

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS:

**Estrés del personal de salud y desempeño laboral en
cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025**

Para optar el título profesional de:
QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:
Bach. Rick Ronelson SERNA LANDA

ASESORA:
Dra. Luisa NOA YARASCA

AYACUCHO - PERÚ

2026

A Dios, por guiarme en los caminos correctos; a mi madre, por su apoyo incondicional y por cada sacrificio que me dio para alcanzar mis logros, todo se los debo a ellos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarme su espacio, por abrirme sus puertas y por su excelencia formación; a la Facultad de Ciencia de la Salud y a la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica por contar con una plana de docencia expertas en la materia, cuyos conocimientos compartidos contribuyeron en mi formación profesional.

Agradezco a mi asesora Dra. Luisa Noa Yarasca por compartir sus conocimientos a través de sus sugerencias que fueron elemento principal durante el desarrollo de mi investigación y por su apoyo incondicional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE FIGURA	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XV
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PRESPECTIVA TEÓRICA	3
2.1 Marco Referencial	3
2.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	3
2.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i>	5
2.1.3 <i>Antecedentes Locales</i>	7
2.2 Marco Teórico	10
2.2.1 <i>Estrés laboral.</i>	10
2.2.2 <i>Desempeño laboral.</i>	12
2.2.3 <i>El rol del Químico Farmacéutico en Cadenas</i>	14
2.3 Marco Conceptual	15
2.4 Marco Ético y Legal	16
2.5 Hipótesis	16
2.6 Identificación de Variables	16
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	17
3.1 Alcance de Investigación	17
3.2 Diseño de Investigación	17
3.3 Unidad de Análisis	17
3.4 Población de Estudio	17
3.5 Muestra	17
3.6 Criterios de selección	18
3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.8 Análisis de Datos	19
3.9 Consideraciones Éticas	19
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	21

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	27
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	35
CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	45

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
FIGURA 1 Nivel de estrés laboral en profesional técnica de la salud de mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho 2025.	22
FIGURA 2 Nivel de desempeño laboral en profesional técnica de la salud de mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho 2025.	23
FIGURA 3 Nivel de agotamiento y desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho 2025.	24
FIGURA 4 Nivel de despersonalización y desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho 2025.	25
FIGURA 5 Nivel de baja realización personal y desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho 2025.	26

ÍNDICE DE ANEXO

	Pág.
ANEXO 1 Operacionalización de variables.	46
ANEXO 2 Instrumento para medir el estrés laboral.	47
ANEXO 3 Instrumento para medir el desempeño laboral.	48
ANEXO 4 Validez del instrumento.	51
ANEXO 5 Confiabilidad del instrumento.	54
ANEXO 6 Evidencias fotográficas encuestado en las oficinas farmacéutica mifarma y inkafarma en la ciudad de ayacucho, 2025.	55
ANEXO 7 Consentimiento informado.	58
ANEXO 8 Relación entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho, 2025.	59
ANEXO 9 Relación entre el agotamiento y el desempeño laboral en cadenas de boticas mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho, 2025.	60
ANEXO 10 Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en cadenas de boticas mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho, 2025.	61
ANEXO 11 Relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en cadenas de boticas mifarma y inkafarma de la ciudad de ayacucho, 2025.	62
ANEXO 12 Matriz de consistencia.	63

RESUMEN

El estrés laboral es la respuestas emocionales y cognitivas que afecta la salud del trabajador y presenta repercusiones sobre desempeño laboral generando consecuencias a corto y largo plazo en las cadenas de Boticas. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho, 2025. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental – transversal. La muestra fue de 100 profesionales de salud que trabajan en las cadenas de boticas del distrito de Ayacucho. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con escala Likert, sobre estrés laboral que cuenta con 22 ítems y desempeño laboral tuvo 10 ítems; ambos instrumentos presentan validez y confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.753 y 0.795. El análisis de los datos fue descriptivo e inferencial mediante la correlación de Rho de Spearman. El 42% de trabajadores presenta un agotamiento de nivel medio. Además, el 46% presenta un bajo nivel de despersonalización. Asimismo, el 63% presenta baja realización personal. Por otro lado, el 76% presenta un buen nivel de desempeño laboral. En conclusión, existe relación negativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de las cadenas de boticas Ayacucho, cuyo coeficiente de correlación débil $r_s(98) = -0.256$ $p < 0.05$. Además, la dimensión agotamiento y desempeño laboral presentan relación negativa débil $r_s = -0.282$ y $p < 0.05$. Finalmente, no existe relación significativa entre las dimensiones despersonalización y relaciones personales con el desempeño laboral.

Palabras clave: estrés, desempeño laboral, boticas

ABSTRACT

Work-related stress encompasses the emotional and cognitive responses that affect employee health and impact job performance, generating short- and long-term consequences in pharmacy chains. This research aimed to identify the relationship between stress and job performance in pharmacy chains in Ayacucho, 2025. A quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional design was employed. The sample consisted of 100 healthcare professionals working in pharmacy chains in the Ayacucho district. Data was collected using a Likert-scale questionnaire: one with 22 items on work-related stress and another with 10 items on job performance. Both instruments demonstrated validity and reliability, with Cronbach's alpha values of 0.753 and 0.795, respectively. Data analysis was descriptive and inferential, employing Spearman's rho correlation. Forty-two percent of the workers exhibited moderate levels of exhaustion, while 46% presented low levels of depersonalization. Likewise, 63% reported low personal accomplishment. On the other hand, 76% reported a good level of job performance. In conclusion, there is a negative relationship between stress and job performance among employees of the Ayacucho pharmacy chain, with a weak correlation coefficient $r_s(98) = -0.256$ ($p < 0.05$). Furthermore, the burnout dimension and job performance also showed a weak negative relationship ($r_s = -0.282$, $p < 0.05$). Finally, no significant relationship was found between the depersonalization and interpersonal relationships dimensions and job performance.

Keywords: stress, job performance, pharmacies

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la OMS, el estrés laboral se considera como una reacción que enfrenta el personal y que responde ante las exigencias y presiones en el entorno en donde se ponen a prueba su capacidad para afrontar a esta presión.¹

La alta presión en el entorno laboral es inevitable, más si éste es en un entorno privado en donde prima la carga laboral relacionada a la productividad, las metas a cumplir, expectativas de desempeño; sin embargo, la sobrecarga puede conllevar a un ambiente peligroso donde desencadena sentimientos de tensión, frustración constante, el cual se conoce como estrés laboral posteriormente puede desencadenar en fuertes repercusiones para la salud tanto física como mental del trabajador.² Para Chen *et al*, el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas y conductas de un personal trabajador que responde ante un entorno nocivo del ambiente laboral y que conlleva a cifras en el problema de la salud pública.³

El estrés laboral es un fenómeno que en los últimos años se ha considerado como frecuente en la sociedad que afecta la salud física y mental de los empleados, también afecta al clima organizacional.⁴

Cifras a nivel mundial, reportan que existe un agotamiento de un 45,2 % de pacientes mismos que están relacionados con exceso de trabajo.⁵

Según cifras de la OMS, se considera en un 21 % y 32% de casos de hipertensión relacionadas con las exigencias del contexto laboral, cifras reportadas en Latinoamérica. La OMS indica que cuando una persona esta estresada por el trabajo puede generarse angustia y mostrar irritabilidad por lo que conlleva a tener dificultades para un razonamiento lógico, disfruta menos del trabajo y puede reflejar en una disminución en el compromiso frente a los demás, este estado puede manifestarles en dificultades para dormir, cansancio, depresión y problemas físicos.¹ Frente a estas cifras alarmantes y con la finalidad de conocer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral nos formulamos el siguiente problema.

Dadas estas cifras alarmantes, y con la finalidad de conocer la relación entre el estrés y el desempeño laboral, se formula el siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho, 2025?

Objetivo General

Identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho.

Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación del agotamiento y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho.
- b. Determinar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho.
- c. Determinar la relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho.

CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PRESPECTIVA TEÓRICA

2.1 Marco Referencial

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Castillo et al.⁶, en el 2023 llevaron a cabo una investigación con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del área de terapia intensiva del Hospital General Riobamba, en el contexto de la pandemia de COVID-19. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y abarcó a la totalidad del personal de dicha área (45 trabajadores). Para la recolección de datos se utilizaron instrumentos validados: el cuestionario de estrés laboral que evalúa síntomas fisiológicos, sociales, laborales y psicoemocionales; y la escala de ansiedad de Hamilton, aplicada por personal calificado. Los resultados mostraron que el 75,56 % de los participantes presentaban estrés laboral, siendo el nivel medio el más frecuente (41,18 %), y el 57,78 % presentaban ansiedad, predominando el nivel leve (50 %). El análisis estadístico mediante la prueba de correlación de Pearson evidenció una correlación positiva fuerte entre estrés y ansiedad ($r=0,82$; $p=0,02$). Además, el cálculo del odds ratio indicó que el riesgo de padecer ansiedad se triplica en presencia de estrés laboral ($OR=3,17$). En conclusión, el estudio reveló una alta prevalencia de estas afecciones en el personal de cuidados intensivos y demuestra una relación significativa entre ambas, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias de apoyo psicosocial en contextos laborales de alta exigencia como los vividos durante la pandemia.

Aldaji et al.⁷ en el 2022 realizaron una investigación que tuvo como objetivo principal analizar el impacto del estrés laboral en la satisfacción laboral de farmacéuticos en Arabia Saudita, identificando factores como carga de trabajo, recompensas extrínsecas y condiciones organizacionales. Utilizaron un diseño transversal, en el cual se encuestó a 284 profesionales de diversos entornos con cuestionarios validados. Los resultados mostraron una correlación negativa significativa ($\beta = -0.456$, IC 95%: -0.561 a -0.350) entre estrés y satisfacción, especialmente en farmacéuticos hospitalarios, vinculado a sobrecarga laboral y falta de reconocimiento. La investigación resaltó que intervenciones para equilibrar esfuerzos

y recompensas como mejoras en autonomía, apoyo psicológico y ajuste de cargas son clave para mitigar el estrés y potenciar el desempeño laboral en este sector.

Elbeddini et al.⁸, en el 2022 realizaron un estudio en Canadá con la finalidad de valorar el impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los farmacéuticos. Para ello, se llevó a cabo un análisis descriptivo y observacional en Canadá, donde se evaluó el efecto del estrés en farmacéuticos que trabajaban en hospitales y farmacias comunitarias. Se tomaron en cuenta factores como el exceso de trabajo, la administración de información acerca de la pandemia, la separación de pacientes y la falta de fármacos. Se observó un incremento considerable en el estrés y la fatiga emocional de los farmacéuticos, a causa del aumento de la carga de trabajo y a circunstancias de hostigamiento y maltrato por parte de los pacientes. Además, se notó un efecto perjudicial en la salud mental de estos expertos, quienes, además de su trabajo diario, tomaron nuevas responsabilidades en la primera línea de atención de salud. Con este hallazgo, los escritores enfatizan la importancia de aplicar tácticas de soporte psicológico y optimizar las condiciones de trabajo para atenuar los impactos adversos en la salud mental de los farmacéuticos, subrayando que estos desafíos también pueden surgir en el sector químico-farmacéutico, donde los empleados se encuentran con elevadas demandas y estrés constante.

