



UNIVERSIDAD
MARIA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO
EL AGUSTINO TURNO TARDE, OCTUBRE – DICIEMBRE 2018**

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:

Bach. MARCO ANTONIO ROMÁN QUISPE

ASESORA:

Mg. Q.F. ELISA JEOVANA GÁLVEZ DÁVILA

**Línea de Investigación
Desarrollo de Medicamentos y Productos Cosméticos**

LIMA -PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN

N° 040-2019-OGYT-FCS-UMA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

En San Juan de Lurigancho, a los **14** días del mes de **agosto** del año **2019** en los ambientes de la **Sala de Grados**; se reunió el Jurado de Sustentación integrado por:

Presidente : **Dr. Jhonnell Williams Samaniego Joaquín.**

Integrante : **Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco**

Integrante : **Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta.**

Para evaluar la Tesis:

“**Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino Turno Tarde, Octubre – Diciembre 2018**”; presentado por: **Bach. MARCO ANTONIO ROMAN QUISPE.** Participando en calidad de asesora: **Mg. Elisa Jeovana Gálvez Dávila.**

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación, evaluar las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran..... *Aprobado*.....
(Aprobado/Desaprobado) por..... *unanimidad*.....(Unanimidad/Mayoría)
con el calificativo de *Aprobado*.....[Mención Sobresaliente(18-20)/
Mención Notable(16-17)/ Aprobado(11-15)/ Desaprobado], equivalente a *12*....., en fe de lo cual firmamos la presente Acta, siendo las *17:15*..... horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.


Dr. Jhonnell Williams Samaniego Joaquín
Presidente


Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco
Integrante


Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta
Integrante

DEDICATORIA

A mi madre María y mi padre German y a mis hermanos Pablo, Nécida, Sulma, Jorge Luis, Mariluz, Florisa por sus apoyos incondicionales.

A mis queridos Tíos (as) quienes con sus palabras de aliento siempre estuvieron conmigo apoyándome para que este sueño se haga realidad.

A mí amada preciosa Porkycito (E) que ha sido el impulso y el pilar para la culminación de mi tesis, que con su apoyo constante y el amor incondicional, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento, para ser de mí una mejor persona.

A mi amada novia Evelin Ore Meza por sus palabras, su confianza, y que con su amor y enseñanza ha sembrado las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad, y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la vida e inteligencia y sobre todo la perseverancia para alcanzar mi sueño.

A la Universidad María Auxiliadora por las enseñanzas brindadas en estos años, por permitir mi crecimiento profesional.

Al Dr. Víctor Chero por el apoyo constante y orientación, paciencia en elaboración de mi tesis hasta concluir por completo.

A mi asesora Mg. Elisa Jeovana Gálvez Dávila por su constante apoyo, orientación, paciencia y confianza a lo largo de la investigación.

A la Empresa Inrethail Pharma S.A., por permitirme realizar la investigación y en especial a los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde.

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación entre el estrés y del desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, Octubre - Diciembre 2018.

METODOLOGÍA: Investigación aplicativo, correlacional, transversal y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 75 colaboradores de las boticas Inkafarma del distrito El Agustino. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para medir el nivel de estrés laboral y el otro para el desempeño laboral.

RESULTADOS: Se encontró que no existe relación entre el estrés según la relación agotamiento emocional y despersonalización con desempeño laboral (chi cuadrado 0,689 y 0,422 respectivamente), sin embargo sí existe relación con realización personal (chi cuadrado 0,044). Así mismo los colaboradores de boticas Inkafarma presentan en su mayoría un nivel medio de estrés para la relación de agotamiento personal (64,0%), despersonalización (65,3%) y realización personal (66,7%). Además a mayoría tiene un desempeño laboral bueno (62,0%).

CONCLUSIÓN: En cuanto a la relación entre el estrés relacionados al desempeño laboral se encontró que sólo la relación sobre la realización personal tiene relación estadísticamente significativa en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino.

Palabra clave: Estrés laboral, desempeño laboral colaboradores de Boticas Inkafarma.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the relationship between of stress and work performance, in the collaborators of Boticas Inkafarma of the Augustinian district late shift, October - December 2018.

METHODOLOGY: Applicative, correlational, transversal and non-experimental design. The sample consisted of 75 employees of the Inkafarma pharmacies of El Agustino district. Two questionnaires were used, one to measure the level of work stress and the other for work performance.

RESULTS: It was found that there is no relationship between stress according to the relationship of emotional exhaustion and depersonalization with work performance (chi square 0.689 and 0.422 respectively), however there is a relationship with the personal fulfillment relationship (chi square 0.044). Likewise, the collaborators of Inkafarma pharmacies present in their majority a medium level of stress for the relationship of personal exhaustion (64.0%), depersonalization (65.3%) and personal fulfillment (66.7%). In addition, the majority have a good job performance (62.0%).

CONCLUSION: Regarding the relationship of stress related to job performance, it was found that only the relationship of personal fulfillment has a statistically significant relationship with the collaborators of Boticas Inkafarma in the El Agustino district.

Keyword: Work stress, work performance, collaborators of Inkafarma.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRACEDIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Base teórica	14
2.3. Definición de términos básicos	22
2.4. Hipótesis.....	22
2.4.1 Hipótesis general.....	22
2.4.2 Hipótesis específicas	23
3 METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo de investigación	24
3.2 Nivel de investigación.....	24
3.3 Diseño de la investigación.....	24
3.4 Área de estudio.....	25
3.5 Población y muestra: Criterios de inclusión y exclusión.....	25
3.6 Variables y Operacionalización de variables	26
3.7 Instrumentos de recolección de datos.....	28
3.8 Validación de los instrumentos de recolección de datos	28

3.9	Procedimientos de recolección de datos.....	28
3.10	Componente ético de la investigación.....	29
3.11	Procesamiento y análisis de datos	29
4	RESULTADOS.....	30
5	DISCUSIÓN	35
6	CONCLUSIONES	38
7	RECOMENDACIONES	39
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
9	ANEXOS.....	45
9.1	Matriz de consistencia.....	45
9.2	Instrumento de recolección de datos	46
9.3	Validación de instrumentos.....	50
9.4	Análisis de confiabilidad de instrumento.....	53
9.5	Carta de presentación.....	56
9.6	Consentimiento informado.....	57
9.7	Cuadros.....	58
9.8	Fotografías del estudio.....	62

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino.....	30
Tabla 2. Nivel de estrés en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino...	32
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino.....	34

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación ha permitido evaluar el estrés en los colaboradores de Boticas Inkafarma, los mismos que asumen diversas responsabilidades como atención al cliente mediante un protocolo establecido, cumplimiento de metas mensuales, ofrecimiento de promociones y ofertas, realizar inventarios mensuales, limpieza de anaqueles, la revisión de mercadería, cuadro de caja de las ventas del día y otros asignado por el jefe mediato; cumpliendo de esta manera una sobrecarga de actividades con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo de la empresa.

Actualmente, el estrés es una patología muy propagada y puede ser generado por factores estresantes y es reconocido como uno de los principales problemas de salud para los trabajadores y por consiguiente evita el correcto funcionamiento de las empresas; conllevando a diversas consecuencias en el ámbito laboral tanto para el empleador como para el empleado siendo una de ellas el impacto directo sobre el desempeño laboral de los trabajadores y presentándose casos como disminución del rendimiento laboral, errores frecuentes, irritabilidad, mala atención al cliente y otros.

Los efectos producidos por el estrés son dañinos para el hombre, siendo perjudicial ya que afecta negativamente la salud física y mental; convirtiéndose a corto o largo plazo en un efecto nocivo debido a la frecuencia y la intensidad que se vive en el día a día laboral.

Asimismo cada colaborador debe demostrar buen desempeño laboral, el cual es constantemente evaluado por los supervisores de la empresa a fin de garantizar la productividad y mantener al personal en el establecimiento designado; caso contrario son rotados a otros establecimientos. El personal está en constante enfrentamiento a las situaciones adversas que se presentan en el día a día en su trabajo como son los reclamos de clientes, cobro de dinero, y la inseguridad del medio; por lo tanto la presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de Boticas Inkafarma.

El trabajo está estructurado según lo que a continuación se detalla:

En el primer capítulo: Se describió el problema de investigación el cual permite dar inicio al desarrollo de la tesis, se realizó la definición del problema, se formuló problema general y específicos; se señalaron el objetivo general y objetivos específicos y luego la justificación.

En el segundo capítulo: Se menciona los antecedentes que permiten validar el presente trabajo tanto a nivel internacional y nacional, se realiza la definición de bases teóricas de las variables estrés y desempeño laboral, la cual permite el desarrollo del trabajo, síntomas provocados por el estrés laboral tipos y consecuencias del estrés laboral; en el desempeño laboral se menciona medición del desempeño y la formulación de las hipótesis.

En el tercer capítulo: Se detalla la metodología de investigación que se aplicó durante el desarrollo del presente estudio; se detalla el tipo, nivel y diseño de investigación, se explica la población y muestra de estudio, obtención de datos y la aplicación del software SPSS 21 para el ingreso y análisis estadístico de los datos.

En el cuarto capítulo: Se da a conocer los resultados obtenidos en el proceso de desarrollo de encuestas como recolección de datos.

