	Si		Si		Si		
4	¿Se preocupa por alcanzar las metas en el tiempo de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
5	¿Conoce las actividades de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Informa oportunamente sobre los incidentes de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene iniciativa para realizar sus labores diarias ?	Si		Si		Si		
8	¿Realiza sus labores, sin esperar indicaciones?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo?	Si		Si		Si		
10	¿Considera que su jefe inmediato tiene las competencias para dirigir grupos de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Existe cooperación en su área de trabajo ante un proyecto asignado por la empresa ?	Si		Si		Si		
12	¿Ayuda a sus compañeros para resolver problemas laborales?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que tiene certeza para desarrollar sus tareas diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Se adapta con facilidad a los cambios laborales?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que sus compañeros de trabajo se ausentan frecuentemente de sus labores diarias?	Si		Si		Si		
17	¿Llega puntualmente a su trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 26 de mayo de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que trabajar todo el día con la gente es cansado?	Si		Si		Si		
3	¿Me siento físicamente agotado por la labor que realizó?	Si		Si		Si		
4	¿Siente que su trabajo le está desgastando?	Si		Si		Si		
5	¿En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Considera que se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considero que trato mal a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
8	¿Siente que su trato con la gente es más duro cada día?	Si		Si		Si		
9	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	Si		Si		Si		
10	¿Considero que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿No me preocupa realmente lo que les ocurriera a mis compañeros de trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas?	Si		Si		Si		
13	¿Considera que sus colegas le culpan de algunos de sus problemas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera que la realización personal influye en un clima agradable entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
15	¿En los grupos de trabajo existe una relación personal armoniosa?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que trabaja bajo presión constantemente y eso le ocasiona estrés?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

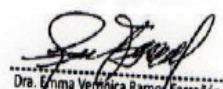
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 27 de mayo de 2022.


.....
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
CUA-N° 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La empresa busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	Si		Si		Si		
2	¿Se capacita al personal para mejorar la calidad en el desempeño de sus funciones ?	Si		Si		Si		
3	¿Realiza un volumen adecuado de trabajo de acuerdo a las metas establecidas?	Si		Si		Si		
4	¿Se preocupa por alcanzar las metas en el tiempo de acuerdo a los objetivos planteados?	Si		Si		Si		
5	¿Conoce las actividades de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
6	¿Informa oportunamente sobre los incidentes de su puesto de trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene iniciativa para realizar sus labores diarias ?	Si		Si		Si		
8	¿Realiza sus labores, sin esperar indicaciones?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo?	Si		Si		Si		
10	¿Considera que su jefe inmediato tiene las competencias para dirigir grupos de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Existe cooperación en su área de trabajo ante un proyecto asignado por la empresa ?	Si		Si		Si		
12	¿Ayuda a sus compañeros para resolver problemas laborales?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera Ud. que tiene certeza para desarrollar sus tareas diarias?	Si		Si		Si		
14	¿Se adapta con facilidad a los cambios laborales?	Si		Si		Si		
15	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?	Si		Si		Si		
16	¿Considera que sus compañeros de trabajo se ausentan frecuentemente de sus labores diarias?	Si		Si		Si		
17	¿Llega puntualmente a su trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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

Lima, 27 de mayo de 2022.


Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

Resultado de Confiabilidad

Tabla 5 Alfa de Cronbach (Global)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.812	33

Tabla 6 Alfa de Cronbach (Estrés_Laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.941	16

Tabla 7 Alfa de Cronbach (Rendimiento_Laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	17

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodriguez (2018)

Tabla 8 Resultado de Normalidad de datos

Resultado de Normalidad de datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Emocional	.763	25	<.001
Despersonalización	.818	25	<.001
Realización Personal	.911	25	.032
Conocimiento	.901	25	.019
Organización	.953	25	.292
Responsabilidad	.854	25	.002
ESTRÉS LABORAL	.784	25	<.001
RENDIMIENTO LABORAL	.913	25	.036

Se debe usar Spearman por presentar variables de distribución no normal, al ser una prueba no paramétrica no exige suposición de normalidad de datos.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor de Rhp / Rango	Significado/Relación
-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
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado, (1998)

Arequipa, 31 de mayo 2022

Asunto: Carta de consentimiento de recolección de datos en la empresa

Por medio de la presente, Yo, Sara Lady Quiroz Cenepo con documento de identidad N° 40971232, y numero de contacto 999559423; en calidad de Gerente General otorgo la presente carta de consentimiento para la recolección de información en la empresa DRUGSTORE MPHARMA S.A.C. con RUC 20607840424.

El único fin de la utilización de los datos es para el trabajo de investigación como tesis de titulación para las solicitantes CARBAJAL SECCA, BLONNIE y MAMANI QUISPE, ROCIO ROXANA ; bajo el tema "Estrés Laboral y Rendimiento Laboral en una Empresa Distribuidora de Medicamentos en el Escenario Pos pandemia Arequipa, 2022".

La información recopilada será manejada de manera confidencial por las solicitantes y no se develará los nombres asociados a ningún resultado, además guardando la versión completa con los nombres de los encuestados en el desarrollo de su población y/o muestra en modalidad de divulgación bajo consentimiento de los autores.

Todos los datos que sean vertidos a través del estudio tendrán el consentimiento para ser usados únicamente a partir de la fecha de la presente carta y con una vigencia indefinida.

Sin mas por el momento, agradezco la solicitud y la inclusión de la organización en el desarrollo del conocimiento académico. Quedando a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo.

Atentamente.


..... Lady Quiroz Cenepo
GERENTE GENERAL
RMA DRUGSTORE MPHARMA SAC.
S.A.C.