El estudio realizado en 2021 por Peñafiel-León et al.⁹, analizó el impacto psicológico, la resiliencia y las estrategias de afrontamiento en 92 trabajadores del Hospital Santa Inés durante la pandemia de COVID-19. Se realizó un estudio transversal, descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra utilizada incluyó 92 trabajadores de la salud, quienes completaron encuestas para medir ansiedad, depresión, miedo al COVID-19, malestar psicológico, resiliencia y afrontamiento. Los datos recolectados fueron analizados mediante pruebas estadísticas para identificar relaciones significativas entre las variables. Los resultados obtenidos en el análisis revelaron que un tercio del personal de salud presentó malestar psicológico, con un 32% reportando ansiedad, un 50% depresión como estado y un 36% como rasgo. Los hallazgos de este estudio revelan que factores como las extensas jornadas laborales, la exposición a sustancias peligrosas y la adherencia a protocolos de calidad estrictos inciden significativamente en los niveles de estrés laboral del personal. Sin embargo, los autores resaltan la relación positiva entre la resiliencia y el afrontamiento, sugiriendo que el desarrollo de estrategias de manejo del estrés es clave

para mitigar los efectos del estrés en la salud mental de los trabajadores, destacando la necesidad de intervenciones organizacionales para mejorar el bienestar laboral.

Boyle et al.¹⁰ en el año 2016 realizaron una investigación en Saskatchewan, Canadá, con el objetivo de examinar la correlación entre el estrés en el trabajo de los farmacéuticos de la comunidad y su habilidad para aprender a partir de sucesos vinculados a la calidad (QRE). Utilizando un modelo de mínimos cuadrados parciales (PLS), analizaron datos de 265 farmacéuticos de planta en Saskatchewan, Canadá, recolectados mediante encuestas enviadas a 1,035 farmacias comunitarias. Las variables consideradas incluyeron el estrés laboral, el compromiso con el trabajo, la percepción de las condiciones laborales, la cultura de seguridad y la gestión de errores en la dispensación de medicamentos. Como resultado, se encontró que un ambiente laboral con elevados grados de estrés y cultura de culpa impactaba de manera adversa en el aprendizaje organizacional. Los autores concluyeron que mejorar las condiciones laborales de los farmacéuticos y promover una cultura organizacional centrada en la seguridad, en lugar de la culpabilización, es fundamental para facilitar el aprendizaje a partir de errores y, en consecuencia, mejorar la seguridad del paciente y la calidad de la atención farmacéutica.

Aranda et al.¹¹ en el año 2016 efectuaron una pesquisa en México, con la finalidad de validar un instrumento, denominado “*Maslach Burnout Inventory*”, mismo que permite la evaluación del síndrome de burnout. Fue aplicado a un total de 1958 trabajadores que laboran en diversas actividades económicas, tanto cualificadas y no cualificadas, y se empleó un análisis factorial mediante el método de componentes principales, rotación varimax y alfa de Cronbach. Los resultados denotaron la consistencia interna del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach (0.658) y determinaron un 41.6% de varianza explicada. Asimismo, se evidenció consistencia en las dimensiones: agotamiento emocional (0.835), despersonalización (0.407) y la falta de realización (0.733) y el valor del KMO resultó equivalente a 0.894. Por lo tanto, los autores llegaron a la conclusión de que la escala se encuentra dentro del rango aceptable para ser empleado en contextos laborales y que se tome como precaución los valores que se lleguen a obtener para la dimensión despersonalización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En 2023, Melgarejo et al.¹² realizaron un estudio en Lima, Perú, con el objetivo de evaluar la presencia del síndrome de burnout en 225 trabajadores de oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos. La investigación, de tipo descriptivo y

transversal, reveló que el 88% del personal presentaba un nivel bajo de burnout, el 8,4% un nivel medio y el 3,6% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones específicas, el 66,2% de los encuestados reportó un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que el 20,8% mostró niveles altos. En la dimensión de despersonalización, el 71,1% se mantuvo en niveles bajos, sin embargo, la falta de realización personal presentó niveles altos en el 52,5% de los trabajadores. Estos resultados evidencian que, si bien la mayoría del personal no experimenta burnout severo, existe una proporción significativa que presenta signos de desgaste emocional y baja realización, lo que subraya la importancia de implementar estrategias efectivas para la prevención del estrés laboral y el fortalecimiento del bienestar en el entorno farmacéutico.

Pujaico Y. y Ventura J.¹³ en el 2023 realizaron una investigación en Miraflores, Perú, para evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 80 colaboradores de boticas MiFarma. A través de un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, se analizaron los niveles de estrés y su impacto en el rendimiento mediante cuestionarios estructurados y análisis estadísticos. Los hallazgos encontrados en la investigación señalaron que, aunque el 27.5% de los participantes presentaba altos niveles de estrés, no se encontró una relación significativa con el desempeño laboral ($Rho=0.095$, $p=0.400$). Sin embargo, los autores resaltaron la importancia de seguir explorando otros factores que puedan influir en el bienestar del personal farmacéutico, considerando las altas exigencias presentes en la actualidad y la carga laboral en este sector.

Román M.¹⁴ en el año 2018 condujo una investigación en El Agustino, Perú, acerca de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 75 colaboradores de Boticas Inkafarma durante el turno tarde. La investigación fue realizada a través de un enfoque correlacional y transversal. A partir de los resultados obtenidos, se determinó que no había una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en lo que respecta al agotamiento emocional y la despersonalización; no obstante, se identificó una asociación con la realización personal. La mayoría de los participantes presentó un nivel medio de estrés y un desempeño laboral calificado como bueno. Estos resultados encontrados sugieren que, aunque el estrés no afecta directamente en el rendimiento del personal, sí influye en la percepción de satisfacción y realización en el trabajo, lo que resalta la importancia de implementar estrategias para mejorar el bienestar en entornos farmacéuticos.

Carbajal et al.¹⁵ en el 2017 realizaron una investigación en Perú para analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los profesionales químico-farmacéuticos en la Dirección de Inspección y Certificación de DIGEMID. A través de un estudio transversal y no experimental con 121 trabajadores, se encontró que el 24.8% presentó estrés laboral, afectando principalmente su realización personal (44.6%) y en menor medida el agotamiento emocional (14%) y la despersonalización (19%). A pesar de no haberse encontrado una influencia significativa del estrés en la gestión y productividad, sí se evidenció un impacto en el desempeño laboral en un 51.1% de los casos. Los resultados encontrados en el estudio destacan la importancia de implementar estrategias para la gestión del estrés en entornos regulados como la industria químico-farmacéutica, donde la carga laboral y la presión afectan el desempeño laboral del personal.

En el año 2017, Zapata C.¹⁶ realizó un estudio en Perú con la finalidad de analizar la relación entre el clima laboral y el estrés en los profesionales químico-farmacéuticos de la Dirección de Inspección y Certificación de DIGEMID. La investigación, de tipo descriptivo y de diseño no experimental, encuestó a 119 trabajadores y aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman. Los resultados indicaron que existía una relación moderada e inversa entre el clima laboral y el estrés laboral ($r = -0.624$), lo que sugiere que a medida que el clima laboral mejoraba, los niveles de estrés disminuían. Asimismo, se encontró que el clima laboral tenía una relación baja e inversa con la carga de trabajo y una relación baja y directa con el ambiente psicológico y social del trabajador. Este resultado presentado en el estudio, señalan la relevancia de promover un entorno laboral positivo en la industria químico-farmacéutica para reducir los niveles de estrés y mejorar el rendimiento del personal.

2.1.3 Antecedentes Locales

Ayala K. y Rojas S.¹⁷ en el 2024, analizaron la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en personal de salud del área de emergencias, empleando un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 108 profesionales, incluidos médicos, enfermeros, obstetras, técnicos y personal asistencial, a quienes se aplicaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Desempeño Laboral adaptado por la Mg. Graciela Llagas. Las dimensiones evaluadas incluyeron agotamiento emocional, despersonalización y realización personal disminuida, así como calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo. Mediante el estadístico

Rho de Spearman, los resultados mostraron una correlación negativa muy baja y no significativa entre las variables principales ($r = -0.031$; $p = 0.747$), así como entre sus subdimensiones. Se concluye que el síndrome de Burnout no influye significativamente en el desempeño laboral dentro del contexto analizado, lo que sugiere la posible intervención de factores moderadores como la resiliencia, el sentido de vocación o el apoyo organizacional.

Huamaní G.¹⁸ el 2024 realizó una investigación en Ayacucho, Perú, con el propósito de analizar la relación entre las condiciones laborales y el nivel de estrés en el personal del Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho. El estudio, de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional y diseño transversal, incluyó a 63 trabajadores evaluados mediante encuestas validadas. Los resultados mostraron que el 41,3% del personal presentaba un nivel moderado de estrés laboral en combinación con condiciones laborales calificadas como regulares, mientras que un 12,7% manifestó niveles altos de estrés. Se evidenció una relación moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables, siendo más notoria en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer las condiciones laborales en el sector salud, especialmente en servicios farmacéuticos hospitalarios, a fin de prevenir el desgaste profesional y mejorar el bienestar del personal.

Chumbes N.¹⁹ en el 2022 investigó la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Huanca Sancos, en la región Ayacucho. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional y muestra censal de 37 trabajadores. Se utilizaron cuestionarios basados en el Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral (dimensiones: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización) y otro instrumento validado por el MINSA para evaluar el desempeño laboral (dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional). Los resultados evidenciaron una correlación negativa alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($r = -0.847$; $p = 0.000$), indicando que, a mayor nivel de estrés, menor desempeño. Además, se identificaron correlaciones negativas fuertes entre el desempeño laboral y las dimensiones de agotamiento emocional ($r = -0.827$) y despersonalización ($r = -0.772$), mientras que la realización personal mostró una correlación positiva alta ($r = 0.806$). Se concluye que el estrés laboral afecta significativamente el rendimiento de los trabajadores, lo que resalta la

importancia de implementar estrategias de gestión emocional y bienestar organizacional en entornos sanitarios

Girón G.²⁰ en el 2022 realizó una investigación que tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal del departamento de Farmacia de un hospital de Ayacucho en el contexto de la pandemia por COVID-19. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental de corte transversal y correlacional, utilizando encuestas basadas en la escala de Likert a una población censal de 81 trabajadores. Los instrumentos evaluaron las dimensiones de carga laboral, relaciones interpersonales y desarrollo profesional para el estrés, así como orientación a resultados, identidad e iniciativa, y capacidad profesional para el desempeño. Entre los principales hallazgos, se identificó una correlación positiva media ($\rho=0.233$, $p=0.036$) entre el estrés y el desempeño laboral, y resultados similares en las tres dimensiones del desempeño, aunque la correlación fue relativamente baja. La investigación concluye que, si bien la relación no es fuerte, el incremento del estrés influye negativamente en el rendimiento laboral del personal. Por ello, se recomienda que el hospital implemente acciones para mitigar los niveles de estrés y así mejorar el desempeño del equipo.