Finalmente se menciona la discusión, conclusiones y recomendaciones del trabajo; siendo validadas con la información bibliográfica y los anexos.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el empleado se encuentra en constante situación de adaptación, lucha y exigencias diarias en su ámbito laboral el cual influye de manera directa generando el estrés y con ello afectando al desarrollo de sus actividades laborales, esto se ve incrementado cuando hay constante supervisión, tiempos establecidos de horario y objetivos a cumplir. El empleado desarrolla trastornos a nivel físico y psicológico lo cual afecta al crecimiento de la empresa (1).

La OMS menciona que el estrés laboral en México ha registrado el 25% de los 75 mil infartos al año; de los cuales el 75% de los trabajadores mexicanos padecen este mal, considerado el primer país; le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59% en esta categoría. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS, mencionan como causantes el exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos y no flexibles, la inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros; por lo tanto el 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés; el estrés laboral en México es un grave problema a nivel socioeconómico, debido a que por una parte, perjudica la salud del trabajador y por otra, disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos rentables y competitivas, en un mercado cada vez más globalizado, ocasionado por las grandes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y la baja productividad de los empleados, así mismo son propensos a padecer esta patología los profesiones sanitarios, meseros, profesores, contadores, personal administrativo, vendedores y mineros (2).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en un análisis de la situación actual de la salud de los trabajadores, reconoce al estrés como una de las enfermedades del presente siglo, que por las dimensiones como: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, debe tratarse como un problema de salud pública. Señalan que es prioritario desarrollar entornos laborales saludables, no sólo

para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, a la motivación laboral, al espíritu y satisfacción en el trabajo, así como a la calidad de vida en general (3,4).

El Instituto Integración publicó su informe de investigación el 2015, se realizó la encuesta a 2.200 personas en 19 regiones del país; en los meses de mayo a junio del 2014, donde concluye que el 58% de los peruanos sufre de estrés esto quiere decir que seis de cada diez peruanos manifestaron que su vida cotidiana ha sido estresante el último año, la falta de dinero y los problemas de salud son los dos principales factores que causan estrés en los peruanos. El estudio señala que el 63% de las mujeres reportan mayores niveles de estrés que los hombres en un 52%, esto se debe a que 1 millón 200 mil madres, asumen la entera responsabilidad del cuidado de sus hijos y a ello se suman las responsabilidades laborales y en los centros de estudios que afrontan muchas madres con la finalidad de sobresalir en el mundo globalizado representando el 24%. El estrés afecta al grupo de mujeres que sobrepasan los 40 años. El Dr. Rolando Pomalima, médico psiquiatra del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi refiere que a medida que pasan los años va en aumentando las complicaciones de las enfermedades crónicas, lo cual explicaría una mayor preocupación con la edad; siendo uno de los más relevantes los accidentes cerebrovasculares desencadenados por los trastornos de ansiedad producto de constantes cuadros de estrés generando problemas en la salud física y mental (5).

El 64% de los peruanos tiene deficiencias económicas debido a los insuficientes ingresos para cubrir sus gastos por lo menos alguna vez en un año. El 31% está preocupado por ser víctimas de un delito con violencia debido a la inseguridad ciudadana. Las personas de 18 a 39 años se encuentran afectadas por problemas con sus parejas siendo reflejado en un 17% de estrés, debido a que en estas edades existe conflictos por la adaptación a la etapa conyugal y la llegada de los hijos (6).

La ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral y según Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte, cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufre estrés laboral. La alta productividad y competitividad que exigen los mercados mundiales someten a millones de trabajadores a condiciones extremas de trabajo, deteriorando con ello la salud física y mental; muchas instituciones y empresas someten a sus trabajadores a un alto ritmo de trabajo para poder alcanzar la meta dejando en segundo plano la calidad de vida laboral (7).

Se ha observado que los Directores Técnicos, Asistentes Farmacéuticos y técnicos de farmacia se encuentran desmotivados, cansados, ansiosos, inquietos y muy irritables. Por el mismo motivo se busca determinar si su desempeño laboral actual está relacionado por episodios de estrés laboral. Por lo tanto, la presente investigación busca determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018?
- ¿Cuál es el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018.
- Determinar el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018.

1.4 Justificación

Justificación social

A nivel social el presente estudio permitió recabar información para la empresa mediante la cual podrá saber el estado actual de estrés laboral y desempeño laboral en el que se encuentran los trabajadores; la información proporcionada permitirá la elaboración de planes de acción, políticas antiestrés y desarrollo de herramientas necesarias para prevenir las consecuencias del estrés y así mismo sirva como base para la realización de investigaciones futuras de los puntos críticos que se encuentren, llevando a la mejora económica, social, organizacional de cada uno de los colaboradores de dicha empresa.

Justificación teórica

El personal del área de salud es constantemente involucrado en situaciones recurrentes de eficiencia y eficacia, para el cumplimiento de actividades designadas dentro de su ámbito laboral; sin embargo, muchos factores, entre ellos el estrés pueda estar afectando de manera notable su desempeño, lo cual dificulta el cumplimiento de sus

metas y objetivos, creando así un entorno de constante preocupación por el desarrollo de actividades laborales, deberes familiares y realización personal del trabajador, de esta manera se busca contribuir en la formación de una sociedad estable libre de estrés.

Justificación práctica

El estrés está relacionado con el desempeño laboral, la productividad puede reducirse o incrementarse producto del estrés, mejorar la calidad de vida laboral es valioso, no solo desde el punto de vista productivo sino para la salud mental del trabajador y su calidad de vida. La investigación podrá ser considerada como antecedente para otras investigaciones orientadas a mejorar el desempeño en condiciones de salud mental. Debe contribuir a construir propuestas de mejora para las condiciones laborales de calidad y la necesidad de un apoyo emocional-psicológico a cada uno de los trabajadores para con ello generar una mejor relación cliente-paciente que acude a los establecimientos de salud.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Amagua M.A. 2017 (8). “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 Período 2017”.

En su investigación planteó como objetivo principal determinar los factores que causan el estrés laboral su incidencia y comportamiento frente al usuario, y estrategias que ayudan a mitigar esta problemática en el personal de Farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz.

El estudio tiene un diseño de investigación explicativa, la misma que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, se trabajó con todas las áreas que cuenta el hospital siendo una población total de 60 personas; el instrumento de investigación fue una encuesta validada que permite la recolección de información. Así mismo los resultados indican que el 98% de encuestados conoce el término estrés, el 37% que representa la mayoría coincide en que un elevado nivel de responsabilidad es el responsable de causar el estrés laboral, mientras que el 25% acierta que se debe a una sobrecarga laboral, por otro el 32% indica haber sentido la falta de ganas de ir a trabajar alguna vez cerca y se concluye que los síntomas o la presencia de estrés laboral inciden y afecta en el desempeño laboral.

Seguel F. y Valenzuela S. 2014 (9). “Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios”.

En la investigación se planteó el objetivo de identificar la relación entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería (técnico de enfermería y paramédico) en dos hospitales del sur de Chile. Este trabajo corresponde a un estudio explicativo, correlacional y transversal realizado en centros hospitalarios de alta complejidad, con características similares, en dos ciudades representativas del sur de

Chile. La muestra consistió en 101 enfermeras, 235 técnicos paramédicos y 7 personas que no informaron su título. Se utilizó la encuesta, una herramienta que incluía variables sociodemográficas - trabajo y la escala de fatiga, los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente con el paquete SPSS 15. Se obtuvieron resultados con una alta correlación entre la fatiga y el síndrome de Burnout, específicamente con la dimensión de desgaste emocional ($p=0.680$) el 60,9% de los encuestados posee título profesional técnico en enfermería, el 55,8% refirió tener pareja puertas adentro, así mismo el 51,1% indicó vivir en una familia nuclear biparental, un 56,9% indico realizar las labores del hogar junto con otro familiar, el 71,7% tiene en promedio dos hijos, el 42,9% refirió haber presentado patologías crónicas; en el ámbito laboral el 67,2% realiza turnos rotativos que implican trabajo de noche, el 90,8% refiere que las condiciones laborales son regulares, y el 93,2% indica que el trabajo que realiza es exigente 54,9%; el 50,6% de la muestra se concentra en la clasificación de fatiga cognitiva baja, la mayor concentración de la muestra se ubica en la clasificación alta eficacia profesional 93,8%. Finalmente se concluye que es necesario poner atención a la presencia de la fatiga en el personal de enfermería pues puede ser indicio del desarrollo del síndrome de burnout debido a que existe una relación indirecta entre número de pacientes y personal de enfermería resultando una carga alta laboral.

Kaewboonchoo O, Yingyuad B, Rawiworrakul T, Jinayon A, 2014 (10). “Job stress and intent to stay at work among registered female nurses working in Thai hospitals”.

El objetivo principal del presente estudio fue verificar los probables cambios en los trabajadores sobre el rendimiento laboral causado por el estrés, esto se ve reflejado en mayor porcentaje con las constantes amenazas de renuncias por parte de los trabajadores.

Según la metodología, para la obtención de los datos se consideró un cuestionario auto administrado a 514 mujeres enfermeras de hospitales de entre 21 y 58 años de edad; obteniendo como resultado de prevalencias de alta tensión laboral y baja intención de permanecer en el trabajo 17,5 y 22,4%, respectivamente. En conclusión sugieren que los diferentes tipos de trabajo necesitan diferentes fuentes de apoyo social en el lugar

de trabajo. Los pasos proactivos de los gerentes de enfermería para aumentar el apoyo social en el lugar de trabajo pueden conducir a un aumento en la intención de permanecer y reducir la rotación de personal de enfermería en dicha institución a nivel plantel ya que se recibe apoyo por parte de sus superiores.

Guardiola C. y Basurto K, 2015 (11). “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”.

El objetivo principal de este estudio es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo transversal y descriptiva en donde tomaron como muestra a 73 participantes, quienes respondieron encuestas para matriz de instrumentos de evaluación. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que hay relación entre la autopercepción de la inteligencia emocional de los directivos con su desempeño laboral, encontrándose que sí hay una relación significativa, $r(73) = 0,614$ $p=0,000$ esto se debe a que los directores se autoperciben con una muy buena inteligencia emocional (56,2%) y hay un 39,7% que se percibe con una excelente inteligencia emocional y sólo el 4,1% se percibe con una buena inteligencia emocional. Se concluye que existe una influencia positiva y significativa en el nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral debido a que los directivos se sienten autopercebidos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

Sum MI, 2015, (12). “Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”.

El objetivo planteado es establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Se trabajó con una muestra de 12 mujeres y 22 hombres que respondieron al instrumento de recolección de datos; la investigación es de tipo descriptivo. El estudio dio a conocer que el 44% de los encuestados indica que la evaluación del desempeño ayuda a mejorar sus debilidades laborales, un 50% de

trabajadores menciona que cuando el jefe inmediato lo motiva a mejorar su desempeño les de la confianza necesaria a cada uno de ellos y con ello se garantiza la mejora en sus resultados esperados. El 73% respondieron que la empresa favorece su desempeño laboral, mientras tanto la mayoría de los colaboradores (56%) están de acuerdo que cuando el desempeño laboral es bueno se puede optar por un ascenso laboral dentro de la empresa. Se concluye que la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral y con dichas acciones se pueden generar ganancias económicas para la empresa y para sus trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Palomino S, 2017 (13). “Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017”.

El objetivo planteado fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral a través de la aplicación de cuestionarios. El diseño del estudio es de tipo no experimental y corte transversal; la investigación fue desarrollada con una población total de 60 evaluadores. En la investigación se emplearon dos instrumentos de medición, el cuestionario de la OIT – OMS para medir el estrés laboral y Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan para identificar como repercute el estrés sobre el desempeño laboral en el área de certificaciones. Se obtuvo como resultado que un 56,7% de encuestados representaron un nivel de organización regular, así mismo el 45,0% representaron un nivel de responsabilidad regular, los encuestados indicaron tener un nivel de estrés laboral en un total de 43,3%, la representación de un nivel de clima organizacional regular es un 51,7%; estos resultados están relacionados a la gran demanda de tareas y certificaciones que deban cumplir semanalmente el cual genera estos niveles, asimismo la sensación de inestabilidad laboral influye de manera más directa sobre los resultados, conllevando al deterioro físico y psicológico de los trabajadores. El estudio de investigación concluyó que la incidencia de estrés laboral

en dichos trabajadores es de 31,4%, entre los principales agentes estresores se encontraron la tecnología, influencia del líder y clima organizacional. Además se demostró la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral (Rho de Spearman= 0,673).

Cáceres V y Peralta M, 2016 (14). “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional y transversal. Se trabajó con una muestra de 55 trabajadores de la clínica y se aplicaron dos encuestas permitiendo la recolección de datos sobre el estrés laboral y desempeño laboral. Se obtuvo que el 49% de trabajadores tiene estrés laboral, el desempeño laboral es regular en un 49,5% de encuestados. Se encontró que el valor p fue de 0,000 por tanto se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Agosto del año 2016.

Gallegos FA, 2016 (15). “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016”.

En su investigación planteó como objetivo, determinar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público en el área de gerencia administrativa de Arequipa. El estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo, con lo que se busca establecer las relaciones de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en la organización; el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, según la ficha técnica del instrumento para medir el clima organizacional y para medir la variable dependiente, desempeño de los trabajadores, se utilizó una escala de Likert que consta de 7 competencias genéricas con las que se mide a los trabajadores del Ministerio Público, utilizando un modelo adaptado de evaluación por competencias de 180° donde las alternativas de respuestas considero

indicadores, representando a una escala numérica que va de 0 a 4. Se observa que el 58,3% presenta un conocimiento del trabajo muy bueno; el 68,3% presenta una calidad de trabajo muy buena y el 50% presenta una muy buena iniciativa. Además el 70% presenta una colaboración muy buena y el 56,7% tiene una buena capacidad para resolver problemas mientras que el 60% puede aprender nuevas tareas; se observa que el 58,3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0,001 por tanto existe relación entre ambas variables. Finalmente se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público del área de Gerencia Administrativa de Arequipa.

Murga LM y Mostacero ES, 2016 (16). “Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma S.A., La Libertad – 2016”.

El objetivo del estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, la metodología aplicada considera el diseño correlacional; la muestra estuvo conformada por 31 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario que permite evaluar el clima organizacional conformado por 4 dimensiones; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación. Para evaluar el desempeño laboral se utilizó un cuestionario validado de 15 ítems. En relación al desempeño laboral el 51,6% es bueno y el 48,4% es promedio. Al evaluar la influencia del clima organizacional en quienes tuvieron desempeño laboral bueno el 60% tuvo un clima organizacional muy favorable. Se concluye que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del área de ventas de la Distribuidora Perufarma S.A.

Sánchez MK, 2017 (17). “Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)”.

El objetivo fue determinar la prevalencia del estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial. La metodología empleada considera la investigación de tipo cuantitativo, observacional, transversal, analítico; la muestra de trabajo incluyó un total de 99 personas. Se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos. El estudio da a conocer que la mayoría (68%) del personal que labora en el SAMU, tiene estrés laboral según el ratio esfuerzo/recompensa, así mismo se observa que la edad es un factor importante para el desarrollo de estrés y se ve reflejado principalmente en las personas de 30 años con respecto a los menores de edad; además el número de atenciones que realiza cada personal y el tiempo de experiencia laboral con la que cuenta son factores influyentes para presentar estrés, es así que un 71% de estrés se ve disminuido en aquellos colaboradores que viene laborando menos de 29 meses en dicha institución. Concluye que hay prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del SAMU.

2.2 Base teórica

2.2.1 Estrés

El estrés es una reacción del organismo ante cualquier estímulo, ya sea físico o psíquico provocado por situaciones opresivas que desencadenan respuestas psicósomáticas, por el cual se activa el eje hipotálamo-hipófisis y el sistema nervioso autónomo; si perdura por tiempo prolongado daña el organismo llegando a ser grave para la salud (18).

2.2.1.1 Tipos de estrés

Se consideran los siguientes:

a) Estrés rutinario, se considera las actividades diarias y las responsabilidades en cada área como es el trabajo, la familia y otros (19).

b) Estrés provocado por un cambio negativo repentino, referido a aquellos sucesos que se presentan de manera intempestiva generando un cambio negativo en la persona como lo es un diagnóstico de enfermedad, la petición de un divorcio, el desempleo, la muerte de un familiar (19).

c) Estrés traumático, se desarrolla en las escenas donde la vida corre un grave peligro, como ser gravemente herido o morir (19).

2.2.2 Estrés laboral

Es el acúmulo de las sobrecargas de responsabilidades laborales y la presión por el cumplimiento eficaz y eficiente de lo encomendado asociándose negativamente a la salud física y mental de los trabajadores (20).

2.2.2.1 Dimensiones del estrés laboral

El estrés permite ser evaluado mediante las siguientes dimensiones:

a) Agotamiento emocional:

El agotamiento emocional se produce cuando existe una sobrecarga de trabajo para el organismo, el cuerpo debe ser exigido a un rendimiento superior debido a la sobrecarga de actividades laborales y las responsabilidades personales como la familia, la economía, el desarrollo de actividades cotidianas y muchas veces el estudio; así mismo la ansiedad y el estrés son factores que agravan la fisiología del cuerpo lo cual se manifiesta como cansancio, depresión, irritabilidad y otros. El empleado va sufriendo cambios en su vida personal y en el trabajo como insatisfacción, conflictos laborales, falta de compromiso, ausentismo que influyen de manera directa sobre la producción de la empresa (21).

b) Despersonalización:

La despersonalización es considerada como un síndrome caracterizado por varios síntomas característicos como la incapacidad de experimentar sentimientos de alegría, tristeza, odio, amor entre otros, se sienten robotizados porque manifiestan que las actividades que realizan parece no realizadas por ellos y que todo está mecanizado. Así mismo se van presentando algunos cambios como ausencia de hambre, sed, pérdida de memoria y hay distorsión de la apariencia de los objetos los cuales no son reconocidos y relacionados a pertenecer a otro planeta u origen (22).

c) Realización Personal:

La realización personal es un desafío para toda persona debido a que el cumplimiento de las metas le permite la satisfacción y el gozo de manera verdadera y duradera (23).