El estudio elaborado por Ramírez G.²¹ en el 2021 tuvo como objetivo principal determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de salud de la Clínica del Pilar en Huamanga, Ayacucho durante el año 2020. Se trató de una investigación de tipo observacional, prospectiva, transversal y de nivel descriptivo con diseño epidemiológico. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con una muestra de 40 trabajadores de salud de ambos sexos pertenecientes a distintas áreas. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Estrés Ocupacional de la OIT-OMS, compuesta por 25 ítems, y los resultados fueron procesados mediante estadística descriptiva y análisis de frecuencias. Los hallazgos revelaron que el 82.5% de los encuestados presentó un nivel bajo de estrés laboral, el 15% un nivel promedio bajo y solo el 2.5% un nivel promedio alto. En consecuencia, se concluye que la mayoría de los trabajadores experimentan niveles bajos de estrés laboral, lo que sugiere que las condiciones de trabajo en la clínica no generan una sobrecarga emocional significativa. Sin embargo, se recomienda seguir promoviendo estilos de vida saludables y monitorear las condiciones laborales para prevenir futuros incrementos en el estrés.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Estrés laboral.

Es definido por García et al.²² como un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y cognitivas que se activan cuando un individuo percibe que las demandas del entorno superan sus recursos y capacidad de afrontamiento. Este fenómeno puede manifestarse a través de síntomas físicos, como fatiga y tensión muscular; psicológicos, como ansiedad e irritabilidad; y sociales, afectando las relaciones interpersonales y el desempeño en diferentes ámbitos. En el contexto laboral, el estrés se asocia con factores de riesgo psicosocial que pueden impactar la salud del trabajador y la eficiencia organizacional. Diversos modelos teóricos, como el de demandas-control de Karasek y el de esfuerzo-recompensa de Siegrist, han sido utilizados para explicar cómo las condiciones laborales influyen en la aparición del estrés y sus consecuencias a corto y largo plazo.

Para la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral define como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Ante determinada demanda del ambiente, el organismo pone en marcha un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que lo preparan para actuar en consecuencia y responder a dicha demanda. Si la respuesta resulta exagerada o insuficiente, se producen trastornos psicológicos de diferente intensidad, como somatizaciones.²³ El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes que se puede observar en nuestra sociedad y entre los principales retos relacionados con su estudio, y se debe orientar a la búsqueda de nuevos factores estresores y atender simultáneamente el bienestar del empleado y de la organización.²⁴

Para Caicedo et al. el estrés consiste en una respuesta física, psicológica o conductual a una amenaza o estímulo estresante. Desde esta perspectiva, el estrés produce respuestas físicas, emocionales y conductuales, así como síntomas somáticos, emocionales, de comportamiento, así como efectos negativos que se reflejan en la persona y pueden repercutir en la organización.²⁵

El síndrome de Burnout se manifiesta como una sensación de fatiga extrema, pérdida de energía y disminución de la capacidad de respuesta emocional ante las demandas del trabajo. Es frecuente en profesionales de la salud debido a la alta carga asistencial y la exposición constante a situaciones emocionalmente exigentes.²⁶

Según Kristensen, define el burnout como un estado de agotamiento físico y mental a largo plazo causado por la exposición prolongada al estrés y a las exigencias

laborales o personales. Sostiene que el Burnout se origina a partir de agotamiento personal, relaciones con el trabajo y relación con los clientes.²⁷

Shirom y Mekamed define el síndrome de Burnout como un proceso de agotamiento gradual de los recursos energéticos de una persona tras una exposición prolongada al estrés laboral y a exigencias que superan su capacidad de recuperación. En concreto, la definición destaca tres dimensiones: fatiga física, agotamiento emocional y fatiga cognitiva.²⁸

Agotamiento.

El agotamiento emocional es una respuesta tanto psicológica como fisiológica provocada por la exposición prolongada a factores estresantes en el entorno laboral. Según Maslach C. y Jackson S.²⁹, representa la primera fase del síndrome de burnout, siendo especialmente frecuente en profesiones con alta carga emocional, como el ámbito de la salud. En este sector, elementos como la sobrecarga de trabajo, la presión asistencial y la exposición constante al sufrimiento humano favorecen su aparición. Esto, a su vez, genera consecuencias organizacionales importantes, tales como la disminución de la productividad, errores clínicos y una elevada rotación del personal.³⁰

En el caso del personal de salud, este estado puede originarse por exigencias laborales excesivas, la carga emocional de atender a pacientes y la falta de tiempo para una adecuada recuperación. A nivel organizacional, el agotamiento se manifiesta en forma de menor rendimiento, errores en la atención y un incremento del ausentismo y la rotación de personal.

Despersonalización.

La despersonalización se refiere a una actitud negativa, distante o indiferente hacia los compañeros de trabajo, pacientes o usuarios del servicio. Es descrita por Maslach et al.³¹ como una actitud cínica o indiferente hacia los usuarios, colegas o pacientes, y suele presentarse como un mecanismo de defensa ante el agotamiento emocional. Se caracteriza por el distanciamiento afectivo, el trato impersonal y la pérdida de empatía, lo cual compromete seriamente la calidad del servicio y el clima organizacional. En el contexto del personal de salud, esta dimensión del burnout puede estar acentuada por la falta de reconocimiento institucional, el trabajo en ambientes hostiles y los conflictos interpersonales. Su persistencia con el tiempo, puede deteriorar la calidad del servicio y reducir la satisfacción laboral.³² Aspectos como los conflictos interpersonales, la carencia de apoyo social y el exceso de carga laboral pueden favorecer su aparición.

Baja realización personal.

Es una dimensión positiva del estrés laboral que se relaciona con la percepción de competencia, logro y satisfacción en el trabajo. Implica una sensación de eficacia y desarrollo profesional, así como el reconocimiento del impacto positivo de las propias acciones. Esta dimensión se fortalece mediante la autonomía, el reconocimiento del esfuerzo y el sentido de propósito en el trabajo. En profesionales de la salud, una alta realización personal se asocia con mayor compromiso institucional, mejor calidad de atención y reducción de los efectos nocivos del Burnout.³³ Su desarrollo puede potenciarse a través de políticas organizacionales que promuevan el apoyo emocional, la participación activa en decisiones clínicas y oportunidades de formación continua.

2.2.2 Desempeño laboral.

El desempeño laboral se define como las acciones y comportamientos observados en el trabajador que ocupa un puesto de trabajo en una organización, esto en relación con las tareas encomendadas, sus responsabilidades, atribuciones, sus tareas y actividades a desarrollar en el puesto de trabajo.³⁴

Según la teoría de Hackman y Oldham (1975), el desempeño laboral es el resultado del grado en que características del trabajo como la autonomía, la retroalimentación, la variedad de habilidades, la identidad de las tareas y la importancia de las mismas permiten a los trabajadores sentir responsabilidad, conocer los resultados y encontrar sentido a su trabajo. En este caso, el desempeño no se refiere solo a la realización del trabajo, sino a cómo el diseño del trabajo forma la motivación, la eficacia y la contribución del individuo a los objetivos de la organización.³⁵

Dolan define el desempeño laboral como el grado en que un empleado cumple con las tareas, funciones y responsabilidades asignadas de acuerdo con los estándares de eficacia y eficiencia. No se trata solo de hacer las cosas, sino también de hacerlas bien y de cómo se logran los objetivos. Por ello, considera las características individuales, características del puesto de trabajo y organización y contexto externo.³⁶

Conocimiento.

Es la capacidad del trabajador para aplicar información, habilidades técnicas y competencias generales en el desarrollo de sus funciones. En el ámbito farmacéutico, incluye el dominio de normativas sanitarias, procedimientos de dispensación y criterios de atención segura al paciente.³⁷

El conocimiento, es el grado en que los trabajadores poseen y utilizan las habilidades y capacidades necesarias para realizar bien su trabajo. Este conocimiento

se expresa en calidad, a través de la precisión, la pertinencia y la profundidad en la ejecución de las actividades, y en cantidad, a través de la capacidad de gestionar una variedad de tareas y el uso de múltiples habilidades. En este sentido, el conocimiento no solo significa dominio técnico, sino también la capacidad de combinar y utilizar lo aprendido para lograr un desempeño eficaz y orientado a los resultados.²⁶

Responsabilidad.

Responsabilidad, es el compromiso que el trabajador asume con el cumplimiento de sus deberes y la asunción de consecuencias por sus actos. Implica puntualidad, cumplimiento de normas, honestidad y ética profesional, elementos fundamentales en entornos de atención en salud.³⁸

La responsabilidad, donde el trabajador asume el compromiso de ser responsable del resultado de su trabajo, dada la autonomía y la libertad de decisión que le proporciona el diseño del puesto. Esta dimensión muestra la dedicación de la persona para que sus acciones contribuyan a los objetivos de la organización y asuma la responsabilidad de los resultados de la toma de decisión que realice, con un desempeño proactivo, responsable y consciente de la influencia que genera en su entorno laboral.²⁶

Organización.

La organización se refiere a la habilidad del trabajador para planificar, priorizar y coordinar adecuadamente sus tareas, recursos y tiempos de trabajo. Una buena organización es clave para optimizar los procesos laborales y prevenir el estrés asociado a la sobrecarga o desorden operativo.³⁹

La organización, se refiere a la capacidad del trabajador para organizar, planificar y coordinar su trabajo con el fin de cumplir con los requisitos del puesto. Este aspecto está relacionado con el diseño del trabajo, ya que la autonomía y la retroalimentación motivan a los empleados a crear orden, establecer prioridades y controlar los procesos. En este sentido, la iniciativa es importante porque permite a los empleados prever problemas, sugerir mejoras e ir más allá de lo habitual, manteniendo el flujo de trabajo. Del mismo modo, el liderazgo es un elemento clave de la organización, ya que permite orientar la acción colectiva, fomentar la cooperación y alcanzar objetivos comunes con unidad y responsabilidad compartida. Por lo tanto, la organización como dimensión del desempeño laboral combina la capacidad de gestionar los recursos personales y materiales y la de orientar y motivar a otros para alcanzar los objetivos.²⁶

2.2.3 El rol del Químico Farmacéutico en Cadenas

El trabajo de los químicos farmacéuticos no se limita a la venta en farmacias y droguerías. Estos profesionales de la salud están a la vanguardia del asesoramiento al paciente. También están capacitados en farmacovigilancia, que consiste en hacer un seguimiento de los usuarios desde el momento en que compran sus medicamentos e intervenir si tienen efectos secundarios.⁴⁰

Un químico farmacéutico suele ser el director técnico o el propietario de una farmacia. Hay uno en cada tienda, y son especialmente importantes cuando un paciente acude con una receta. Por su parte, los técnicos trabajan en farmacias y droguerías. Son los ayudantes de los farmacéuticos y están capacitados para ayudarles cuando los medicamentos son de bajo riesgo o cuando no se requiere información detallada. También dispensan los medicamentos después de que los químicos hayan atendido al paciente y reiteran las instrucciones.⁴⁰

No se limitan a estar detrás de un mostrador y vender. Su trabajo incluye la atención preventiva, el servicio al cliente, responder preguntas sobre medicamentos y el seguimiento desde el momento en que se compra un producto hasta el momento en que se administra.

Los estudios han demostrado que el papel del farmacéutico es esencial en el desarrollo, la evaluación y la implementación de la política nacional sanitaria y la política nacional sobre medicamentos.