En el ámbito de salud, los colaboradores de las boticas cumplen un horario muy exigido en actividades basadas en el cumplimiento de metas muy altas, y responsabilidades de limpieza, atención al cliente para fidelizarlo y generar más ingresos. Todo este paquete de actividades multifuncionales conlleva a que el personal de botica no cumpla sus funciones y actividades y otras que se le designan, acumulando sanción laboral, preocupaciones y frustraciones que afecta indirectamente al cliente al no ser atendido debidamente por el trabajador. También se desencadena el estrés, al no percibir realización personal. (21).

2.2.2.2 Factores generadores del estrés laboral

Francisco Navarro nos menciona que existen 14 factores que influyen de manera directa o indirecta sobre el desarrollo de estrés en los colaboradores, siendo mencionados continuación:

a) Exceso o falta de trabajo:

La economía basada en la producción de bienes y servicios requiere contratar personal capacitado y multifuncional. Cuando no se cubre la vacancia de personal calificado el personal actual termina por sobrecargarse de actividades tratando de cubrir las actividades rutinarias, generando un clásico problema (24).

b) Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo:

Un trabajador estricto se sentirá frustrado cuando no cumple su productividad laboral en el tiempo estimado para sus actividades, dicha situación será el desencadenante de estrés (24).

c) Desfase entre responsabilidad y derechos:

La productividad que genera un empleado para su empresa va en relación a la libertad que le otorgue su empleador para realizar determinadas actividades encomendadas, la capacidad de decisión mejora la confianza y su proactividad. (24).

d) Instrucciones y cometidos confusos:

Cuando en un ámbito laboral existen las preferencias hacia uno o varios colaboradores, se genera situaciones diferentes de mandato y cumplimiento de actividades por parte de la totalidad de los trabajadores, de modo tal que se dan instrucciones confusas o sobrecarga de actividades para suplir lo que el personal predilecto no realiza, generando irregularidades entre compañeros de trabajo (24).

e) Objetivos y significados poco claros:

La suma de los objetivos cumplidos de cada colaborador de forma efectiva y eficaz, permitirá el cumplimiento del objetivo colectivo de la empresa permitiendo el éxito de cada uno de los integrantes. Para ello es necesario que cada empleado tenga en claro su

objetivo dentro de la empresa y la importancia del cumplimiento, para que pueda desempeñarse de manera ideal evitando inconvenientes en su propia salud y bienestar (24).

f) Falta de apoyo:

En la empresa el apoyo y ayuda mutua se desarrolla entre las diferentes jerarquías de mando como son superiores, compañeros y subordinados. La empresa aplica la política de recompensar rendimientos y fomenta la competencia entre empleados, se genera el interés de la ayuda mutua y se preocupan por ser los mejores. Estas acciones desencadenan episodios de estrés y así mismo es negativo para la empresa debido a que existe constante competencia entre empleados distorsionando el cumplimiento del objetivo común (24).

g) Falta de aprecio o recompensa:

Todo empleado merece ser homenajeado por el esfuerzo de actividades bien realizadas mediante recompensas económicas, el ascenso de cargos o premios que permitan el desarrollo de cada colaborador comprometido y esto motive al contagio de los demás colaboradores de realizar un excelente trabajo y ser reconocidos. De la misma manera los mandos intermedios y los jefes necesitan el reconocimiento por parte de sus colaboradores (24).

h) Falta de influencia o de margen de maniobra para decidir:

En el transcurso de su horario laboral el empleado tiende a aburrirse o deprimirse por que no puede cumplir de manera eficaz su labor encomendada, por tanto él debe de encontrar un modo de hacerle frente a su carga de trabajo mediante la toma de acciones y realización de actividades como tener iniciativa para realizar actividades, mantener una actitud positiva, reconocer sus habilidades para el cumplimiento de lo encomendado, si no maneja adecuadamente la situación se generará un entorno estresante para él (24)

i) Exposición a la violencia o a la amenaza de violencia:

Día a día existe un entorno de violencia física y verbal para el trabajador, esto se incrementa cuando su labor va en relación directa con los clientes y el flujo de dinero siendo factores que generan estrés de primer orden en el empleado (24).

j) Discriminación e intimidación:

El trato indiferente e injusto por parte del empleador o superior con sus trabajadores es una práctica consecuente de la discriminación laboral. Se manifiesta mediante la diferencia de raza, religión, orientación sexual, genero; dándose en dos ámbitos pasivos y activos (24).

k) Exposición profesional a factores físicos nocivos:

Existen diferentes agentes físicos que pueden causar daño a los trabajadores debido a su constante exposición, el colaborador está expuesto de forma directa o indirecta a contaminantes físicos, químicos o biológicos dañinos para el organismo, el estrés se genera por el miedo a los efectos negativos que se producen por esta exposición consecutiva a estos agentes (24).

l) Capacidad y competencias inadecuadas:

La competencia laboral va en aumento, por tanto debe haber capacitación constante con la finalidad de mantenerse activo en el ámbito laboral, de modo contrario se queda en la deriva y la capacidad intelectual de los trabajadores se hace obsoleta (24).

m) Errores que pueden producir riesgos para la salud o la vida de terceros:

Desempeñarse en oficios donde se demanda mucha responsabilidad implica el temor constante de cometer un error en la realización de sus funciones por que una pequeña

falla conlleva daños a terceras personas y uno mismo tanto para su bienestar y su salud. El trabajo diario en esta área y el temor constante al error provocan el estrés (24).

n) Riesgo de perder el empleo:

La inestabilidad laboral que se presenta de manera recurrente, la migración, la edad, la capacitación, son factores que se relacionan a la pérdida del puesto laboral, conllevando al deterioro de la salud, irritabilidad, malestar y desencadenante de un estrés constante (24).

2.2.2.3 Síntomas que puede provocar el estrés laboral

Las personas al encontrarse en constante situaciones de estrés van generando cambios significativos a nivel biológico, psicológico y social. Estos mecanismos tienen reacciones muy comprometedoras para la salud y la van deteriorando lenta y silenciosamente; por ello es necesaria la evaluación por un especialista para determinar estos cambios producidos ya que a simple vista no se pueden diagnosticar. Sin embargo a nivel psicológico sí se pueden ir detectando algunos cambios que son resaltantes en la personalidad del individuo (25). El estrés ocasiona ansiedad al individuo y esto se manifiesta en los siguientes síntomas:

a) A nivel cognitivo - subjetivo:

Preocupación, falta de seguridad, dificultad para tomar una decisión, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo o sobre otros, irritabilidad, temor a la pérdida del control, poca concentración (25).

b) A nivel fisiológico:

Sudoración, rigidez de los músculos del cuerpo, incremento de la frecuencia cardiaca, temblor, desórdenes gastrointestinales, problemas respiratorios, dificultad para deglutir los alimentos, sensación de frío, dolor de cabeza, mareo, náuseas, entre otros (25).

c) A nivel motor u observable:

El individuo prefiere huir de situaciones que le causan temor tendencia a fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse), deambular, tartamudear, facilidad para llorar, quedarse paralizado en situaciones de temor o peligro (25).

2.2.2.4 Consecuencias del estrés laboral

Entre las consecuencias más comunes del estrés laboral se tiene la disminución del rendimiento laboral, reducción en la calidad de vida, desarrollo de enfermedades físico-mental, depresión y desarrollo de ansiedad, problemas con el entorno familiar, desarrollo de adicciones y alcoholismo (26); por tanto afectan no solo al individuo sino también a su entorno cercano laboral y familiar.

2.2.3 Desempeño laboral

Según Milkovich y Boudrem citados por Chiang y San Martin significa el grado de cumplimiento de las actividades encomendadas al trabajador. Asimismo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los empleados (27).

2.2.3.1 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral permite asegurar la obtención de resultados óptimos para la empresa, donde es importante que el empleado cumpla con los requisitos para el puesto asignado referidos a la aptitud, experiencia, conocimiento y motivación laboral, compromiso y deseo de lograr los objetivos planteados para conseguir el desarrollo de la empresa así como el personal. La evaluación del desempeño laboral es una herramienta de medición, la cual permite obtener información acerca de los rasgos, habilidades, comportamientos y objetivos de los empleados. El responsable de la evaluación debe estar capacitado no solo para poder

obtener la información del trabajador sino también para realizar el análisis de fortalezas y debilidades (28).

2.2.3.2 Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral presenta 3 dimensiones, las cuales se describen a continuación:

a) El Conocimiento:

Un trabajador competente es aquel que posee conocimiento teórico y es valorado como la principal fuente de competitividad. Para ello el empleado debe contar con una sólida base formativa que le permita aplicar sus conocimientos adquiridos (29) así como conocer las actividades a desarrollar en su puesto de trabajo.

b) Organización:

Relacionado a la iniciativa del trabajador para comenzar y llevar a la práctica acciones, además mostrar liderazgo a través de la capacidad de aconsejar e influir sobre otros. En todo momento es importante que el empleado muestre una actitud de cooperación en el trabajo y luego evidente la capacidad de llevarse bien con sus compañeros (30).

c) Responsabilidad:

La responsabilidad es otra competencia del desempeño laboral expresado en la capacidad del trabajador para realizar sus actividades de forma regular y efectiva (fiabilidad), hacer frente a entornos o responsabilidades cambiantes (adaptabilidad), a asistir continuamente al trabajo mostrando puntualidad (asistencia) y buena presentación (30).