2.2.4 Cadena de boticas.

En las cadenas de boticas es un espacio en donde el profesional ejerce su labor de los químicos farmacéuticos. Este conjunto de establecimientos farmacéuticos organizados bajo una misma administración y línea comercial, cuyo objetivo es ofrecer atención uniforme, eficiente y segura en la dispensación de productos de salud. Están reguladas por normativas como el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica⁴¹ y requieren personal capacitado para garantizar la calidad en el servicio. El desempeño laboral también está sujeto a un sistema administrativo que como tal están sujetos a metas y presiones laborales.

En el 2000, el síndrome de Burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.⁴² Por tanto, existen factores que colocan el riesgo y que hace susceptible a individuo entrar en un estrés laboral. Por otro lado, el síndrome de Burnout ya es reconocido como una enfermedad por la

Organización Mundial de la Salud (OMS) y la experimentan las personas que están sujetas a muchas exigencias laborales. El profesional de salud no es ajeno a este tipo de síndromes por se considera que son más susceptibles a experimentarlo; sin embargo, a lo largo de los años, se fue incluyendo a otros profesionales que sufren agotamiento emocional y manifiestan que ya no mantienen una influencia positiva en los demás miembros de su entorno laboral. Los trabajadores de la salud que padecen de Burnout no tienen energía y afrontan tensión y frustración; desde el punto de vista emocional, los síntomas incluyen pavor para asistir diariamente al trabajo, cinismo frente a compañeros de trabajo y clientes; a largo plazo, se produce la depresión que se manifiesta en absentismo, abandono y baja productividad.⁴³

2.3 Marco Conceptual

Estrés en personal de salud.

Es una respuesta emocional, fisiológica y conductual que se produce cuando las demandas del entorno laboral exceden los recursos o capacidades del trabajador para afrontarlas. En el caso del personal de salud, el estrés laboral se relaciona con la sobrecarga asistencial, la presión por resultados, la atención continua a pacientes y la falta de apoyo organizacional. Este tipo de estrés puede afectar tanto el bienestar individual como el rendimiento organizacional.⁴⁴

Desempeño laboral.

El desempeño laboral, se considera como las acciones y comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. 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.

Rendimiento.

Es una valoración, que resulta ser positiva o negativa, producto de un buen o mal rendimiento del trabajador, determina la contribución de ese trabajador al logro de eficiencia en la compañía.⁴⁵

Trabajo.

Corresponde a un conjunto de tareas que realiza una persona, sean estas remuneradas o no, que generan bienes y/o servicios en la economía.

Relación entre estrés y desempeño laboral.

Los estudios previos relacionan que la presión laboral es un factor desencadenante del estrés laboral debido a que los trabajadores se sienten altamente preocupados en alcanzar sus objetivos y metas de productividad. Esta sobre carga laboral ocasionar alteraciones en la salud tanto mental y física de los colaboradores.⁴⁶

2.4 Marco Ético y Legal

Dentro del marco legal se considera aspectos relacionados al ejercicio laboral del personal de salud que laboran en los establecimientos farmacéuticos.

Ley N° 23536, en dicha ley se establecen las normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los Profesionales de la Salud. Esta ley comprende a los profesionales de la salud para prestar los servicios que se desempeñan tanto en el ámbito público como privado. En Art 10, establece acerca de la jornada regular de trabajo que están obligados a cumplir, todos los profesionales de la salud, el mismo establece que corresponde a 36 horas semanales.⁴⁷

Ley N°28173, Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú, dicha ley indica en el Artículo 7, de los deberes y derechos, indica que el Químico Farmacéutico debe contar con un ambiente de trabajo higiénico y seguro para asegurar la salud física, psicológica y de integridad personal.⁴⁸

2.5 Hipótesis

Si aplica

2.6 Identificación de Variables

A continuación, se presentan las variables de estudio y sus dimensiones, cuya operacionalización detallada se encuentra en el (Anexo 1)

Variable 1: Estrés laboral.

Dimensiones:

- Agotamiento
- Despersonalización
- Baja realización personal

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensiones:

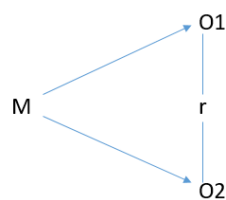
- Conocimiento de puesto de trabajo.
- Organización
- Responsabilidad

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Alcance de Investigación

El alcance de la investigación es correlacional, la cual busca conocer el grado de asociación que existe entre dos variables.⁴⁹

3.2 Diseño de Investigación



M: Muestra de trabajadores de salud de cadena de botica del distrito de Ayacucho.

O1: Estrés laboral.

O2: Desempeño Laboral.

r: correlación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.⁴⁹

3.3 Unidad de Análisis

Personal de salud que labora en las boticas de cadenas del distrito de Ayacucho.

3.4 Población de Estudio

Se contribuyó por la totalidad de 100 profesionales de salud que trabajan en las cadenas de boticas del distrito de Ayacucho.

3.5 Muestra

No probabilístico por conveniencia.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - \alpha^1) + Z^2 * p * q}$$

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad de éxito del evento

q = probabilidad de no éxito

N = población

e = error

n = tamaño de la muestra

NC = 95%

Error = 5%

N= 100 trabajadores de salud en boticas de cadenas del distrito de Ayacucho.

3.6 Criterios de selección

3.6.1. Criterio de inclusión

Personal de salud que aceptó participar en la investigación.

3.6.2. Criterio de Exclusión

Personal de salud que no aceptó participar en la investigación.

Personal de salud que estuvieron de vacaciones.

3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta para la medición tanto de las variables estrés laboral y desempeño laboral.

Instrumentos

Para el estrés laboral, se utilizó el cuestionario validado por Aranda C et al.¹¹ (originalmente de Maslach Burnout Inventory), que consta de 22 ítems que tiene la finalidad de medir las tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Este instrumento mide el estrés laboral a través de tres dimensiones; el agotamiento, despersonalización y baja realización personal. Para la dimensión del agotamiento se establece los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20. Los valores que se registraron fueron plasmados dentro de una escala tomando los siguientes valores; bajo, si la calificación toma un valor de 0 a 18. Nivel medio entre 19 a 26 y alto de 27 a 54 puntos.

Para la dimensión despersonalización se considera a los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Los valores que se registren fueron calificados como bajo, entre 0 a 5. Medio entre 6 a 9 y alto; entre 10 a 30 puntos.

Para la dimensión de la baja realización personal se considera a los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18,19 y 21. Los valores fueron registrados y calificados como sigue; bajo entre 0 a 33; medio, entre 34 a 39 y alto entre 40 a 56 puntos.

La variable desempeño laboral midió con un instrumento de 10 ítems, basado en el formato convencional de apreciación por Dolan.

El desempeño laboral es medido a través de tres dimensiones; conocimiento, organización y responsabilidad. El conocimiento fue medido a través de los ítems 1, 2 y 3. La organización fue evaluado a través de los ítems 4, 5 y 6. Y la responsabilidad fue medida a través de los ítems 7, 8, 9 y 10. Las puntuaciones serán evaluados bajo la siguiente escala; insatisfactorio < 40, escaso, entre 40 a 59; bueno entre 60 a 79; muy bueno entre 80 a 89 y destacado entre 90 a 100 puntos.

Validación de los instrumentos para la recolección de los datos.

Validez.

La validez del contenido de los instrumentos fue realizada en el estudio de Aranda C et al.¹¹, en esta evaluación participaron tres expertos, quienes concluyeron que la validez del contenido del instrumento es adecuada para la medición de las variables. Por lo que se tomó como referencia en el presente estudio.

La validez del instrumento se reporta en el (Anexo 4)

Confiabilidad.

Para la evaluación del estrés laboral se logró medir utilizando la escala de inventario. Este instrumento fue revalidado por Aranda C et al.¹¹; quien realizó una prueba dentro de la población de estudio y se determinó la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, obteniéndose 0.753, valor aceptable para la medición.

Para el desempeño laboral, se empleó una escala propuesta por Dolan. La evaluación de la confiabilidad, se realizó a través de la prueba alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.795, se considera un valor aceptable.

Siendo estos instrumentos evaluados y siendo la fiabilidad aceptable; fueron utilizados como referencia para la ejecución del proyecto.

3.8 Análisis de Datos

Los datos recopilados fueron estructurados en figuras. Luego, se utilizó el paquete estadístico SPSS 26. En el análisis inferencial se realizó en análisis de correlación de Spearman, con un nivel de significancia de 5%.

3.9 Consideraciones Éticas

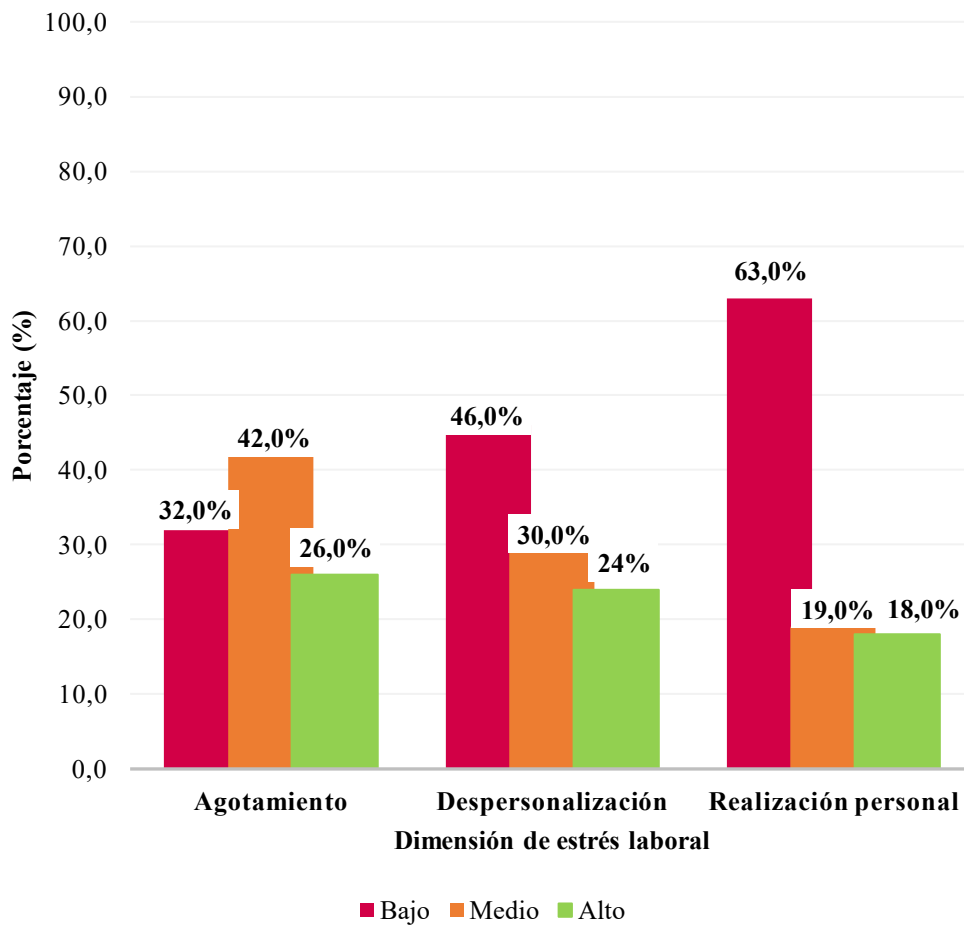
Para la ejecución del proyecto se entregó toda la información necesaria a los participantes y se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, asegurando su participación voluntaria.