2.3 Definición de términos básicos

a) Actitud: Predisposición de realizar actividades con capacidad, donde el individuo desarrolla cualidades para el cumplimiento de sus actividades de manera competente, adecuada, apta y con desempeño, conllevando al cumplimiento de objetivos y permitiendo el desarrollo económico social de una entidad o empresa (31).

b) Ansiedad: Emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro interno o externo (32).

c) Depresión: Trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración (33).

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de estrés es alto en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018.
- El desempeño laboral es bajo en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Según el propósito de la investigación es aplicada porque busca describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

Según el número de mediciones de las variables es transversal, porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo.

Según la planificación de recolección de datos es prospectivo, porque los datos fue recolectado por el investigador a partir de los sujetos participantes.

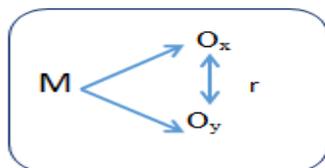
3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente estudio es correlacional, porque se describen relaciones entre 2 o más variables en un momento determinado.

3.3 Diseño de la investigación

No experimental, porque sólo se observan fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, para posteriormente ser analizados.

El diagrama que corresponde a este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Representa la muestra de la población de estudio.

X: Observación de la variable estrés laboral.

Y: Observación de la variable desempeño laboral.

r : coeficiente de correlación.

3.4 Área de estudio

Se realizó la aplicación del instrumento de estudio en las Boticas de Inkafarma distribuidos de manera proporcional en todo el ambiente geográfico que le corresponde al Distrito de El Agustino, en el departamento Lima – Perú.

3.5 Población y muestra: Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Población

La población se encuentra representada por 75 colaboradores, definida por un conjunto de profesionales del área de salud, conformada por Químicos Farmacéuticos, Asistentes Farmacéuticos y Técnicos en Farmacia; quienes laboran en Boticas Inkafarma de El Agustino.

3.5.2 Muestra

Se desarrolló el estudio con toda la población especificada de las Boticas Inkafarma distribuidos proporcionalmente en el distrito El Agustino en el periodo de octubre a diciembre de 2018, en el turno tarde.

a) Criterios de inclusión

Personal de farmacia del área de ventas de Inkafarma, incluyendo ambos sexos y todas las edades del turno tarde y que firmaron el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión

Personal que estuvo de vacaciones o cualquier tipo de licencia y que no firmó el consentimiento informado.

3.6 Variables y operacionalización de variables

a) Variable dependiente: estrés laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valor
Estrés Laboral	Respuesta no específica a toda demanda, dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el medio en que nos desenvolvemos.	Conjunto de elementos que inciden en forma tanto de causas como de condiciones sobre el trabajador provocando una respuesta indicadora o no de la presencia de estrés psicológico y que asume diferentes dimensiones de expresión.	Agotamiento emocional	Sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.	1,2,3,6,8,13,14	Nominal	Bajo: 0 a 16 Medio: 17 a 32 Alto: 33 a 48
			Despersonalización	Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.	5,10,11,15	Nominal	Bajo: 0 a 10 Medio: 11 a 20 Alto: 21 a 30
			Realización personal	Sentimientos de competencia y realización	4,7,9,12,18	Nominal	Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 24 Alto: 25 a 36

b) Variable independiente: desempeño laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valor
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas. Es una piedra angular para el desarrollo de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales	El desempeño laboral se puede definir operativamente como la participación del empleado; formación de desarrollo profesional y Adecuación / Ambiente de trabajo.	Conocimiento	Calidad	1	Nominal	Insatisfactorio: < 40 Escaso: 40-59 Bueno: 60-79 Muy bueno: 80-89 Destacado: 90-100
				Cantidad	2		
				Conocimiento del puesto de trabajo	3		
			Organización	Iniciativa	4		
				Liderazgo	5		
				Cooperación	6		
			Responsabilidad	Fiabilidad	7	Nominal	
				Adaptabilidad	8		
				Asistencia	9		
				Presencia	10		

3.7 Instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica que permitió recolectar datos sobre el estrés laboral y el desempeño laboral con la finalidad de indagar según lo requerido en el estudio.

3.7.1 Instrumento de estrés laboral

El Maslach Burnout (MBI) y Jackson (1981), es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, conformado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, agrupado en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (34, 35). Ver Anexo 9.2

Para puntuarlo se empleó una escala percentil donde el nivel bajo fue hasta el percentil 25, nivel medio del percentil 25 al 75 y sobre el percentil 75 se consideró nivel alto.

3.7.2 Instrumento de desempeño laboral

El instrumento empleado para medir el desempeño laboral fue el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (30). Consta de 10 ítems agrupados en las dimensiones siguientes: Conocimiento, organización y responsabilidad (Anexo 9.3).

3.8 Validación de los instrumentos de recolección de datos

La validez de los instrumentos de evaluación se realizó a través del juicio de 3 expertos (Anexo 9.4), con la finalidad de dar valor al contenido de los instrumentos de las variables: Estrés laboral y Desempeño laboral. En ambos casos se realizó el test de confiabilidad de Alfa de Cronbach (Anexo 9.5).

3.9 Procedimientos de recolección de datos

Se desarrolló teniendo en cuenta lo siguiente:

Se solicitó la autorización (Anexo 9.6) a la Empresa Inkafarma donde se realizó el estudio mediante la encuesta a todo el personal que labora en Inkafarma en los establecimientos de farmacias ubicados en el distrito El Agustino 2018, según documento adjunto en el Anexo 9.2 y Anexo 9.3.

La recolección de datos fue realizada por el investigador con el apoyo del personal que labora en dicha empresa previa capacitación y asesoramiento antes de realizar la encuesta. Previo a ello se repartió el formato de consentimiento informado para que firmen todos aquellos que aceptaron participar del estudio.

3.10 Componente ético de la investigación

Se preservó la integridad y los derechos fundamentales de los participantes, de acuerdo con los lineamientos de ética en investigación para lo cual se empleó en la presente investigación el Consentimiento Informado (Anexo 9.7) aceptado por la empresa Botica Inkafarma donde se refleja el principio de autonomía de los encuestados en la toma de decisiones con respecto a su participación voluntaria.

3.11 Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados con el software para análisis estadístico SPSS 21. Se empleó la prueba Chi cuadrado al 95% de confiabilidad para determinar la relación entre las variables de estudio.

4. RESULTADOS

Hi: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018.

Tabla 1

Relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Estrés laboral	Nivel	Desempeño laboral				Total	Chi cuadrado
		Escaso Porcentaje	Bueno Porcentaje	Muy bueno Porcentaje	Destacado Porcentaje		
Agotamiento emocional	Alto	0.0%	2.7%	4.0%	1.3%	8.0%	0,689(NS)
	Medio	1.3%	37.3%	25.3%	0.0%	64.0%	
	Bajo	0.0%	12.0%	5.3%	10.7%	28.0%	
	Total	1.3%	52.0%	34.7%	12.0%	100.0%	
Despersonalización	Alto	0.0%	9.3%	2.7%	4.0%	16.0%	0,422(NS)
	Medio	1.3%	30.7%	25.3%	8.0%	65.3%	
	Bajo	0.0%	12.0%	6.7%	0.0%	18.7%	
	Total	1.3%	52.0%	34.7%	12.0%	100.0%	
Realización personal	Alto	1.3%	18.7%	9.3%	0.0%	29.3%	0,044 (*)
	Medio	0.0%	33.3%	21.3%	12.0%	66.7%	
	Bajo	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	4.0%	
	Total	1.3%	52.0%	34.7%	12.0%	100.0%	

Nota: Significativo (*), NS: no significativo

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se observa que entre la primera relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral no hubo relación estadísticamente significativa, habiéndose obtenido un valor de chi cuadrado de 0,689.

Para la segunda relación entre despersonalización y el desempeño laboral se puede ver que los datos no muestran relación estadísticamente significativa, con un valor de chi cuadrado de 0,422.

En cuanto a la tercera relación entre la realización personal y el desempeño laboral sí se encontró relación estadísticamente significativa, con un valor de chi cuadrado de 0,044.

Hi: El nivel de estrés entre sus tres relaciones es alto en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre, 2018.

Ho: El nivel de estrés entre sus tres relaciones no es alto en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre, 2018.

Tabla 2

Nivel de estrés en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Alto	6	8,0%
	Medio	48	64,0%
	Bajo	21	28,0%
	Total	75	100,0%
Despersonalización	Alto	12	16,0%
	Medio	49	65,3%
	Bajo	14	18,7%
	Total	75	100,0%
Realización personal	Alto	22	29,3%
	Medio	50	66,7%
	Bajo	3	4,0%
	Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la Tabla 2, se observa que el 64,0% de los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión agotamiento emocional y tan sólo el 8,0% presenta un nivel alto de estrés para esta dimensión.

Además, se observa que el 65,3% de los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión despersonalización y tan sólo el 16,0% presenta un nivel alto de estrés para esta dimensión.

Se observa que el 66,7% de los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión realización personal y tan sólo el 4,0% presenta un nivel bajo de estrés para esta dimensión.

Hi: El desempeño laboral es bajo en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre, 2018.

Ho: El desempeño laboral no es bajo en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre, 2018.