Asimismo, se respetó la autoría de todas las fuentes citadas en la redacción del informe de investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Figura 1

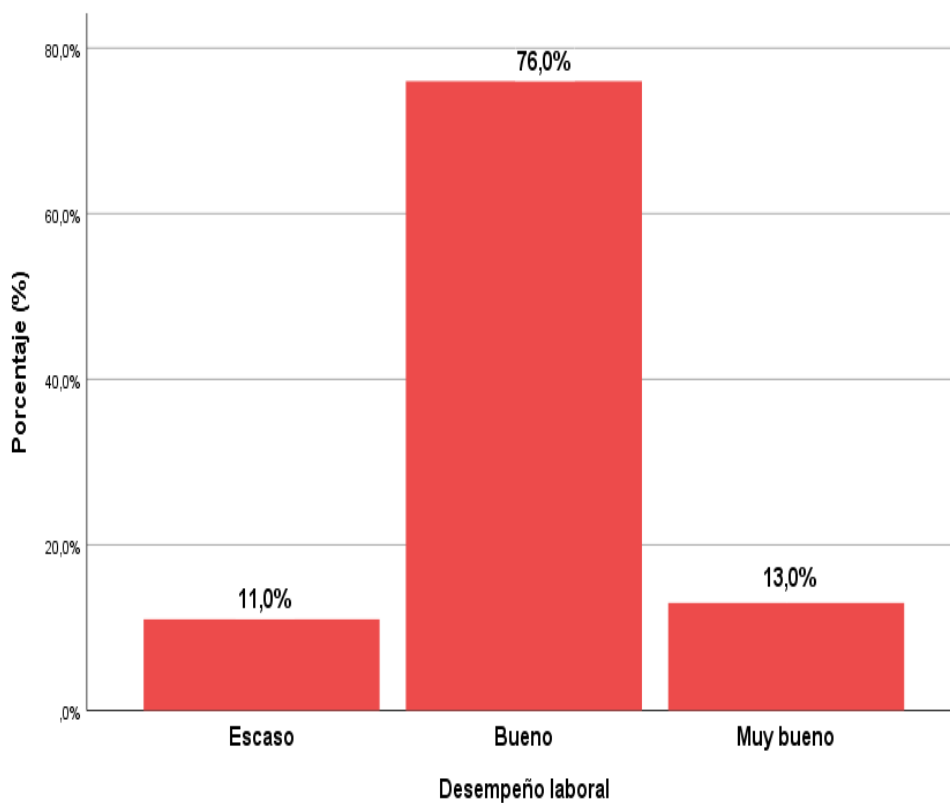
Nivel de estrés laboral en profesional técnica de la salud de Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho 2025.



Nota: Rho de Sperman: Correlación (bilateral) = 0,010

Figura 2

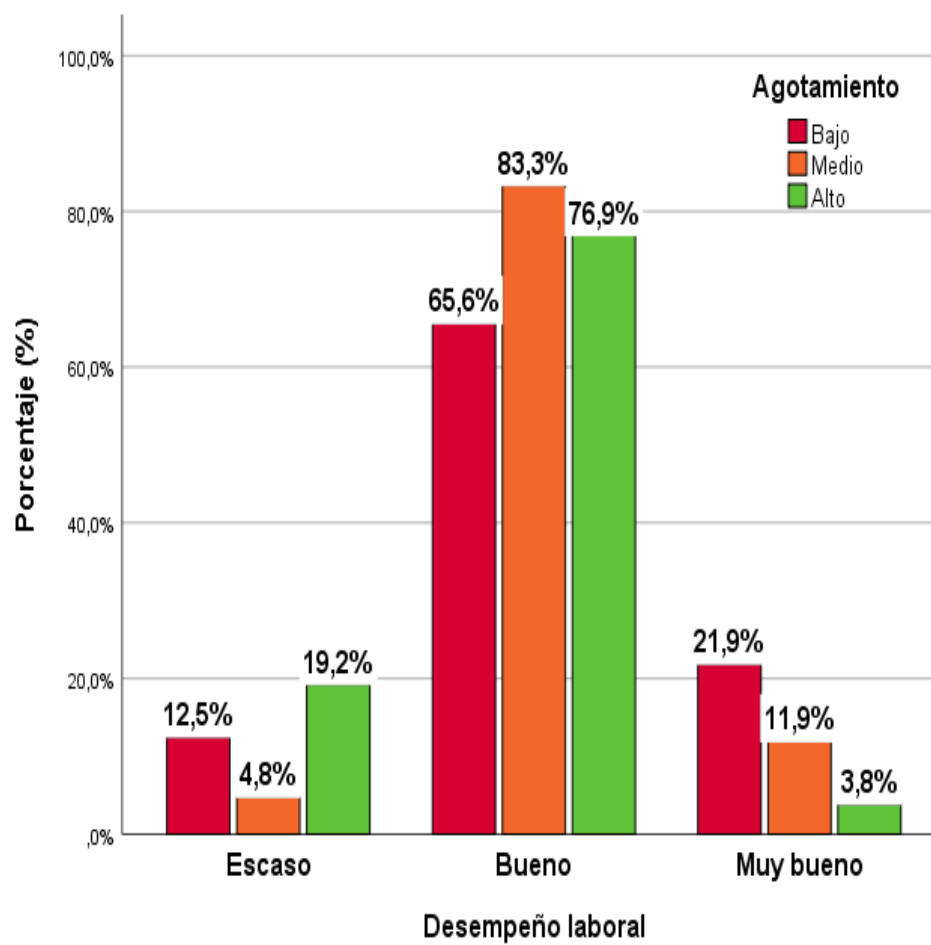
Nivel de desempeño laboral en profesional técnica de la salud de Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho 2025.



Nota: Rho de Sperman: Correlación (bilateral) = 0,010

Figura 3

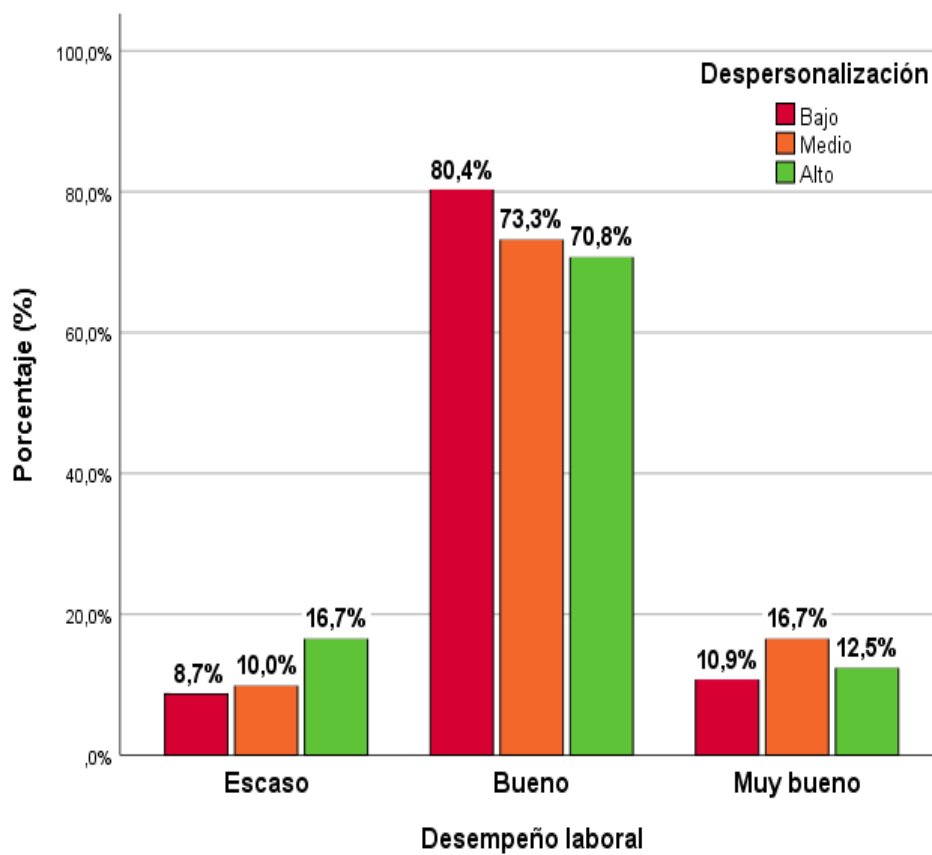
Nivel de agotamiento e desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de Mifarma y Inkafarma de la ciudad de Ayacucho 2025.



Nota: Rho de Sperman: Correlación (bilateral) = 0,004

Figura 4

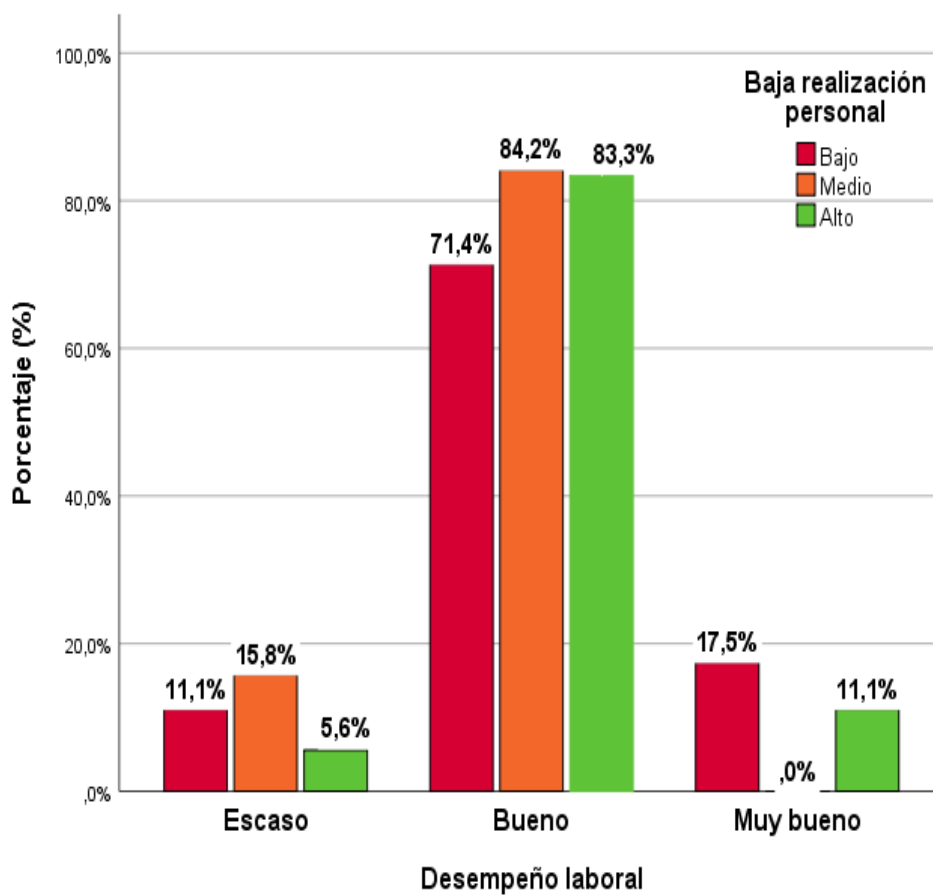
Nivel de despersonalización y desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho 2025.



Nota: Rho de Sperman: Correlación (bilateral) = 0,318

Figura 5

Nivel de baja realización personal y desempeño laboral en profesionales técnicas de la salud de Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho 2025.