Tabla 3

Desempeño laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	1	1,3
Bueno	39	52,0
Muy bueno	26	34,7
Destacado	9	12,0
Total	75	100,0

Elaboración propia

:

En la Tabla 3 se observa que el 52,0% de los trabajadores tuvieron un nivel de desempeño laboral bueno, mientras que el 34,7% tuvieron un desempeño muy bueno y el otro 12,0% tuvieron un desempeño destacado, sin embargo sólo el 1,3% tuvo un desempeño escaso.

5. DISCUSIÓN

La tabla 1 muestra los resultados de las encuestas realizadas referentes a la relación planteada en la investigación. No se encontró relación entre agotamiento emocional con desempeño laboral así como despersonalización y desempeño laboral. En tanto existe diferencia de resultados en la investigación de Consuelo donde la relación entre el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ($r = -0,394$ y $p = 0,001$); así también la dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial con valor de la prueba de correlación de Spearman ($r = -0,420$ y $p = 0,000$) (36). Por otro lado, en relación a realización personal con desempeño laboral se obtuvo un valor chi cuadrado de $0,033$ ($<0,05$) que muestra la relación entre ambas variables; resultado similar al de Consuelo quien a través de la prueba de correlación de Spearman demostró la relación ($r = 0,569$ y $p = 0,000$) (36). A menudo el estrés es el causante de muchas consecuencias que se agravan con el tiempo; así mismo es responsable de ciertas patologías, en los resultados obtenidos se observa que el estrés no produce un daño total en las personas ya que no existe un factor constante de influencia sobre el desarrollo de sus actividades como son el agotamiento emocional y la despersonalización; mientras tanto sí hay relación entre la realización personal y el desempeño laboral por que existe prioridades en el desarrollo de cada colaborador.

De acuerdo a los resultados de la Tabla 2, se observa que los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión agotamiento emocional; datos similares obtuvo Rionda donde se observa que en la dimensión Agotamiento emocional el 60% de los profesores de nivel primaria indicaron presentar un nivel medio (37); se puede evidenciar que la influencia del agotamiento emocional va directamente relacionado con el desempeño laboral que desarrollan los colaboradores en las diferentes área de trabajo y que si el empleado se somete por más tiempo al agotamiento emocional podría desarrollar otros síndromes. Entre los colaboradores de Inkafarma y los profesores evaluados existe 4% de diferencia lo cual indica el valor medio de evaluación.

Además, se observa que el 65,3% de los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión despersonalización; estos datos concuerdan de modo similar con el resultado mencionado por Rionda donde obtiene un valor de 46% representando por el nivel medio (37). Esta dimensión permite identificar algunos cambios que va demostrando el colaborador durante su jornada laboral el cual influye en el estrés que desarrolla durante sus actividades y estas interfieren con el resultado de producción esperado.

Finalmente se obtuvo como resultado que el 66,7% de los colaboradores de Inkafarma tienen un nivel medio de estrés según la dimensión realización personal; siendo similar a los valores hallados por Rionda en su investigación donde la dimensión de realización personal corresponde a un 42% de la muestra y representa el nivel medio. Estas dimensiones evaluadas permiten describir las características psicométricas de los colaboradores con la finalidad de plantear estrategias sanitarias para el control de los mismos y el mejoramiento del ámbito laboral (37).

A este resultado se puede agregar la similitud de conclusiones obtenidas por Pfeffer quien basándose en las investigaciones que ha realizado durante décadas, tanto en Estados Unidos como en el resto del mundo, afirma que "el trabajo está matando a la gente y a nadie le importa", esta expresión es el resultado de un estudio sobre el estilo de vida laboral de las personas donde su principal objetivo es buscar la libertad financiera y con ello conseguir la felicidad; se indica que el 61% de los empleados considera que el estrés les ha causado alguna enfermedad y el 7% afirma haber sido hospitalizado por causas relacionadas con el trabajo y se estima que el estrés está relacionado con la muerte anual de 120.000 trabajadores estadounidenses; esto se debe a que existe un régimen laboral que produce efectos mortales sobre las personas siendo los directos responsables los empleadores y el gobierno debido a su desinterés (38).

La tabla 3 da a conocer que el 52% de los trabajadores tuvieron un nivel de desempeño laboral bueno, debido a los conocimientos del puesto laboral, la experiencia y el ámbito laboral que influye de manera positiva en los resultados obtenidos y en el crecimiento de la empresa; asimismo estos resultados son compartido por Puma quien

menciona que el 69,4% de los encuestados obtuvieron un nivel alto de desempeño laboral en el Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza (39). De manera similar la investigación de Huamán menciona que a la evaluación de desempeño del puesto de trabajo le corresponde un nivel medio de rendimiento de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad y se destaca el puntaje más alto para los indicadores asistencia y presencia con una puntuación de 4, mientras que la calidad, cantidad, conocimiento del puesto, iniciativa, cooperación, fiabilidad y adaptabilidad tienen un nivel medio; finalmente, el liderazgo es uno de los indicadores con menor puntuación (40). Se aprecia que en la evaluación del desempeño laboral se realizan preguntas sobre indicadores como son el conocimiento del puesto de trabajo, la iniciativa, el liderazgo, la cooperación, la fiabilidad, la adaptabilidad, la asistencia, la presencia; esto permitirá obtener resultados favorables; por consecuencia estos resultados van en relación del compromiso de la empresa en brindar las facilidades y reconocimiento a sus colaboradores para que estos realicen un trabajo óptimo y se pueda cumplir los objetivos laborales establecidos; así mismo el desempeño laboral óptimo será de beneficio directo para cada colaborador con respecto a un incremento económico, diferenciación entre sus compañeros de trabajo y su permanencia en el puesto para obtener facilidades en su desarrollo personal. Según Dolan y Jackson, el instrumento de desempeño laboral permite al evaluado obtener información como puntos fuertes, áreas de mejora y comentarios generales en el ámbito laboral, sin embargo no indica al evaluado cómo mejorar (30).

6. CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados en la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) En cuanto a la relación entre el estrés relacionados al desempeño laboral se encontró que sólo la relación entre la realización personal tiene relación estadísticamente significativa en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino.
- b) La mayoría de los colaboradores del turno tarde de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino tiene un nivel medio de estrés para las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- c) Sobre el desempeño laboral, la mayoría de los colaboradores del turno tarde de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino presenta un desempeño laboral bueno.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar a través de Sunafil la supervisión constante a las boticas para auditar el cumplimiento de los derechos de los colaboradores y con ello evitar una sobrecarga de actividades al empleado; evitando el estrés laboral.
- Los colaboradores deberían capacitarse de forma continua mediante (charlas informativas) sobre el estrés y sus consecuencias.
- Los supervisores de Botica Inkafarma deberían realizar actividades recreativas programadas a fin de disminuir los niveles de estrés en los colaboradores y con ello evitar que este se torne perjudicial para la salud del personal.
- Realizar esta investigación en otros sectores del ejercicio profesional del químico farmacéutico con la finalidad de aportar información en todos los campos involucrados a la problemática y así los colegios profesionales puedan orientar actividades de recreación para todos sus agremiados.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leka S, Griffiths A. La organización de trabajo y el estrés. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud; 2004. 26 p.
2. Sun. México, primer lugar en estrés laboral: OMS. [Internet]. México. Datos estadísticos de estrés según OMS. México: Informador.Mx; 2015 mayo 17 [citado 13 de setiembre 2018]. Disponible en: <https://www.informador.mx/Economia/Mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-OMS-20150517-0051.html>
3. Reyes L, Ibarra D, Rolanda ME, Razo RS. El estrés como un factor de riesgo en la salud. Análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. Revista digital universitaria [Internet]. 2012 julio 1 [citado el 12 de Setiembre 2018]. 13(7). Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html>
4. OPS. Celebración día mundial de salud y seguridad en el trabajo 2016. [Internet] Washington DC. 2016. [citado el 13 setiembre 2018]. Disponible: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=3907&lang=es
5. RPP. El 58% de los peruanos sufre de estrés. Lima [Internet]; 2015 enero 30 [citado 15 setiembre 2018]. Disponible en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
6. 64% de peruanos se estresa por problemas económicos. Lima [Internet]. Revista integración instituto de análisis y comunicación 2015 [citado 09 de marzo 2019]. Disponible en: <http://www.integracion.pe/los-porques-del-estres/>
7. Info. Capital Humano. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Lima [Internet]. [Citado el 06 de julio 2018]. Disponible en: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
8. Amagua MA. 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; 2017. 90 p.