Nota: Rho de Sperman: Correlación (bilateral) = 0,313

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

La presente investigación se centró en la determinación de la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de cadena de boticas. Cabe señalar que, la importancia de la investigación radica en identificar el comportamiento del nivel de estrés desde un punto de vista preventivo.

Mediante la figura 1 se evidenció que el 42% de trabajadores presenta un agotamiento de nivel medio, el 32% bajo y el 26% alto. Además, el 46% presenta un bajo nivel de despersonalización, el 30% medio y el 24% nivel alto. Y en cuanto a la realización personal, el 63% presenta un nivel bajo, el 19% un nivel medio y el 18% nivel alto. Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los trabajadores no experimentan niveles críticos de agotamiento o despersonalización, hay un porcentaje considerable con niveles elevados que pueden afectar su bienestar mental y desenvolvimiento en el ámbito laboral. Para Caicedo et al., el estrés consiste en una respuesta física, psicológica o conductual a una amenaza o estímulo estresante. Desde esta perspectiva, el estrés produce respuestas físicas, emocionales y conductuales, así como síntomas somáticos, emocionales, de comportamiento, así como efectos negativos que se reflejan en la persona y pueden repercutir en la organización²⁵. En este sentido, el estrés laboral no solo genera síntomas físicos y emocionales, sino que también afecta directamente al ambiente laboral y a la productividad de las instituciones de salud, como se evidencia en esta investigación. Sumado a ello, Aranda et al.¹¹ validó que el estrés también se encuentra caracterizado por el agotamiento emocional, falta de realización personal y la despersonalización, resultando necesario que las organizaciones prevengan los desgastes emocionales del personal, la salud ocupacional y la sostenibilidad del bienestar psicológico en el entorno farmacéutico.

Por otro lado, mediante la figura 2 se evidenció que el 76% presenta un buen nivel de desempeño laboral, el 13% presenta nivel muy bueno y el 11% presenta nivel escaso. Este hallazgo denota que el desempeño laboral del personal de salud en las cadenas de boticas del distrito de Ayacucho es predominantemente favorable. Sin embargo, el 11% que evidencia un desempeño escaso constituye un grupo que merece

atención, ya que podría estar experimentando mayores niveles de estrés laboral, sobrecarga de trabajo o deficiencias en las condiciones organizacionales.

El desempeño laboral son acciones y comportamientos observados en el trabajador, esto en relación con las tareas encomendadas, sus responsabilidades, atribuciones, sus tareas y actividades a desarrollar en el puesto de trabajo.³⁴ Los resultados descriptivos guardan relación con los resultados de la investigación de Melgarejo et al.¹² quien evidenció que el 66,2% de los encuestados reportó un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que el 20,8% mostró niveles altos. En la dimensión de despersonalización, el 71,1% se mantuvo en niveles bajos, sin embargo, la falta de baja realización personal presentó niveles altos en el 52,5% de los trabajadores. Además, Carbajal et al.¹⁵ evidencia que su baja realización personal (44.6%) y en menor medida el agotamiento emocional (14%) y la despersonalización (19%). En comparación con este estudio, el personal de las cadenas de farmacias tiene un mejor equilibrio entre salud y trabajo, es debido a la dinámica del sector privado y al control organizacional.

Mediante los resultados expuestos en la tabla 1 se pudo corroborar lo indicado previamente, existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho ($r_s = -0.256$ y $p\text{-valor} = 0.010 < 0.05$). Este hallazgo confirma que a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, el desempeño laboral tiende a disminuir, aunque el coeficiente de correlación no sea fuerte. El estrés bajo el síndrome de Burnout se manifiesta como una pérdida de energía y disminución de la capacidad de respuesta emocional ante las actividades del trabajo. Esto no es ajeno los trabajadores de salud debido a la alta carga asistencial y la exposición constante a situaciones emocionalmente exigentes. Es importante indicar que el hallazgo se encontró en concordancia con lo determinado por Carbajal et al.¹⁵, quienes lograron evidenciar una relación significativa entre estrés y desempeño laboral en los profesionales químico-farmacéuticos en la Dirección de Inspección y Certificación de DIGEMID. Asimismo, Chumbes N.¹⁹ demostró una correlación negativa alta y significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($r = -0.847$; $p = 0.000$), indicando que, a mayor nivel de estrés, menor desempeño. Por lo tanto, se puede aseverar que los estudios demuestran correlación negativa entre las variables de estudio. La evidencia de estos estudios refuerza la validez del resultado actual de la investigación, aunque la fuerza de la correlación difiere según el contexto y las características de cada población.

Por otro lado, existen investigaciones con resultados discrepantes, tal como lo realizado por Girón G.²⁰, que entre sus principales hallazgos identificó una correlación positiva media entre el estrés y el desempeño laboral ($\rho=0.233$, $p=0.036$). Dicha investigación presenta un signo positivo el cual discrepa con la teoría y otros estudios. Por su parte, la investigación de Pujaico Y. y Ventura J.¹³ evidenciaron que no se encontró una relación significativa con el desempeño laboral ($Rho=0.095$, $p=0.400$). Sin embargo, los autores resaltaron la importancia de seguir explorando otros factores que puedan influir en el bienestar del personal farmacéutico, considerando las altas exigencias presentes en la actualidad y la carga laboral en este sector. Del mismo modo, Román M.¹⁴ evidenció que no existe relación entre estrés laboral y desempleo laboral en colaboradores de Boticas Inkafarma durante el turno tarde. Asimismo, Ayala K. y Rojas S.¹⁷ evidenció mediante el estadístico Rho de Spearman que no existe vínculo entre las variables principales ($r = -0.031$; $p = 0.747$). Los estudios mencionados no demuestran relación entre las variables, ello se debería al bajo tamaño de muestra que emplearon en sus estudios. Estas diferencias se deben a diferencias metodológicas (tamaño de la muestra, instrumentos, características del entorno laboral), lo que sugiere la necesidad de realizar estudios con mayor poder estadístico y en diferentes contextos organizativos.

La figura 3 muestra el vínculo entre el nivel de agotamiento y desempeño laboral del personal de salud que laboran en cadenas de boticas en el distrito de estudio. Se observa que del 100% de encuestados, la mayor concentración se encuentra en la categoría desempeño laboral bueno, con 65.6% presentaron agotamiento bajo, 83.3% agotamiento medio y 76.9% presentó agotamiento alto. Respecto, al desempeño laboral muy bueno, se evidencia que el 21.9% presentaron agotamiento bajo, 11.9% agotamiento medio y 3.8% presentó agotamiento alto. Finalmente, el desempeño laboral escaso donde el 12.5% presentaron agotamiento bajo, 4.8% agotamiento medio y 19.2% presentó agotamiento alto. Este hallazgo da a conocer que, el agotamiento si se vincula con el rendimiento laboral del personal, pues los niveles altos de agotamiento se relacionan con desempeños deficientes. Si bien la mayoría mantiene un desempeño bueno, la presencia de agotamiento medio y alto dentro de este grupo revela una situación que podría afectar la calidad de los servicios que ofrecen en el mediano plazo.

Mediante la prueba estadística de Spearman, expuesto en la tabla 2 se corroboró que existe una relación significativa y negativa entre el agotamiento y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho ($r_s = -0.282$ y $p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$). Ello

significa que, a medida que aumenta el nivel de agotamiento, el desempeño laboral tiende a disminuir, validando la hipótesis de que dicha dimensión es la más relevante del Burnout. El agotamiento emocional, según Maslach C. y Jackson S.²⁹, representa la primera fase del síndrome de burnout, siendo especialmente frecuente en profesiones con alta carga emocional. Cabe indicar que, elementos como la sobrecarga de trabajo, la presión asistencial y la exposición constante favorecen su aparición. Acorde con lo indicado, la investigación de Huamaní G.¹⁸ el 2024 demostró relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral. Además, Chumbes N.¹⁹ concluyó que existe relación significativa entre la dimensión, agotamiento, emocional y desempeño laboral ($r = -0.827$). El respaldo de la literatura fortalece la evidencia de que el agotamiento es la dimensión más relevante del deterioro en el desempeño laboral.

La figura 4 muestra el vínculo entre el nivel de despersonalización y desempeño laboral del personal de salud que laboran en cadenas de boticas en el distrito de estudio. Se pudo conocer que, del 100% de encuestados, la mayor concentración se encuentra en la categoría desempeño laboral bueno, con 80.4% presentó despersonalización bajo, 73.3% despersonalización medio y 70.8% presentó despersonalización alto. Respecto, al desempeño laboral muy bueno, se evidencia que el 10.9% presentó despersonalización bajo, 16.7% despersonalización medio y 12.5% presentó despersonalización alto. Finalmente, el desempeño laboral escaso, donde el 8.7% presentó despersonalización bajo, 10% despersonalización medio y 16.7% presentó despersonalización alto. El hecho de que trabajadores con distintos grados de despersonalización se distribuyan de forma similar entre los niveles de desempeño laboral sugiere que esta dimensión no constituye un factor determinante en el desempeño laboral, al menos en el contexto analizado.

Acorde con lo anterior, mediante la estadística inferencial, expuesta en la tabla 3, se corroboró que no existe relación significativa entre despersonalización y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho ($r_s = -0.101$ y $p\text{-valor} = 0.318 > 0.05$). Esto es importante porque, aunque la despersonalización es un aspecto clave de Burnout, en este caso no parece afectar directamente al desempeño laboral, lo que indica que los empleados pueden distanciarse sin que ello suponga necesariamente una disminución de su productividad. La despersonalización es descrita por Maslach et al.³¹ como una actitud cínica o indiferente hacia los usuarios, colegas o pacientes, y suele presentarse como un mecanismo de defensa ante el agotamiento emocional. Cabe precisar que los resultados obtenidos en la pesquisa sobre la dimensión

despersonalización no guardan relación con la investigación de Chumbes N.¹⁹, quien concluye que existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral ($r = -0.772$). Estas diferencias sugieren que las dimensiones del agotamiento pueden verse afectadas de manera diferente por el entorno laboral, el tipo de organización y la motivación de los trabajadores. En el caso de las cadenas de farmacias, los objetivos comerciales y la supervisión podrían reducir el impacto directo de la despersonalización, favoreciendo la eficiencia por encima de la satisfacción personal.

La figura 5 expone el vínculo entre el nivel de despersonalización y desempeño laboral del personal de salud que laboran en cadenas de boticas en el distrito de estudio. Se pudo conocer que, del 100% de encuestados, la mayor concentración se encuentra en la categoría desempeño laboral bueno, con 71.4% presentó realización personal bajo, 84.2% realización personal medio y 83.3% presentó realización personal alto. Respecto, al desempeño laboral muy bueno, se evidencia que el 17.5% presentó realización personal bajo y 11.1% presentó realización personal alto. Finalmente, el desempeño laboral escaso, donde el 11.1% presentó realización personal bajo, 15.8% realización personal medio y 5.6% presentó realización personal alto. En conjunto, estos resultados muestran que la percepción de realización personal no necesariamente se asocia con un mejor desempeño laboral, dado que trabajadores que se sienten poco realizados pueden así sostener niveles adecuados de rendimiento en entorno de las boticas.