9. Seguel F, Valenzuela S. Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Universitaria* 2014;11(4):119-127.
10. Kaewboonchoo O, Yingyuad B, Rawiworrakul T, Jinayon A. Job stress and intent to stay at work among registered female nurses working in Thai hospitals. *J Occup Health*. 2014;56:93-9.
11. Guardiola C, Basurto K. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista Invest*. 2015; 5(1):69-77.
12. Sum MI. Motivación y desempeño laboral. [Tesis pregrado]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2015. 107 p.
13. Palomino, S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017. [Tesis pregrado] [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017. 136 p.
14. Cáceres V, Peralta M. Relación del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 [Tesis de pregrado]. Cajamarca – Perú: Universidad Privada del Norte; 2016.
15. Gallegos FA. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa 2016. [Tesis maestría]. [Arequipa- Perú]: Universidad Nacional de San Agustín Arequipa; 2016. 233 p.
16. Murga L, Mostacero E, Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora Perufarma S.A., La Libertad – 2016 [Tesis pregrado]. [Trujillo- Perú]: Universidad Privada del Norte; 2017. 99 p.
17. Sánchez KM. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) [Tesis maestría]. [Lima - Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017. 101 p.
18. CUN. ¿Qué es el estrés? [Internet]. Pamplona: Clínica Universidad Navarra; 2015 [citado 20 febrero 2019] Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/estres>

19. MedlinePlus. Tipos de estrés. [Internet]. Bethesda (USA). Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos. [citado 20 de febrero 2019] Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/stress.html>
20. da Silva EC, Cardoso L, Bastos CA, de Souza S, Residonier E. Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2015; 23(4):733-40
21. Abreu D, Francisco J. Síndrome de Agotamiento Emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos. *Multiciencias*. 2011; 11(4):370-77.
22. Sierra M. Despersonalización: Aspectos clínicos y neurológicos. *Rev. Colomb. Psiquiat*. 2008; 37(1):40-55.
23. Quevedo HC. La realización personal y la creatividad del estudiante de diseño arquitectónico I de la universidad César Vallejo de Trujillo en el ciclo 2016-II. [Tesis maestría]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo. 2018. 78 p.
24. Navarro F. Factores generadores del estrés laboral. [Internet] Revista digital INESEM; 2015 mayo 25. [citado de 28 de octubre 2018] Disponible en: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>
25. Cano, A. Síntomas que puede provocar el estrés laboral. [Internet]. España: Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés; 2002 [citado 10 de febrero 2019] Disponible en: http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm
26. Instituto Mexicano del Seguro Social. Estrés laboral. [Internet]. México: Gob.Mex. [citado 03 de abril 2019]. Disponible en: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
27. Chiang MM, San Martin NJ. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab*. 2015; 17(54):159-65.
28. Cubillos B, Velásquez FC, Reyes M. Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma Neg*. 2014;5(10): 69-73.

29. El enfoque de competencia laboral [Internet]. Cinterfor/OIT Formación para el trabajo decente. [citado 03 de abril 2019]. Disponible en: http://www.oit.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc_ref/doc1/iv_f.htm
30. Dolan SL, Valle R, Jackson SE, Schuller RS. La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. 3era edición. España: McGRAW-HILL/Interamericana de España, S.A.U.; 2007. 510 p.
31. Concepto de actitud. [Internet]. Real Academia Española. [citado 12 de marzo 2019]. Disponible en: <https://dle.rae.es/?id=3KcD1v9>
32. CUN. Ansiedad [Internet]. Pamplona: Clínica Universidad Navarra Ansiedad. Clínica Universidad de Navarra. [citado 18 de marzo 2019] Disponible en <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/ansiedad>
33. Organización Mundial de la Salud. Que es depresión 2018 [Internet]. [citado 18 de marzo 2019]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/depression/es/>
34. Arangurí R. Relación entre el estrés y el rendimiento académico en los internos de medicina, del Hospital Belén de Trujillo, 2013 [Tesis maestría] [Trujillo - Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego Scientia Et Humanista; 2014.
35. Cano A. Evaluación psicológica del estrés laboral. [Internet]. España: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). [citado 10 de marzo 2019]. Disponible en : https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/evaluac.htm
36. Consuelo CR. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017. [Tesis maestría]. [Lima Perú]: Universidad Cesar Vallejo Lima; 2018. 132 p.
37. Rionda A, Mares MG. Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. Latinoamericana de Medicina Conductual. 2012; 2(1): 43-50.
38. Barría C. "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa". [Internet]. BBC News Mundo; 2019 marzo 22. [citado 22 de marzo 2019]. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>

39. Puma JE. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017 [Tesis maestría]. [Lima Perú]: Universidad Cesar Vallejo Lima; 2017. 83 p.
40. Huamán R. Prácticas de recursos humanos y su relación con el rendimiento de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, año 2016 [Tesis pregrado]. [Trujillo Perú]: Universidad Cesar Vallejo Trujillo; 2016 .114 p.

9. ANEXOS

9.1 Matriz de consistencia

Título del proyecto	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodológica
Relación entre el Estrés y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018	<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito del Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es el nivel de estrés en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018? •¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018? 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018</p> <p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar el nivel del estrés laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018. •Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <ul style="list-style-type: none"> •El nivel de estrés es alto en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018. •El nivel de desempeño laboral es bajo en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito el Agustino turno tarde, octubre - diciembre 2018. 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada, correlacional y transversal.</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental.</p>

9.2 Instrumento de recolección de datos



INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL

DATOS GENERALES

Nombre:.....Edad.....Sexo: (M) (F)
 Tiene pareja estable: (SI) (NO) Estado civil.....
 Universidad de procedencia:.....
 Tiempo de internado:.....Turno: Fijo () Rotatorio () Diurno () Nocturno ()

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su desenvolvimiento en el internado y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario, son estrictamente confidenciales y en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su formación profesional como médico generalista y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Una vez al mes o menos: 2 Alguna veces al mes: 3 Pocas veces al año o menos: 1
 Una vez a la semana: 4 Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6

Por favor, coloque el puntaje que considere más adecuado para la frase:

1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada laboral me siento agotado.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8	Siento que el trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en esta profesión.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me parece que los beneficiarios de mi profesión me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 9.3

INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL					
NOMBRE:					
PUESTO:			FECHA:		
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente. Rendimiento inaceptable.	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento satisfactorio. Requiere una supervisión normal.	Regularmente por encima de la media.	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.					
2	4	6	8	10	
Por debajo de la media mínima. Incapaz de terminar las tareas encomendadas	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento satisfactorio. Requiere una supervisión normal	Regularmente por encima de la media.	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
3. CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo					
2	4	6	8	10	
Conocimiento inadecuado del trabajo.	No comprende algunos de sus cometidos	Conocimientos suficientes y habilidades para realizar las tareas recomendadas	Buen conocimiento del puesto. Trabaja de forma habilidosa.	Conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidades.	
4. INICIATIVA: Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas					
2	4	6	8	10	
Incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias.	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios.	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente requiere ayuda.	Persona con iniciativa. Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias	Idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda.	

Anexo: 9.3

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
5 LIDERAZGO: Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.					
2	4	6	8	10	
Incapaz de arreglárselas sólo.	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros.	Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Logra los resultados Máximos regularmente.	
6. COOPERACION: Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.					
2	4	6	8	10	
No observa las normas de la biblioteca o crea demasiadas fricciones.	Ocasionalmente poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas	Su rendimiento Satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal.	
7. FIABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva					
2	4	6	8	10	
No puede contarse con él.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal.	
8. ADAPTABILIDAD: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.	Tiene dificultad para hacer frente al cambio.	Se adapta razonablemente bien al cambio.	Muestra un alto grado de versatilidad.	Se acomoda de forma extrema a cualquier cambio	
9. ASISTENCIA: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar.	Ausencias en varias ocasiones. Normalmente justifica los retrasos.	Asistencia satisfactoria. Siempre justifica los retrasos.	Un buen expediente de asistencia y puntualidad	No ha tenido ni ha llegado tarde durante el último año	

Anexo: 9.3

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy buena	Destacado	Puntuación
10. PRESENCIA: Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.					
2	4	6	8	10	
No satisface lo requisitos mínimos.	Normalmente aceptable. En ocasiones se le recomienda mejora	Generalmente arreglado, limpio y presentable.	Siempre arreglado y vestido con buen gusto.	Constantemente bien arreglado y serio.	
Puntuación total Resumen de puntuaciones. La puntuación general del rendimiento del empleado es:					
Por debajo de 40	40-59	60-79	80-89	90-100	
Insatisfactoria	Escasa	Buena	Muy buenas	Destacada	
Puntos fuertes:					
Áreas en que debe mejorar:					
Generar – comentarios					
Firma del supervisor _____					
Fecha _____					

9.4 Validación de instrumentos

ANEXO N°	
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:	
	Menos de 50 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
SUGERENCIAS	
1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?	
.....	
.....	
2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?	
.....	
.....	
3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?	
.....	
.....	
Fecha: <u>17/08/2018</u>	
Validado por: <u>Dr. RUBEN E. CUEVA MESTANZA</u>	
Firma: 	

ANEXO N°
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	() () () () () () ✓
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () () () ✓
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () () () ✓
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () () () ✓
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () () () ✓
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () () () ✓

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

..... *Ninguno.*

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

..... *Ninguno.*

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

..... *Ninguno.*

Fecha: *17-03-2018*

Validado por: *Mg. Víctor H. Chero P.*

Firma: *[Firma manuscrita]*

ANEXO N°
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	() () () () (X) ()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () (X) ()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () (X) ()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () (X) ()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () (X) ()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () (X) ()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

.....
.....

2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

.....
.....

3. ¿Qué ítems considera Usted que deberán reformularse o precisarse mejor?

.....
.....

Fecha: 17 / Agosto / 2018

Validado por: DR. RAFAEL SQUINARCO J.

Firma: 

9.5 Análisis de confiabilidad de instrumento

I. Estrés laboral

Se empleó la escala de estrés del inventario Maslach Burnout Inventory (1981), se aplicó una prueba piloto dentro de la población de estudio y se determinó la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, obteniéndose que el alfa de Cronbach es 0.753, en general se considera un valor aceptable a 0.80 (Tabla 1), en la tabla 3 se observan valores de correlación negativos que corresponden a ítems que deben eliminarse para ajustar la fiabilidad del instrumento, en la misma tabla en la columna alfa de Cronbach si se elimina el elemento observamos que el valor de alfa aumenta de 0.753 a 0.779 si se elimina el ítem 17, por lo tanto según la técnica de Cronbach se eliminaron los ítems 16, 17 y 19 que presentaron valores de correlación negativo, quedando el presente instrumento con un alfa de 0.798 (Tabla 2) con 19 ítems en total.

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,753	0,737	22

Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad luego de eliminar ítems de correlación negativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,798	0,797	19

Tabla 3. Estadísticos Total-elemento para 22 Items

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	63,8667	256,410	,112	,759
item2	63,8667	239,981	,535	,731
item3	64,3333	236,667	,616	,726
item4	64,0667	238,210	,398	,737
item5	64,6667	249,810	,247	,748
item6	65,0000	239,143	,399	,737
item7	64,0000	257,000	,137	,755
item8	64,5333	233,267	,488	,730
item9	63,4000	250,257	,326	,743
item10	65,1333	249,410	,233	,749
item11	63,8000	251,600	,197	,752
item12	63,1333	258,981	,157	,752
item13	64,8000	235,029	,427	,734
item14	63,9333	211,781	,779	,702
item15	66,3333	243,524	,418	,737
item16	65,6000	267,114	-,022	,761
item17	63,0667	282,781	-,333	,779
item18	63,6000	234,400	,438	,733
item19	62,4667	266,267	-,017	,764
item20	64,1333	228,838	,584	,722
item21	64,0667	253,781	,155	,755
item22	64,8000	252,457	,268	,747

II. Desempeño laboral

Se empleó una escala propuesta por (Dolan 2007), se aplicó una prueba piloto dentro de la población de estudio y se determinó la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, obteniéndose que el alfa de Cronbach es 0.795, en general se considera un valor aceptable a 0.80 (Tabla 1), en la tabla 3 se observan valores de correlación que corresponden a los ítems evaluados, donde ninguno presenta valores de cero o

negativos por lo que no deben eliminarse para ajustar la fiabilidad del instrumento, quedando el presente instrumento con un alfa de 0.795 con 10 ítems en total.

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,795	,797	10

Tabla 2. Estadísticos Total-elemento para 10 ítems

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	66,1333	21,410	,844	,910	,727
item2	66,4000	22,400	,666	,723	,750
item3	65,8667	24,267	,616	,787	,761
item4	66,0000	26,286	,304	,542	,796
item5	67,0667	24,495	,381	,402	,791
item6	66,4000	23,543	,536	,627	,768
item7	65,6000	27,543	,401	,447	,787
item8	66,4000	23,543	,536	,667	,768
item9	65,6000	28,114	,292	,609	,794
item10	65,7333	26,781	,200	,640	,811

9.5 Carta de presentación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

San Juan de Lurigancho, 01 de octubre del 2018.

Oficio N° 0013-I-2018-DEFYB-UMA

Carlos Estuardo Vargas Narro
Supervisor Zona 5 "B" - El Agustino
"BOTICA INKAFARMA INRETAIL PHARMA S.A."
PTE.

ASUNTO: Recolección de datos para una encuesta, perteneciente a la Zona 5 "B" en el Distrito "El Agustino".

De mi mayor consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi calidad de Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora, a fin de saludarlo cordialmente y a su vez comunicarle lo siguiente:

Que, uno de nuestro egresado de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica, se encuentra realizando su trabajo de investigación el cual tiene como Título: "Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino, 2018", motivo por el cual solicito a su persona le brinde la facilidad del caso para que pueda realizar la recolección de datos para una encuesta, perteneciente a la Zona 5 "B" en el Distrito "El Agustino".

Cabe señalar, que para llevar a cabo la recolección de datos se necesitará el apoyo de las boticas pertenecientes a la zona.

En tal sentido, se indica el nombre del bachiller:

- Marco Antonio Román Quispe

Sin otro particular, me despido sin antes agradecer la atención prestada y expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.



Atentamente,

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Director Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica
Universidad María Auxiliadora

CGB/jgd

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.uma.edu.pe

9.6 Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Manifiesto al personal investigador del proyecto RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO EL AGUSTINO TURNO TARDE , OCTUBRE - DICIEMBRE, 2018, que con la finalidad hacer la encuesta por escrito, teniendo en cuenta el consentimiento al personal sobre el estrés y el desempeño. Así mismo esta investigación permitirá realizar una evaluación objetiva sobre la relación de estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de Inkafarma del Distrito El Agustino permitiendo mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por lo que es importante la realización de este trabajo de investigación, durante el mes octubre - diciembre, 2018.

Basándome en la información, acepto libremente mi participación en el presente proyecto de investigación por lo que firmo el presente documento.

D/M/A

Firma

.....

Nombre y apellido

9.7 TABLAS

Tablas 1. Desempeño laboral según el indicador calidad en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	1	1,3
Bueno	18	24,0
Muy bueno	36	48,0
Destacado	20	26,7
Total	75	100,0

Tabla 2. Desempeño laboral según el indicador cantidad en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	18	24,0
Muy bueno	38	50,7
Destacado	19	25,3
Total	75	100,0

Tabla 3. Desempeño laboral según el indicador conocimiento del puesto de trabajo en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	1	1,3
Bueno	21	28,0
Muy bueno	31	41,13
Destacado	22	29,3
Total	75	100,0

Tabla 4. Desempeño laboral según el indicador iniciativa en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	37,3
Destacado	12	16,0
muy bueno	35	46,7
Total	75	100,0

Tabla 5. Desempeño laboral según el indicador liderazgo en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	5	6,7
Bueno	34	45,3
Muy bueno	19	25,3
Destacado	17	22,7
Total	75	100,0

Tabla 6. Desempeño laboral según el indicador cooperación en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	1	1,3
Bueno	25	33,3
Muy bueno	34	45,3
Destacado	15	20,0
Total	75	100,0

Tabla 7. Desempeño laboral según el indicador fiabilidad en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	1	1,3
Bueno	21	28,0
Muy bueno	36	48,0
Destacado	17	22,7
Total	75	100,0

Tabla 8. Desempeño laboral según el indicador adaptabilidad en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	2	2,7
Bueno	25	33,3
Muy bueno	33	44,0
Destacado	15	20,0
Total	75	100,0

Tabla 9. Desempeño laboral según el indicador asistencia en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	3	0,4
Bueno	22	29,3
Muy bueno	29	38,7
Destacado	21	28,0
Total	75	100,0

Tabla 10. Desempeño laboral según el presencia cantidad en colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Escaso	1	1,3
Bueno	15	20,0
Muy bueno	36	48,0
Destacado	23	30,7
Total	75	100,0

9.9 Fotografías del estudio



Figura 1. Local de Inkafarma

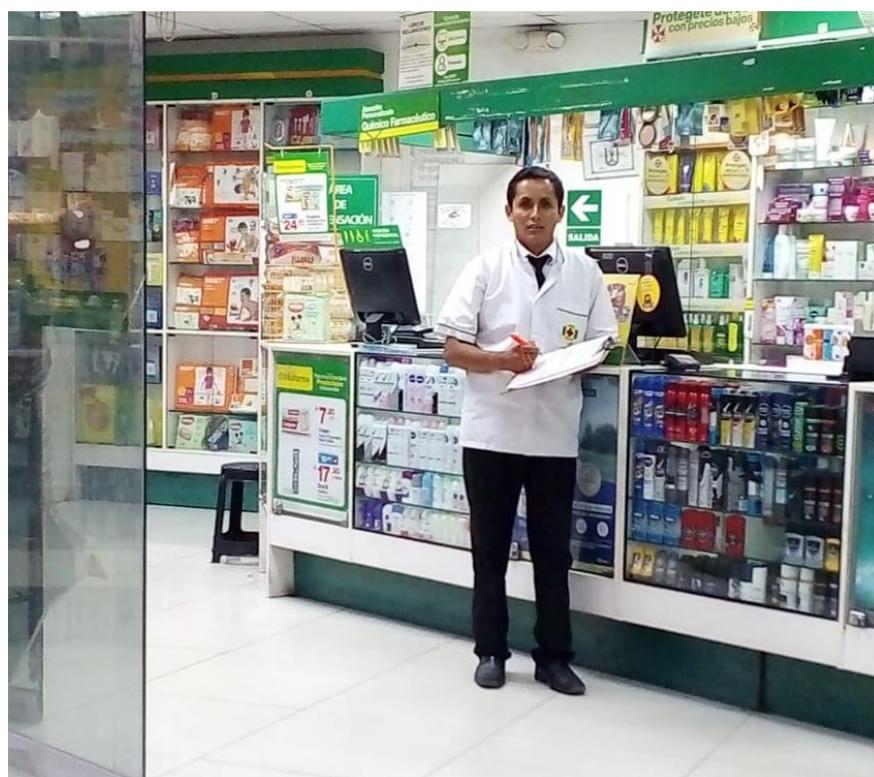


Figura 2. Ejecución de la encuesta



Figura 3. Ejecución de la encuesta



Figura 4. Ejecución de la encuesta



Figura 4. Colaboradores de Inkafarma