Mediante el hallazgo expuesto en la tabla 4 se evidenció que no existe relación significativa entre baja realización personal y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho ($r_s = -0.102$ y $p\text{-valor} = 0.313 > 0.05$). Este resultado sugiere que sentirse menos realizado a nivel personal no implica necesariamente un menor desempeño en las actividades laborales, al menos dentro del contexto evaluado. En entorno como las boticas, donde el desempeño suele estar más influido por factores operativos, normas estrictas, rutinas establecidas y supervisión directa, aspectos subjetivos como la realización personal podrían no reflejarse de forma inmediato en el rendimiento observable. Los resultados sobre la dimensión realización personal no guardan relación con la investigación de Chumbes N.¹⁹, quien concluyó indicando que existe relación significativa entre la dimensión baja realización personal y desempeño laboral ($r = 0.806$). Estas diferencias sugieren que las dimensiones del agotamiento pueden verse afectadas de manera diferente por el entorno laboral, el tipo de

organización y la motivación de los trabajadores. En el caso de las cadenas de farmacias, los objetivos comerciales y la supervisión podrían reducir el impacto directo de la despersonalización y la baja realización personal en el desempeño laboral, favoreciendo la eficiencia por encima de la satisfacción personal.

En conjunto, los resultados de la presente investigación sobre la relación entre el estrés y desempeño laboral en personal de cadena de Boticas permiten incrementar el stock de conocimientos sobre la literatura. Además, aportan evidencia científica que los niveles de estrés en un trabajador de las cadenas de Boticas se ven relacionados con el desempeño de sus actividades.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró una relación negativa entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de las cadenas de boticas Ayacucho. Además, se evidencio un coeficiente de correlación débil $rs(98) = -0.256$ $p < 0.05$. Confirma que, a medida que incrementa el estrés laboral, el desempeño laboral tiende a disminuir.
2. Se evidenció una relación negativa entre el agotamiento y desempeño laboral en los trabajadores de las cadenas de boticas Ayacucho. El coeficiente de correlación débil $rs(98) = -0.282$ y $p < 0.05$. Indica que, a medida que el agotamiento incrementa, el desempeño laboral tiende a disminuir.
3. No se encontró una relación entre la despersonalización y desempeño laboral en los trabajadores de las cadenas de boticas Ayacucho. Con un coeficiente de correlación $rs(98) = -0.101$ y $p > 0.05$.
4. No se identificó una relación entre la baja realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de las cadenas de boticas Ayacucho. Con un coeficiente de correlación $rs(98) = -0.102$ y $p > 0.05$.

CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una nueva validación de los instrumentos mediante la técnica de validación de constructo y juicio de expertos, con la finalidad de considerar las características de la población y la ubicación geográfica del estudio.
2. Para futuras investigación, se sugiere incrementar el tamaño de muestra con la finalidad de obtener estimaciones confiables.
3. Finalmente, se recomienda emplear métodos estadísticos multivariados como Ecuaciones estructurales basados en covarianzas y varianzas (PLS), con la fiabilidad de considerar más variables y así representar el fenómeno de estudio.

BIBLIOGRAFIA

1. El estrés laboral - Función Pública [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
2. Los riesgos del estrés laboral para la salud - Portal INSP [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
3. Chen H, Kewou NYN, Atingabili S, Sogbo ADZ, Tcheudjeu AT. The impact of psychological capital on nurses' job performance: a chain mediation analysis of problem-focused coping and job engagement. *BMC Nurs* [Internet]. 2 de marzo de 2024 [citado 12 de noviembre de 2025];23:149. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10909282/>
4. Salazar PNF, Monrroy DEH, Quispe-Zapana VA, Yana-Salluca M. Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos. *Rev Venez Gerenc* [Internet]. 15 de julio de 2024 [citado 12 de noviembre de 2025];29(11):622-36. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42472>
5. Joaquim A, Custódio S, Savva-Bordalo J, Chacim S, Carvalhais I, Lombo L, et al. Burnout and occupational stress in the medical residents of Oncology, Haematology and Radiotherapy: a prevalence and predictors study in Portugal. *Psychol Health Med*. marzo de 2018;23(3):317-24.
6. Castillo Caicedo CR, Noroña Salcedo DR, Vega Falcón V, Castillo Caicedo CR, Noroña Salcedo DR, Vega Falcón V. Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Rev Cuba Reumatol* [Internet]. marzo de 2023 [citado 12 de noviembre de 2025];25(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1817-59962023000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
7. Aldaiji L, Al-jedai A, Alamri A, Alshehri AM, Alqazlan N, Almogbel Y. Effect of Occupational Stress on Pharmacists' Job Satisfaction in Saudi Arabia. *Healthcare*

- [Internet]. agosto de 2022 [citado 12 de noviembre de 2025];10(8):1441. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/10/8/1441>
8. Mental health issues impacting pharmacists during COVID-19 | Journal of Pharmaceutical Policy and Practice | Full Text [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://joppp.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40545-020-00252-0>
 9. Peñafiel-León JE, Ramírez-Coronel AA, Mesa-Cano IC, Martínez-Suárez PC. Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. 27 de junio de 2021 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://zenodo.org/records/5035609>
 10. Boyle TA, Bishop A, Morrison B, Murphy A, Barker J, Ashcroft DM, et al. Pharmacist work stress and learning from quality related events. Res Soc Adm Pharm [Internet]. 1 de septiembre de 2016 [citado 12 de noviembre de 2025];12(5):772-83. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741115002314>
 11. Aranda Beltrán C, Pando Moreno M, Salazar Estrada JG. Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. Rev Salud Uninorte [Internet]. mayo de 2016 [citado 12 de noviembre de 2025];32(2):218-27. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-55522016000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=es
 12. Melgarejo JA, Casimiro Alvarado MA. Síndrome de burnout en el personal que labora en oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos, Lima 2023. 14 de julio de 2023 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9682>
 13. Pujaico Palacios Y, Ventura Palomino J. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas MiFarma del distrito de Miraflores, junio – agosto 2022. 2 de febrero de 2023 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8665>

14. Román Quispe MA. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Repos Inst - UMA [Internet]. 14 de agosto de 2019 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>
15. Carbajal Ulloa KY. Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8368>
16. Zapata Valdivieso CE. Clima laboral y estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8740>
17. Ayala Quispe KK, Rojas Martinez SB. Desempeño laboral y el síndrome de burnout en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho-2023. Univ Cont [Internet]. 2024 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15104>
18. Huamani Andrade G. Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023. 2024 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/20.500.14612/7138>
19. Chumbes Poma N. Estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud Huancasancos, región Ayacucho - 2022. 2022 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5971>
20. Giron Aguilar GJ. Estrés y desempeño laboral en el contexto COVID-19 del personal del departamento de farmacia de un hospital de Ayacucho, 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94602>

21. Ramirez Villagaray GV. Estrés laboral en trabajadores de salud de la Clínica del Pilar en Huamanga – Ayacucho, 2020. 10 de noviembre de 2022 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30350>
22. García-Herrero S, Mariscal MA, Gutiérrez JM, Ritzel DO. Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accid Anal Prev* [Internet]. 1 de agosto de 2013 [citado 12 de noviembre de 2025];57:114-23. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001457513001449>
23. García-Moran MDC, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* [Internet]. 17 de febrero de 2016 [citado 12 de noviembre de 2025];0(019):11. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>
24. Aguado Martín JI, Bátiz Cano A, Quintana Pérez S. El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Med Segur Trab* [Internet]. junio de 2013 [citado 12 de noviembre de 2025];59(231):259-75. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2013000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
25. Caicedo Guerrero PK. Análisis de los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en médicos durante la pandemia covid 19 [Internet] [masterThesis]. 2023 [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15605>
26. Álvarez Orozco DG, Arriaga Guerrero MA, Balderas Elorza CR, Bautista López B, Beltrán López R, Bernaldez Jaimes GB, et al. Burnout en organizaciones. Perspectivas teóricas y estrategias de gestión innovadoras para los retos actuales [Internet]. 1.^a ed. Martínez Aguilar GM, Palos Cerda GC, Dueñas Salmán LR, Mendiola García Y, editores. Ediciones Comunicación Científica; 2023 [citado 14 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://comunicacion-cientifica.com/libros/burnout-en-organizaciones-perspectivas-teoricas-y-estrategias-de-gestion-innovadoras-para-los-retos-actuales/>

27. Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work Stress* [Internet]. julio de 2005 [citado 12 de noviembre de 2025];19(3):192-207. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678370500297720>
28. Shirom A, Melamed S. A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. *Int J Stress Manag.* 1 de mayo de 2006;13:176-200.
29. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav* [Internet]. 1981 [citado 12 de noviembre de 2025];2(2):99-113. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>
30. Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing | Request PDF. En: *ResearchGate* [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/228017408_Burnout_An_Overview_of_25_Years_of_Research_and_Theorizing
31. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol* [Internet]. 2001;52:397-422. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11148311/>
32. Leiter MP, Maslach C. Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. En: *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* [Internet]. US: Elsevier Science/JAI Press; 2004. p. 91-134. (Research in occupational stress and well-being). Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/2008-16870-003>
33. Taris T, Blanc PM, Schaufeli W, Schreurs P. Are there relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work Stress* [Internet]. 1 de julio de 2005;19:238-55. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/276959951_Are_there_relationships_between_the_dimensions_of_the_Maslach_Burnout_Inventory_A_review_and_two_longitudinal_tests
34. Andrade WAZ, Martínez JAP, Noguera LAS, Aguilar GIS. Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commer PLUS* [Internet]. 9 de marzo de 2023 [citado 12 de

- noviembre de 2025];5(1):1-12. Disponible en: https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638
35. Hackman and Oldham Model [Internet]. Sloneek®. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.sloneek.com/lexicon/hackman-and-oldham-model/>
 36. Dolan SL, Mach M, Olivera VS. HR Contribution to a Firm's Success Examined from a Configurational Perspective: An Exploratory Study Based on the Spanish CRANET Data. *Manag Rev* [Internet]. 2005 [citado 12 de noviembre de 2025];16(2):272-90. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/41782044>
 37. Nonaka I. The Knowledge-Creating Company. En: *The Economic Impact of Knowledge* [Internet]. Routledge; 1998. Disponible en: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780080505022-16/knowledge-creating-company-ikujiro-nonaka>
 38. Chiavenato I. *Gestión del talento humano* [Internet]. Mc Graw Hill; 2009 [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>
 39. Covey SR. *Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Disponible en: <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
 40. Anacab. *Químico farmacéutico: ¿Quién es y cuál es su aporte al sistema de salud?* [Internet]. ANACAB. 2023 [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://anacab.pe/salud-publica/quimico-farmaceutico-quien-es-y-cual-es-su-aporte-al-sistema-de-salud/>
 41. Resolución Ministerial N.º 554-2022-MINSA [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>
 42. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. marzo de 2015 [citado 12 de noviembre de 2025];32(1):119-24. Disponible en:

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es

43. Torres Manrique RH. El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. Univ Cont [Internet]. 2023 [citado 12 de noviembre de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13258>
44. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Secur Trab [Internet]. 2011 [citado 12 de noviembre de 2025];57:4-19. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
45. Amaya Cardozo IM, Manchego Morales ML, Otálora Soto HY, Ramírez Ayala N. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. Poliantea Bogotá [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre de 2025];16(28):8-12. Disponible en: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2326/2199>
46. Espinoza SKD, Alva FAC, Rodríguez KC. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eugenio Espejo [Internet]. 2020 [citado 12 de noviembre de 2025];14(2):11-8. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
47. Ley N.º 23536 [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/23536.pdf>
48. 28052010_DECRETO_SUPREMO_N_008_2006_SA_(2).pdf [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/NUEVA_decreto_supremo/2006/28052010_DECRETO_SUPREMO_N_008_2006_SA_%282%29.pdf
49. metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf [Internet]. [citado 12 de noviembre de 2025]. Disponible en:

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

ANEXOS

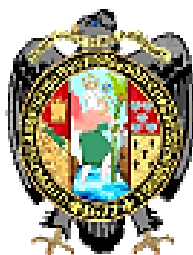
Anexo 1

Operacionalización de variables.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés Laboral	El estrés laboral será medido a través de un cuestionario que evalúe el nivel de agotamiento, despersonalización y baja realización personal. ²¹	Agotamiento	Sentimiento de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal 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, 22	Ordinal Bajo: 0 a 10 Medio: 11 a 20 Alto: 21 a 30
		Baja realización personal	Sentimientos de competencia y realización.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Ordinal Bajo: 0 a 12 Medio: 13 a 24 Alto: 25 a 36
Desempeño laboral	El desempeño laboral será medido a través de la evaluación de conocimiento, Organización y responsabilidad. ²⁹	Conocimiento del puesto de trabajo	Calidad	1	Ordinal Insatisfecho: < 40 Escaso: 40-59 Bueno: 60-79 Muy Bueno: 80-89 Destacado: 90-100
			Cantidad	2	
			Conocimiento de puesto de trabajo	3	
		Organización	Iniciativa	4	
			Liderazgo	5	
			Cooperación	6	
		Responsabilidad	Fiabilidad	7	
Adaptabilidad	8				
Asistencia	9				
Presencia	10				

Anexo 2

Instrumento para medir el estrés laboral.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y
BIOQUIMICA
INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL**



CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0 = NUNCA 1 = POCAS VECES AL AÑO 2 = UNA VEZ AL MES O MENOS 3 = UNAS POCAS VECES AL MES
- 4 = UNA VEZ A LA SEMANA 5 = UNAS POCAS VECES A LA SEMANA 6 = TODOS LOS DIAS

1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2	Al final de la jornada me siento agotado.	
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	
6	Me siento "quemado", "fatigado" por el trabajo.	
8	Me siento frustrado por mi trabajo.	
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce mucho estrés.	
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
10	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	
11	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	
12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
13	Me encuentro con mucha vitalidad.	
14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	
16	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	
18	He realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo.	
17	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
18	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	
18	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
20	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
21	Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 3

Instrumento para medir el desempeño laboral.


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.	

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 e 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	

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 _____					

Anexo 4

Validez del instrumento.

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: <u>17/08/2018</u>	
Validado por: <u>Dr. RUBEN E. CUEVA MESTANZA</u>	
Firma: <u></u>	

**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 checked="" type="checkbox"/>
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () () <input checked="" type="checkbox"/>
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () () <input checked="" type="checkbox"/>
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () () <input checked="" type="checkbox"/>
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () () <input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () () <input checked="" type="checkbox"/>

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: *17-02-2018*

Validado por: *M. 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?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	() () () () <input checked="" type="radio"/> ()

SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera Usted que deberían agregarse?

.....
.....

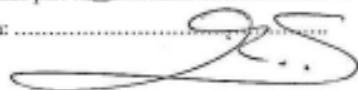
2. ¿Qué ítems considera Usted que podrían eliminarse?

.....
.....

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

.....
.....

Fecha: 17/AGOSTO/2018
Validado por: DR. RAFAEL SQUINARO
Firma:



Anexo 5

Confiabilidad del instrumento.

Estrés Laboral

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

Desempeño Laboral

Estadísticos de fiabilidad

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

Anexo 6

Evidencias fotográficas encuestado en las oficinas farmacéutica Mifarma e Inkafarma en la ciudad de Ayacucho, 2025.







Anexo 7

Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE
HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y
BIOQUIMICA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto voluntariamente colaborar en el trabajo de investigación titulado: ESTRES DEL PERSONAL DE SALUD Y DESEMPEÑO LABORAL EN CADENAS DE BOTICAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2025, realizado por el Bachiller Rick Ronelson Sema Landa. La participación de este estudio es estrictamente voluntario y anónimo, garantizándole formalmente que la información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación; ninguna persona, excepto el investigador que manejara la información obtenida codificara las encuestas. No existe ningún riesgo al participar de este trabajo de investigación.

Autorización:

Yo....., he leído el
procedimiento descrito y acepto participar voluntariamente en la presente investigación.

.....
Firma del participante

DNI:

Anexo 8

Relación entre el estrés e el desempeño laboral en cadenas de boticas Mifarma y Inkafarma de la ciudad de Ayacucho, 2025.

			Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	-,256*
Rho de Spearman	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,010
		N	100

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 9

Relación entre el agotamiento e el desempeño laboral en cadenas de boticas Mifarma y Inkafarma de la ciudad de Ayacucho, 2025.

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	-,282**
Rho de Spearman	Agotamiento	,004
	Sig. (bilateral)	
	N	100

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 10

Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en cadenas de boticas Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho, 2025.

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	-,101
Rho de Spearman	Despersonalización	Sig. (bilateral) ,318
	N	100

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 11

Relación entre la baja realización personal y el desempeño laboral en cadenas de boticas Mifarma e Inkafarma de la ciudad de Ayacucho, 2025.

			Desempeño laboral
		Coeficiente de correlación	-,102
Rho de Spearman	Baja realización personal	Sig. (bilateral)	,313
		N	100

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 12 Matriz de consistencia.

Título: Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025.

Autor: Bach. SERNA LANDA, Rick Ronelson.

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025.	¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho, 2025?	<p>Objetivos generales:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en cadenas de botica, Ayacucho 2025.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación del agotamiento y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho. • Determinar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho. • Determinar la relación entre la baja relación personal y el desempeño laboral en cadenas de boticas en Ayacucho. 	<p>Estrés: Según Moreno y Báez, el estrés laboral es una condición que surge como consecuencia de la exposición a factores psicosociales de riesgo en el entorno de trabajo.</p> <p>El desempeño laboral se define como el conjunto de acciones y conductas que los trabajadores realizan para alcanzar los objetivos organizacionales y contribuir al éxito de la empresa.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agotamiento 2. Despersonalización 3. Baja realización personal <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad: 2. Conocimiento de puesto de trabajo. 3. Organización 	<p>El alcance de la investigación.</p> <p>Corresponde al correlacional, este tipo de estudio tiene por objetivo conocer el grado de asociación que existe entre dos variables. (43)</p> <p>Población.</p> <p>personas de salud que trabajan en las cadenas de boticas del distrito de Ayacucho.</p> <p>Muestra.</p> <p>100 personas de salud que trabajan en las cadenas de boticas del distrito de Ayacucho.</p> <p>Unidad análisis</p> <p>Personal de salud que labora en las boticas de cadenas del distrito de Ayacucho.</p> <p>Técnica e Instrumentos</p> <p>La técnica que se utilizará será la encuesta para la medición de las dos variables.</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Se utilizará el paquete estadístico SPSS 26. En el análisis inferencial se realizará en análisis de correlación de Rho Spearman, con un nivel de confiabilidad de 95%.</p>

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 238-2026-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: RICK RONELSON SERNA LANDA

En la ciudad de Ayacucho, siendo las nueve de la mañana del día diecinueve de mayo del mes de mayo del año dos mil veintiséis, se reunieron en el Aula J-201 los docentes miembros del jurado evaluador, para el acto de sustentación del trabajo de tesis titulado **Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025** presentado por el bachiller **RICK RONELSON SERNA LANDA** para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. El jurado evaluador está conformado por:

Presidente : Prof. Maricela López Sierralta
Jurados : Prof. Stephany Massiell Barbaran Vilcatoma
4to jurado : Prof. Priscila Licas Conde
Asesor : Prof. Luisa Noa Yarasca
Secretaria Docente : Prof. Luisa Noa Yarasca

Con el quorum de reglamento se dio inicio la sustentación de tesis, el presidente de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura a los documentos presentados por el recurrente, resolución decanal y algunas indicaciones al sustentante.

Da inicio la exposición el Bachiller **RICK RONELSON SERNA LANDA**, y una vez concluida, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, seguidamente se da pase al asesor de tesis, para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes, aclaraciones.

El presidente invita a la sustentante abandonar el auditorium para que pueda proceder con la calificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **RICK RONELSON SERNA LANDA**

JURADOS	Texto	Exposición	Preguntas	P. Final
Prof. Maricela López Sierralta	16	16	16	16
Prof. Stephany Massiell Barbaran Vilcatoma	15	15	14	15
Prof. Priscila Licas Conde	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL				16

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar al Bachiller **RICK RONELSON SERNA LANDA**; quien obtuvo la nota final de dieciséis (16) para la cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las 11:00 de la mañana, se da por concluido el presente acto académico.



Prof. Maricela López Sierralta
Jurado 1



Prof. Stephany Massiell Barbaran
Vilcatoma
Jurado 2



Prof. Priscila Licas Conde
Jurado 3



Prof. Luisa Noa Yarasca
Asesor



Prof. Maricela López Sierralta
Presidente



Prof. Luisa Noa Yarasca
Secretaria docente



UNSCH

**FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

El Instructor en Segunda Instancia, en virtud de la RCU N° 039 – 2021 – UNCH – CU, y en calidad de Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, emite la presente

CONSTANCIA

DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A Rick Ronelson SERNA LANDA, Bachiller de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, en mérito a que la tesis titulada: Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025; ha alcanzado un índice de similitud de 16 % (dieciséis por ciento); cumpliendo satisfactoriamente lo establecido en el Art. 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga mediante el uso del SOFTWARE TURNITIN.

En tal sentido, se emite la presente constancia en señal de conformidad.

Ayacucho, 20 de abril de 2026.

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Dr. Enrique Javier Aguilar Felices
Director

Firmado
digitalmente por
Enrique Javier
Aguilar Felices
Fecha: 2026.04.20
21:45:19 -05'00'

CONTANCIA N° 003 - 2026

Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025

por RICK RONELSON SERNA LANDA

Fecha de entrega: 20-abr-2026 09:27p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2938802270

Nombre del archivo: BORRADOR_DE_TESIS.pdf (1.38M)

Total de palabras: 13287

Total de caracteres: 72876

Estrés del personal de salud y desempeño laboral en cadenas de boticas del distrito de Ayacucho, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	Apaza Bernedo, Shirley Nohely. "El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los centros del adulto mayor de la región de Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025 Publicación	<1 %
13	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Castellanos García, Ricardo. "La Gestión Administrativa Como Predictor del Desempeño Laboral en Empleados de la Unión Mexicana del Sureste", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2025 Publicación	<1 %
15	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %

<1 %

18

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

19

Sofia Vanessa Cabrera-Echeverría, Adisnay Rodríguez-Plasencia, Ariel José Romero-Fernández. "Estimación del Síndrome de Burnout en personal de enfermería de cuidados intensivos", Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 2025

Publicación

<1 %

20

Submitted to Universidad Pública de Navarra

Trabajo del estudiante

<1 %

21

comunicacion-cientifica.com

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.umsa.bo

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo