

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el
Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023**

Para optar el grado académico de:

MAESTRA EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y FARMACIA CLÍNICA

PRESENTADO POR:

Bach. Geovana HUAMANI ANDRADE

ASESORA:

Mtra. Maricela LOPEZ SIERRALTA

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A nuestro divino, por darme la sabiduría y la inteligencia necesarias así alcanzar este objetivo tan importante y vencer las dificultades de cada día. A mis progenitores, hermanos y a mis hijos queridos.

Agradecimientos

A la gloriosa Universidad Nacional de Cristóbal de Huamanga, a la Escuela de Posgrado y a su equipo de directivos, asesores y tutores, cuya excelencia académica ha hecho posible la realización de este trabajo de investigación.

A nuestros apreciados docentes instructores de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, que nos instruyeron con gran compromiso y paciencia, contribuyendo a la finalización de la tesis.

A mi asesora, Mg. Q.F. Maricela López Sierralta, por su acertada y oportuna orientación metodológica durante el desarrollo del presente estudio.

Mi agradecimiento profundo a todo el personal de salud que viene laborando en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, por haber participado favorablemente en la aplicación del cuestionario.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas	¡Error! Marcador no definido.
Índice de figuras.....	vii
Índice de anexos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Capítulo I Introducción.....	11
1.1. Planteamiento Del Problema.....	13
1.2. Objetivos de la investigación	16
Capítulo II Marco teórico	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. A nivel internacional.....	17
2.1.2. A nivel nacional	19
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Estrés laboral.....	23
2.2.1.1 Tipos de estrés laboral ²⁸	24
2.2.1.2 Dimensiones del estrés laboral.....	24
2.2.1.3 Factores que generan el estrés laboral.....	25
2.2.1.4 Manifestaciones clínicas de estrés laboral	25

2.2.1.5 Fisiología del estrés.....	26
2.2.2. Condición laboral	27
2.2.2.1 Características de la condición laboral:.....	28
2.3. Hipótesis.....	30
2.3.1. Hipótesis general	30
2.3.2. Hipótesis específicas	30
2.4. Identificación de variables	30
2.4.1. Variable independiente.....	30
2.4.2. Variable dependiente.....	31
2.5. Operacionalización de variables.....	31
Capítulo III Diseño metodológico	34
3.1. Enfoque de Investigación	34
3.2. Tipo de Investigación	34
3.3. Diseño de Investigación	34
3.4. Área de estudio.....	34
3.5. Población Muestral.....	34
3.5.1. Criterios de inclusión	35
3.5.2. Criterios de exclusión.....	35
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	35
3.6.1. Técnica	35
3.6.2. Instrumento	35
3.6.3. Validación y confiabilidad del Instrumento	36

3.7. Procedimiento:	36
3.8. Análisis y procesamiento de los datos.....	37
3.9. Consideraciones éticas	37
Capítulo IV Resultados.....	38
Discusión	42
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
Referencias bibliográficas.....	51
Anexos	58

Índice de figuras

Figura 1	Condiciones laborales y el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023	38
Figura 2	Condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.....	39
Figura 3	Relación de las condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión despersonalización del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.....	40
Figura 4	Condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión realización personal del personal que labora en el departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.	41

Índice de anexos

Anexo 1	Factores del estrés laboral	59
Anexo 2	Cuestionario para medir la condición laboral	61
Anexo 3	Cuestionario para medir el estrés laboral	63
Anexo 4	Prueba Alpha de Cronbach	65
Anexo 5	Fichas de validación del instrumento por juicio de expertos	66
Anexo 6	Cálculo de validez por juicio de expertos	72
Anexo 7	Autorización para ejecución de proyecto de tesis en el Hospital Regional de Ayacucho	73
Anexo 8	Prueba estadística no paramétrica Kolmogorov de estrés laboral y condición laboral	74
Anexo 9	Consentimiento informado	75
Anexo 10	Relación de las condiciones laborales y el nivel de estrés del personal que labora en el departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.....	76
Anexo 11	Categorización de puntajes por el método de Stanones	78
Anexo 12	Matriz de consistencia.....	79

Resumen

La relación existente de la condición laboral y el estrés es muy estrecha, ya que las características del entorno de trabajo influyen directamente en el bienestar psicológico de los empleados. El objetivo de la presente investigación fue estudiar la condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho. Se utilizó un diseño metodológico no experimental, descriptivo-correlacional, cuantitativo y trasversal; la muestra fue 63 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para medir condición laboral y otro para medir nivel de estrés. Se determinó que el 41,3 % del personal, presentaron estrés laboral moderado y condición laboral regular y existe relación moderada directa y significativa entre ambas variables ($T_b = 0,412$; $p = 0,000$); el 42,9 % mostraron nivel de estrés en la dimensión agotamiento emocional moderado y condición laboral regular y relación baja directa y significativa ($T_b = 0,326$; $p = 0,005$); el 41,3 % presentaron nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización moderado y condición laboral regular y relación baja directa y significativo ($T_b = 0,320$; $p = 0,006$); y 36,5 % evidenciaron nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal moderado y condición laboral regular; existe relación baja directa y significativa entre ambas variables ($T_b = 0,293$; $p = 0,012$). Se concluye que la mayoría del personal, presentaron estrés laboral moderado y condición laboral regular.

Palabras clave: Condición laboral, estrés laboral, personal de farmacia.

Abstract

The relationship between working conditions and stress is very close, since the characteristics of the work environment directly influence the psychological well-being of employees. The objective of this research was to study the working condition and stress level of the personnel working in the Pharmacy Department of the Regional Hospital of Ayacucho. A non-experimental, descriptive-correlational, quantitative and cross-sectional methodological design was used; the sample was 63 workers, the technique was the survey and the instrument was a questionnaire to measure work condition and another to measure stress level. It was determined that 41.3 % of the personnel presented moderate work stress and regular work condition and there was a direct and significant moderate relationship between both variables ($r_b = 0.412$; $p = 0.000$); 42.9 % showed a moderate level of stress in the dimension of emotional exhaustion and regular work condition and a direct and significant low relationship ($r_b = 0.326$; $p = 0.005$); 41.3 % showed a moderate level of job stress in the dimension depersonalization and regular working condition and a low direct and significant relationship ($r_b = 0.320$; $p = 0.006$); and 36.5 % showed a moderate level of job stress in the dimension personal fulfillment and regular working condition; there is a low direct and significant relationship between both variables ($r_b = 0.293$; $p = 0.012$). It is concluded that the majority of the personnel presented moderate work stress and fair working condition.

Key words: Job condition, job stress, pharmacy personnel.

Capítulo I

Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores del sector salud se enfrentan constantemente a la necesidad de adaptarse a los riesgos psicosociales, como a las demandas y exigencias diarias en su entorno laboral. Estas circunstancias influyen directamente en la generación del estrés, que afecta negativamente en el desarrollo de sus tareas profesionales.¹

En el 2016 la OMS ha identificado el estrés como la “epidemia de salud” del siglo XXI, que puede devastar la salud física y emocional de una persona.² Los factores psicosociales que afectan a las personas están relacionados con su estado de salud y bienestar psicológico, influyendo directamente en su condición laboral, generando lo que se denomina, el estrés laboral, dado que las demandas laborales que no se adecuan a las habilidades, recursos o requerimientos del empleado podrían provocar respuestas perjudiciales tanto físicas como emocionales.^{3,4}

El síndrome de Burnout, considerado un factor de riesgo laboral, es una manera incorrecta de manejar el estrés crónico, cuyas características fundamentales son: el desgaste emocional, la despersonalización y la reducción de la satisfacción personal. Maslach, desarrolló el modelo trifactorial, para ser aplicado especialmente a los profesionales de tipo asistencial.⁵

Usualmente, los servicios de prevención de riesgos laborales se enfocan en la seguridad, higiene y ergonomía, sin embargo, hasta el momento, los factores psicosociales no han sido tomados en cuenta como una prioridad.⁶

La investigación se origina a partir del interés que despiertan en la autora los planteamientos de diferentes investigaciones en las que se ha concluido que el estrés es una respuesta adaptativa común en las personas ante situaciones que se perciben como

desafiantes o amenazantes, pero que, al ser de baja intensidad y frecuencia, pueden tener efectos nocivos en la salud.

Por consiguiente, esta investigación adquiere relevancia debido a que no solo conlleva preservar una buena reputación en relación con el nombre de la institución, más por el contrario, está vinculada a la satisfacción laboral de cada profesional y trabajador de la salud. Para poder entender a las personas y su comportamiento en la organización, es fundamental tener conocimiento sobre estrés laboral existente y la dimensión humana de cada individuo, especialmente en tiempos de COVID-19 y post COVID-19. El empleador tiene la obligación de asegurar un ambiente de trabajo seguro y ofrecer los medios y condiciones requeridos para salvaguardar la vida, la salud y el bienestar de todos los trabajadores. Esto tiene un gran impacto en el rendimiento y contribuye a generar un alto nivel de satisfacción y estabilidad laboral.

Por esta razón, el presente trabajo aportará datos actualizados y fiables a la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho para potenciar la calidad de vida de sus trabajadores e incrementar la satisfacción en el trabajo, lo cual conllevará a tener trabajadores de salud motivados, sin estrés y por lo tanto, promueve una mayor productividad de sus empleados y un rendimiento laboral sobresaliente. Igualmente, los resultados obtenidos podrán servir como marco referencial para futuras investigaciones relacionadas con el tema tratado, incrementando así el acervo de conocimientos sobre el estrés laboral en los servicios de salud.

Este estudio es de gran importancia, ya que aportará evidencia científica para mejorar en situaciones recurrentes de eficacia y eficiencia en el ámbito laboral. Sin embargo, es posible que el estrés esté afectando notablemente el desempeño, dificultando el cumplimiento de metas y objetivos. Esto provoca inquietud continua sobre el progreso de las tareas laborales, obligaciones familiares y la satisfacción personal de salud. Por lo

tanto, Es imprescindible continuar con el esfuerzo de la creación para una sociedad sin estrés, estableciendo mejoras basadas en evidencia científica.

No debemos perder de vista que los profesionales de la salud están capacitados para satisfacer las necesidades biopsicosociales de los usuarios, sin embargo, ahora también deben adaptarse a la nueva situación de emergencia sanitaria, estableciendo buenas relaciones con el grupo de salud en todos los servicios para atender las necesidades de la población.

1.1. Planteamiento Del Problema

La OPS (La Organización Panamericana de la Salud), reconoce la actual situación de los empleados de salud y admite que el estrés es una de las afecciones del presente. Este problema, está caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, los cuales deben ser tratados como un asunto de salud pública⁷. Por lo tanto, la OPS destaca la importancia de crear entornos laborales beneficiosos para el personal, no solamente para preservar el bienestar de los trabajadores, también para contribuir positivamente el rendimiento, la estimulación laboral y así buscar la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general.⁸

Además, se ha informado por parte de la OMS que en México el estrés laboral está presente en un 25 % de los 75 mil casos de infarto anual. Igualmente, el 75 % de los trabajadores mexicanos sufren de esta enfermedad, seguidos por China con un 73 % y Estados Unidos con un 59 %. En el mismo informe, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud), indican como causa al exceso de trabajo, horas de trabajo considerados demasiado estrictos e inflexibles, la inestabilidad en lo laboral y las convivencias conflictivas con los compañeros de trabajo. Como resultado, el 40 % padecen las consecuencias del estrés laboral, el cual afecta negativamente la salud de los trabajadores disminuyendo la productividad en las

empresas, generando una rentabilidad menor, así como la competitividad en el mercado que actualmente se encuentra globalizado. Esto ocasiona disminución y pérdidas de la economía, por el aumento de la ausencia y baja productividad de los trabajadores. Además, los profesionales de la salud son especialmente propensos a padecer esta enfermedad.⁹

En el estudio realizado en Perú por Marchena¹⁰ AC y Alvarado KA, encontraron que los químicos farmacéuticos y los trabajadores técnicos, presentan un nivel medio de estrés laboral en las dimensiones de despersonalización y realización personal, mientras que se encontró un nivel bajo en la dimensión de agotamiento emocional, que se caracteriza por la ansiedad y la angustia, lo cual dificulta al afectado afrontar la situación, por desconocimiento a los métodos de psicología que existen en estos tiempos, lo que podrían ayudar en su superación.

Según Rojas¹¹, en el trabajo, la ansiedad, es el resultado del estrés laboral. En el Perú, el 60 % de la población sufre estrés, mientras que, el 70 % de los trabajadores peruanos experimentan estrés laboral. Además, ha señalado que este mal no es genético, sino está enlazada con la persona y su capacidad para hacer frente a los momentos adversos o conflictivos. Con frecuencia, esto genera estrés e incluso pánico en la población en general, más aún en los profesionales de salud.¹² En este sentido, muchas empresas e instituciones exponen a los empleados de una forma de trabajo acelerado y así tratar de alcanzar sus objetivos, dejando a un lado la calidad de vida en su centro de labor.

Los químicos farmacéuticos, como parte esencial del equipo de salud, trabaja en áreas críticas como farmacia de emergencia, y sala de operaciones, donde se encarga de la atención y la dispensación de los productos farmacéuticos, equipos e insumos médicos

para el paciente, adecuándose a las necesidades particulares de cada paciente, y a las exigencias del servicio de especialidad.

Los profesionales del Departamento de Farmacia muestran diversas reacciones ante los desafíos diarios en su trabajo, especialmente en las entidades de salud del sector público, ya que la atención de pacientes es alta y la cantidad de empleados son inferiores, los empleados al ver una situación demandante aumenta sus estrategias de manejo, lo cual hace que afecte su integridad y disminuyendo los ánimos, aumenta si sus percepciones se centran en las condiciones pésimas que su centro de labor le ofrece para cumplir su jornada de trabajo, éstos muy aparte produce estrés, disminución en sus responsabilidades y poco compromiso con la institución, ya que se originan, insatisfacción laboral.¹³

En el Hospital Regional de Ayacucho, no se han realizado investigaciones que evalúen los aspectos psicosociales de las epidemias, ni se han llevado a cabo estudios que identifiquen los síntomas de ciertos trastornos de salud mental en médicos, químico farmacéuticos, enfermeros, entre otros.¹⁴ Es fundamental detectar los diferentes cambios en la salud de la mente (miedo o ansiedad) y estrés en el trabajo que presentan los empleados del sector salud, en el Departamento de Farmacia, así mismo, determinar si estas alteraciones varían según si desempeñan labores esenciales o no, con el fin de proponer recomendaciones futuras a las instituciones sanitarias, implementar medidas preventivas o llevar a cabo intervenciones específicas.

Se planteó el siguiente problema en general, ¿Cuáles son las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023?

Los problemas específicos planteadas fueron:

¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo con el nivel de estrés en su aspecto de fatiga emocional?

¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo con el nivel de estrés en su aspecto de despersonalización?

¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo con el nivel de estrés en su aspecto de realización personal?

1.2. Objetivos de la investigación

El objetivo principal es, determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.

Los objetivos específicos formulados fueron:

Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión de agotamiento emocional.

Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión de despersonalización.

Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión de realización personal.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. *A nivel internacional.*

Amagua¹⁵, en su trabajo de investigación “Factores que causan el estrés laboral, su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz D.M.Q período 2017”, teniendo como fin, conocer las causas y factores del estrés laboral, su influencia y conducta hacia el beneficiario final. Utilizó un diseño de investigación explicativa, trabajó con una muestra total de 60 individuos, utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario validado. Según su resultado el 98 %, estuvieron familiarizados con el concepto de estrés, el 37 % atribuyeron a la responsabilidad como la principal causa de estrés laboral, mientras que, el 25 % señalaron la sobrecarga laboral como factor determinante. Por otro lado, el 32 % admitieron haber experimentado falta de motivación para ir a trabajar en alguna ocasión. Concluyendo, los síntomas y la presencia de estrés en el trabajo influyeron, además de afectar el rendimiento en el trabajo.

Vinueza AF et al.¹⁶, llevaron a cabo un estudio, titulado “Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros ecuatorianos durante la pandemia del COVID-19”, con la finalidad de determinar la prevalencia y la intensidad de Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros. Utilizó una metodología de corte transversal, usando una técnica observacional y como instrumento, el cuestionario de Burnout de Maslach. Trabajó con 224 participantes entre personal médico y enfermeros de los establecimientos de la red integral de salud ecuatoriana. Como resultados obtenidos fueron, el 90 %, presentaron un síndrome de Burnout de moderado a severo, asociándose de manera significativa la edad

y género. Conclusión, los médicos fueron afectados con mayor frecuencia que el personal de enfermería, a nivel global como en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Monterroca A, et al.⁷, en Colombia, estudiaron el “Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos”, con el objetivo de identificar la existencia de signos de tensión en el trabajo, ansiedad y temor al COVID-19. Metodología, emplearon el método transversal, usando como técnica una encuesta virtual y el instrumento un formulario electrónico, denominada escala para el trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) y el FCV-19S (Fear of COVID-19). Los participantes resolvieron un formato virtual con preguntas generales sobre COVID-19. Participaron 531 médicos con edad promedio de 30 años. Encontrando como resultado que la tercera parte de los que fueron encuestados, presentaron un estrés laboral de manera leve, 6 % arrojaron estrés laboral alto, sin haber diferencia entre los grupos ($p < 0,05$), también, encontraron síntomas de ansiedad en el 72,9 %, con frecuencia los que trabajaban en las capitales ($p = 0,044$). 37,1 % presentaron síntomas de temor al coronavirus (FCV-19S). Como conclusión, de cada diez participantes siete mostraron síntomas de estrés laboral y cuatro síntomas de FVC-19S. Así mismo, no se observaron ninguna relación con la categoría en el municipio donde trabajaban.

Sum¹⁸, en Quetzaltenango-Guatemala, realizó un estudio de investigación denominado, “motivación y desempeño laboral”, con la finalidad de establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango. El método empleado fue de tipo descriptivo, utilizando la técnica psicométrica para medir el nivel de motivación y como instrumento un cuestionario de escala tipo Likert para establecer el grado de desempeño laboral, teniendo como muestra, 12 mujeres y 22 hombres. Arribó a los siguientes

resultados, el 44 % indican que la evaluación del desempeño ayuda a mejorar sus debilidades laborales, 50 % mencionan que cuando hay una motivación por parte del jefe inmediato, ellos mejoran en el desarrollo de su trabajo; 73 % indicaron que la entidad les ayuda en su desempeño laboral, en gran parte de los trabajadores confirman que cuando hay un trabajo positivo se puede generar ascender en el puesto de la empresa donde trabajan. Concluyendo que el estímulo, influye básicamente al desempeño laboral del personal administrativo.

Campos LY, et al.¹⁹, en Nicaragua, investigaron sobre el “Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo”. La investigación fue de naturaleza mixta y de tipo explicativa, la muestra está compuesto por 20 colaboradores, que fue considerado por un muestreo probabilístico estratificado, para el cual se emplearon como técnica las entrevistas y encuestas. Los resultados demostraron que el 55 % experimentan estrés siempre o casi siempre, mientras que el 45 % lo hicieron algunas veces. En un 95 % de casos, los síntomas de estrés fueron mayormente fisiológica, teniendo la jaqueca y los dolores de cabeza los principales síntomas. Las condiciones laborales, la iluminación, limpieza del área y el ruido no fueron identificadas como desencadenantes del estrés laboral. Concluyeron que, a través de la aplicación Chi cuadrado de Pearson, nos indica que la confirmación de la hipótesis es negativa, confirmando que las condiciones laborales no tienen relación con el estrés laboral de los trabajadores, ya que el resultado fue alto, es decir mayor a 0,05.

2.1.2. A nivel nacional

Palomino S²⁰, en el 2017 en Lima-Perú, investigó sobre el “Estrés laboral y desempeño laboral en los evaluadores de certificados de DIGESA (Dirección General de Salud Ambiental)”, con el propósito de buscar la relación entre el estrés y el desempeño laboral. El método que fue empleado, es el diseño de tipo no experimental de corte

transversal, utilizó como instrumento, el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT-OMS) para determinar el estrés laboral y el cuestionario de apreciación basado en Simon Dolan, para observar cómo influye el estrés en el desempeño laboral en los ambientes de certificaciones, además se ejecutó con una muestra de 60 evaluadores. Obtuvieron como resultado que el 56,7 %, tuvieron un nivel de organización regular, 45 % presentaron un nivel de responsabilidad regular, 43,3 %, indicaron tener algún nivel de estrés laboral, el 51,7 % de los resultados están siendo relacionados a la mayor demanda de tareas y certificaciones que deben cumplir semanalmente el cual provoca los niveles de estrés. El estudio concluyó que, para la incidencia de estrés laboral, los agentes estresores encontrados fueron, el trato del líder, la tecnología y el ambiente organizacional. Aparte, encontró relación positiva entre las dos variables, estrés laboral y desempeño laboral arrojando el Rho de Spearman = 0,673.

Luque N²¹, en Lima-Perú en el año 2017, en su trabajo denominado, “nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés”, usó como metodología, de enfoque cuantitativo, aplicativo, descriptivo y de corte trasversal. La población muestral estaba conformada por 18 enfermeras. Como técnica usada fue encuesta y el instrumento, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontrando que el 22,2 % presentaron nivel de estrés alto, 61,1 % fue de nivel medio y 16,7 % bajo. Muy aparte, el nivel de estrés en enfermeras según el nivel de agotamiento emocional el 22,2 % fue alto, 55,6 % medio y el 22,2 % bajo. Con respecto a la dimensión despersonalización el 27,8 % fue alto, 55,6 % medio y 16,7 % bajo y mientras que en la dimensión realización personal, el 27,8 % fue alto, el 50,0% medio, y el 22,2 % bajo. En conclusión, Podemos afirmar que la mayoría de las enfermeras del Policlínico Peruano Japonés experimentaron un nivel de estrés laboral medio, con tendencia a alto. En cuanto a las

dimensiones de fatiga emocional, despersonalización y satisfacción personal como expresiones del estrés, la tendencia fue de medio a alto.

Marchena AC, Alvarado KA¹⁰, en Cajamarca-Perú, estudiaron el “Síndrome Burnout en químico farmacéuticos y técnicos en farmacia que trabajan en la cadena de boticas MIFARMA en del distrito de Cajamarca. 2019”, emplearon una metodología observacional y transversal, aplicaron como instrumento el cuestionario de MBI modificado que consta de 22 ítems, aplicaron a una muestra de 29 químico farmacéuticos y 77 técnicos en farmacia. Obteniendo como resultado, las tres dimensiones, agotamiento emocional presenta un nivel bajo con 17,75 %; despersonalización y realización personal presentaron un nivel medio con 6,93 % y 36,57 % respectivamente. Conclusión, se encontró que existe el síndrome Burnout en un nivel medio en trabajadores de cadena de boticas MIFARMA en las tres dimensiones.

Flores HR y Muñoz DH²², estudiaron en Lima-Perú, “la frecuencia del Síndrome de Burnout (SB) en personal asistencial de primera línea contra la pandemia de COVID-19 en un Hospital II de Lima el año 2021”, empleando la metodología de tipo transversal de carácter analítico, como instrumento aplicaron un cuestionario virtual de Maslach Burnout Inventory al personal médico, enfermeras y técnicos en enfermería que estuvieron laborando con pacientes COVID-19 en el Hospital Cayetano Heredia. Los resultados encontrados fueron una frecuencia de (SB) con 3,1 %, siendo el 7,35% el porcentaje más alto en el grupo de médicos. No se detectó una correlación estadística entre ninguno de los parámetros evaluados. Conclusión, la frecuencia del SB detectado fue parecida a la registrada en otras investigaciones, a pesar de las condiciones de trabajo que se experimentaron durante la pandemia. El SB encontrado no fue asociado a las otras variables, pero, en la dimensión de despersonalización estuvo presente con mayor frecuencia.

Román²³ MA. Desarrolló un estudio en Lima-Perú, con “Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas INKAFARMA en el distrito El Agustino del turno tarde, de octubre a diciembre del 2018”. El método utilizado fue aplicada, correlacional, transversal y el diseño fue no experimental, emplearon como instrumento dos tipos de cuestionarios, uno de ellos para medir el nivel de estrés laboral y el segundo para medir el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 75 colaboradores. Resultados, presentaron en mayor parte, el nivel medio de estrés para la dimensión de agotamiento personal con 64 %, en despersonalización con 65,3 % y realización personal con 66,7 %, además, en gran mayoría presentan desempeño laboral bueno con un 62 %. Como conclusión, Se comprobó que no existe una correlación entre el estrés de acuerdo a la relación entre el agotamiento emocional y la despersonalización con el rendimiento en el trabajo, teniendo un ($p > 0,05$), pero, sí existe relación con realización personal ($p < 0,05$).

Illanes YM y Luque J.²⁴, investigaron en Ayacucho “Condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal de salud que labora en el centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2020”, utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental, nivel aplicada y descriptiva correlacional, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario Likert para las condiciones laborales y el test de MBI, para medir el estrés laboral. El estudio, estuvo compuesta por 38 profesionales de enfermería. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: la mayoría de los participantes 68,4 %, presentaron un nivel medio de condición laboral y agotamiento emocional; el 50 % tuvo una escala de nivel medio y 34,2 % nivel alto de condiciones laborales y despersonalización; el 50 % mostró un nivel medio y 34,2 % de nivel bajo de condiciones laborales y realización personal; y 84,2 % presentó un nivel medio de condición y estrés laboral. Como conclusión determinaron que hay una relación

de manera significativa, con el 95 % de confianza, entre el nivel de estrés laboral y las condiciones laborales del personal de enfermería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Da Silva EC²⁵, et al. Menciona que el estrés, es una respuesta que el cuerpo experimenta al ser sometido a un estímulo, ya sea físico o mental, provocado por circunstancias opresivas que provocan respuestas psicosomáticas, que activan el eje hipotálamo-hipófisis y el sistema nervioso autónomo; si persiste por un periodo extenso, puede perjudicar el organismo hasta llegar a ser grave para la salud.

Así, el estrés laboral es caracterizado por la acumulación de una carga de trabajo excesiva y la presión de cumplir con las tareas asignadas de manera rápida y eficiente. Esto afecta negativamente la salud física y psicológica.²⁶

Según Molina³, et al. Define al estrés laboral, como los diversos tipos de reacción, como emocional, conductual y psicológica, que se generan por las exigencias de su entorno profesional, que los individuos no pueden afrontar, También se considera como una enfermedad profesional muy común en el mundo contemporáneo, siendo el resultado de una incapacidad para reaccionar eficazmente ante las exigencias del entorno, este contexto influye directamente en el bienestar y la salud de los empleados. Estos problemas provienen de enfermedades relacionadas con el trabajo, las cuales provienen de las vivencias y percepciones del trabajador respecto a sus condiciones de trabajo, provocando alteraciones o síntomas dañinos para su salud.

Hans Selye en 1926, hizo uso inicial del término "estrés" en el campo de la salud, el cual, se describe como una reacción del cuerpo ante cualquier estímulo o situación estresante. Se considera como una definición física, ya que se refiere a la respuesta del cuerpo frente a la energía generada por diversos grados de tensión más no al estímulo.²⁶

Calderón²⁷ y Carhuaz mencionan que el estrés en el trabajo, es un acontecimiento personal y social común, donde las repercusiones generadas son a nivel personal y organizacional. En términos individuales, puede impactar en el bienestar físico, mental y la salud; mientras que, a nivel organizacional, puede perjudicar debido a la degradación de la salud de la organización.

Así pues, se define el estrés laboral, como las adversas respuestas físicas y emocionales que surgen cuando las responsabilidades laborales no equilibran sus habilidades, recursos o requerimientos que el empleado pueda tener.

2.2.1.1 Tipos de estrés laboral²⁸

Eustrés, se denomina así, al estrés positivo, y se relaciona con lo que respecta al mundo externo, los cuales no generan un desbalance orgánico, más al contrario, el cuerpo tiene la capacidad de confrontarse a las diversas situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras.

Distrés, es considerado como el estrés negativo, los cuales provocan un desorden fisiológico que es producto del aumento acelerado de las capacidades, como el incremento de la actividad, problemas musculares y la generación de una vejez prematura.

2.2.1.2 Dimensiones del estrés laboral

La conceptualización del cansancio emocional como una pérdida de motivación, conduce hacia sentimientos de inadecuación y fracaso, manifestándose éstas en tres dimensiones.²⁴

Agotamiento emocional (AE): Se caracteriza por una pérdida progresiva de energía y desgaste físico, por una sobrecarga de trabajo para el organismo, el cual se manifiesta por agotamiento al terminar la jornada del día, cansancio en las madrugadas cuando se tenga que ir a trabajar, atender en el día a demasiada gente, sentirse frustrado

por su labor, laborar demasiado con personas que generan estrés y sentirse que permanece mucho tiempo en el trabajo.^{24,29}

Despersonalización (DP): Caracterizada por varios síntomas, se sienten incapaces de experimentar alegría, tristeza, odio, es decir, el empleado genera sentimientos y actitudes en su forma negativa, sus respuestas son indiferentes hacia otros (pacientes, compañeros de trabajo), trata a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales, se vuelven insensibles con los usuarios desde que inicia su labor, se preocupa que el trabajo lo endurezca sus emociones, se despreocupa de lo que les pueda pasar a los compañeros de trabajo y se culpa de algunos problemas que no le compete.^{24,29}

Realización personal (RP): Se considera cuando su labor que realiza es de manera perjudicial. Son reconocidas con síntomas de diversas formas como en lo cognitivo, corporal y emocionalmente. Basándose en comprender los sentimientos negativos como positivos de los compañeros de trabajo (ser empáticos), manejar de forma eficaz los acontecimientos que les ocurra a sus compañeros, influyen de forma positiva con su labor en la convivencia del ser humano, se sienten activos, generan un ambiente sano y acogedor, se sienten estimulados al trabajar con sus compañeros, pueden obtener cosas satisfactorias y logros profesionales y sobrelleva los problemas emocionales de manera tranquila y calmada.^{24,29}

2.2.1.3 Factores que generan el estrés laboral

Navarro F³⁰, confirma la existencia de catorce factores que van a influir tanto la forma directa o indirecta para generar el estrés laboral, (ver anexo 1).

2.2.1.4 Manifestaciones clínicas de estrés laboral

Los individuos, se encuentran constantemente en situaciones de estrés y van generando diversos cambios a nivel fisiológico, psicológico y social. Los cuales tienen

reacciones que comprometen negativamente la salud que van deteriorando de manera lenta y silenciosa, es por ello que es necesario la evaluación por un profesional especialista y así determinar los diferentes síntomas generados.

Fisiológicos, se manifiesta por, aumento en el sudor, tensión a nivel muscular, las palpitaciones, taquicardia, malestar a nivel del aparato digestivo, dificultades en el sistema respiratorio, boca seca, dificultades para tragar los alimentos, dolores de la cabeza, mareos y náuseas, tiritaciones, sentir cansancio, depresión, intranquilidad y problemas para dormir.^{24,31}

Psicológico, se presenta las características como, estar preocupado, sentirse inseguro, ser indeciso, miedo, poseer ideas negativas de su persona en el actuar de terceros, temor a las dificultades y pérdida de control, sentir incapacidad de relajarse o concentrarse, dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones coherentes, sentirse más angustiado e irritable, no disfrutar de su trabajo y tener menos compromiso con este y presentar dificultades para pensar, estudiar o concentrarse.^{24,31}

Conductuales, evitar situaciones no deseadas como, tener hábito de fumar, comer y beber en gran cantidad, hay intranquilidad motora como movimientos repetitivos de rascarse y tocarse, moverse de un lado a otro sin ningún objetivo, dificultad para hablar (tartamudear), morderse las uñas de las manos, quebrarse en llanto.^{24,31}

2.2.1.5 Fisiología del estrés

Como consecuencia del estrés, la respuesta que genera es el componente principal del sistema neuroendocrino y específicamente el eje HPA (hipotálamo-pituitaria -adrenal) que también es llamado como LHPA (L por sistema límbico), por ello, para la activación de esta cascada hormonal, que es provocada por la exposición a agentes estresores involucran las estructuras extra hipotalámicas y mencionadas anteriormente.

El mecanismo funciona de la siguiente forma, el organismo al experimentar algún evento estresor, en el núcleo paraventricular del hipotálamo, se produce un incremento del factor de liberación de corticotropina (CRF), que al llegar al lóbulo anterior de la pituitaria es provocada la secreción de hormona adrenocorticotrópica (ACTH), el cual actuará sobre la corteza de las glándulas suprarrenales induciendo la síntesis y la liberación de glucocorticoides, en especial, el cortisol.⁴²

2.2.2. Condición laboral

El método diario de ejecución del trabajo, los cambios constantes en el ritmo, la planificación de los horarios, los avances tecnológicos y los comportamientos personales generan diversas circunstancias que pueden perjudicar el bienestar del trabajador.³²

Según el concepto del INSH (Instituto Nacional de Seguridad e higiene de España), las condiciones laborales, son conjuntos de factores las que determinan la realización del trabajo en un contexto específico, influyendo así en la integridad del trabajador.³³

Otra forma de concebirlo es como un conjunto de elementos que interactúan constantemente con el entorno laboral y experimentan los cambios dinámicos inherentes. Diversos factores sociales, económicos, técnicos y organizacionales ejercen una influencia significativa en la capacidad del puesto ocupado, el nivel de salud del individuo, su carácter personal y su rendimiento en las tareas profesionales.³⁴

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las condiciones de trabajo se refieren a un conjunto de circunstancias y/o atributos materiales, físicos, financieros, sociales, políticos y psicológicos en los cuales se desarrollan las tareas y relaciones laborales.³⁵

Los factores que pueden generar riesgos para el trabajador, asociados con las condiciones y los estilos de vida laborales, provocan enfermedades, deterioro físico y

psicológico, lo cual genera insatisfacción laboral entre los profesionales de la salud.³⁶ En el ámbito profesional, las condiciones se manifiestan como los factores que dificultan su realización, abarcando diversos aspectos como, el salario, el tiempo de trabajo, los beneficios, las competencias, las oportunidades de desarrollo, las situaciones peligrosas, la seguridad, la higiene, los incentivos y la carga de trabajo.³⁷

Así, la satisfacción laboral surge, abarcando ocasionalmente la planificación, los contratos de empleo, las condiciones de salud y la seguridad en el ámbito profesional.³⁷ Un aspecto distintivo del entorno laboral moderno reside en la evolución continua, temprana e intensa de los factores económicos, sociales, políticos y tecnológicos dentro del contexto profesional. La clasificación de las condiciones en los centros de trabajo por la OIT, se basa en gran cantidad de principios, vinculados con el consenso significativo sobre los aspectos clave relacionados con los aspectos físicos, psicológicos y sociales de las empresas, así como con la naturaleza de las tareas.³⁵

2.2.2.1 Características de la condición laboral:

Condición física

Las condiciones físicas, están consideradas los recursos de tipo físico y material, como son la sobrecarga de trabajo, presión de tiempo, postura forzada, equipamiento. Estos factores pueden provocar problemas de salud en los empleados, ya que no se encuentran en condiciones óptimas dentro del entorno laboral. Cabe destacar que la actividad física es uno de los factores más propensos de generar dolores en el empleado. Esto fomenta a la generación de un esfuerzo mayor y un malestar en físico, generando una pérdida significativa de energía debido a su realización diaria.³⁸

Condición psicológica.

Las condiciones psicológicas, Se interpreta como un trabajo de naturaleza cognitiva. y las que podrían determinar son, la elección de los días descanso, motivación

por parte de los superiores, la autonomía que pueda tener en las decisiones profesionales, capacitaciones que puedan recibir en el trabajo, actividades diarias que estimulan la actividad laboral y la existencia de monotonía en las actividades diarias.³⁸

El estado psicológico del trabajador puede estar determinado por diversos factores extrínsecos, como la distribución de funciones con un número específico de empleados. En cambio, los factores intrínsecos, pueden perjudicar al trabajador, tales como las características personales específicas, el grado de satisfacción, el comportamiento profesional y los valores culturales y sociales.³⁸

En las condiciones del centro de trabajo, diversos factores pueden generar riesgos psicosociales que, al manifestarse, tienen consecuencias sobre la salud. Estos peligros presentes en el lugar de trabajo afectan directamente la salud del trabajador y comprometen su rendimiento profesional.

Estos peligros sociales y psicológicos están relacionados con el entorno laboral, el clima de trabajo, las tareas específicas del oficio y el tipo de relación que se establece con los colegas.³⁸

Condición social

La existencia de relaciones autoritarias en el ámbito laboral, la implicación en las decisiones institucionales, el reconocimiento de los cambios y el respeto mutuo entre los empleados son cruciales para asegurar un desarrollo integral del individuo. Al emplear estas estrategias, el trabajador obtiene un importante apoyo social dentro de su entorno, lo que favorece su capacidad de adaptación a este. Por otro lado, la falta de estas competencias puede generar un sentimiento de rechazo o exclusión, lo que puede disminuir la calidad de vida del trabajador en su entorno profesional.³⁸

Se encuentran constantemente este tipo de competencias sociales en todas las facetas de nuestra vida. El comportamiento específico, complejo y variado del individuo

hace que se considere capaz en diversos contextos, lo que le otorga un reconocimiento social.³⁵

La oportunidad de conocer nuevos amigos y mantener una amistad duradera a lo largo del tiempo permite expresar las necesidades a los demás, compartiendo con ellos las experiencias personales. Esto ilustra claramente estos tipos de habilidades.

Al contrario, se puede decir que la sensación de no sentirse competente podría generar condiciones como distancia en lo social y ansiedad en lo psicológico que resultan complejas para superar.³⁸

2.3. Hipótesis

2.3.1. *Hipótesis general*

Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.

2.3.2. *Hipótesis específicas*

- a) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión de agotamiento.
- b) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión de despersonalización.
- d) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión de realización.

2.4. Identificación de variables

2.4.1. *Variable independiente*

X: Condición laboral:

- Condiciones físicas
- Condiciones psicológicas

- Condiciones sociales

2.4.2. *Variable dependiente*

Y: Nivel de estrés laboral:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL	MÉTODO
Condición laboral	Consiste en la variedad de elementos que interactúan de manera constante con el entorno laboral y están sujetos a cambios a activas propios. Estos cambios son influenciados y determinados por diversos factores sociales, económicos, técnicos y organizativos; teniendo un impacto significativo en la capacidad laboral, la salud, la personalidad y el rendimiento en las actividades profesionales del individuo ³⁸ .	Se menciona a un grupo de factores que van actuando sobre las personas en situaciones de trabajo, en este caso en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho. Se medirá mediante la técnica de encuesta y el instrumento que se utilizará será cuestionario estructurado de Maslach para estrés laboral y el de tipo Likert para condición laboral. Es la disminución progresiva de recurso emocionales, que a través de la percepción y reacción negativa captada del entorno hacia sí misma, se expresa en el trabajo que realiza ocasionando alteraciones físicas y mentales.	Condiciones físicas	Sobrecarga de trabajo Presión de tiempo Postura forzada Equipamiento Servicios básicos	Ítems (**): 1,2,3,4,5	(*) Ordinal TD D A/D A TA	Nivel Bajo (15-45 p.).	Cuantitativa deductiva
			Condiciones psicológicas	Días de descanso Motivación Autonomía Capacitaciones Estimulación Monotonía	Ítems (**): 6,7,8,9,10,11	TD D A/D A TA	Regular (46-53 p.)	
			Condiciones sociales	Relaciones autoritarias Participación en decisiones Identificación con cambios Respeto	Ítems (**): 12.13.14.15	1. TD 2. D 3. A/D 4. A 5. TA	Bueno (54-75p.)	
Estrés laboral	Se describe como el conjunto de respuesta emocionales, conductuales y psicológicas que surgen debido a las exigencias del entorno laboral y a las cuales la persona no puede hacer frente ²⁰ .		Agotamiento emocional	Fraude emocional Agotamiento laboral Despierta agotado Cansancio con usuario Desgaste laboral Frustración laboral Sentimiento de permanencia laboral	ítem (***): 1, 4, 7, 10, 12, 14, 16, 17, 18.	0= Nunca 1= Casi nunca 2= A veces 3= Casi siempre 4= Siempre	Nivel Bajo (0-8 p.). Moderado (9-16 p.) Alto o severo (17-36 p.)	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL	MÉTODO
		Es la manifestación de los sentimientos negativos que presenta la enfermera hacia las demás personas, compañeros de trabajo y paciente	Despersonalización	Entendimiento Efectividad Energía Clima agradable Estimulación Valoración	ítem (***): Del 2, 5, 8, 11, 13, 15.	0= Nunca 1= Casi nunca 2= A veces 3= Casi siempre 4= Siempre	Nivel Bajo (0-13 p.). Moderado (14-18 p.) Alto o severo (19-24 p.)	Cuantitativa deductiva
		Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout, es decir a menor puntuación se realización o logros personales, más afectado está el sujeto.	Realización personal	Trato impersonal. Indiferencia Trato inhumano	ítem (***): Del 3, 6, 9.	0= Nunca 1= Casi nunca 2= A veces 3= Casi siempre 4= Siempre	Nivel Bajo (0-2 p.). Moderado (3-6 p.) Alto o severo (7-12 p.)	

(*) Según escala; TD= totalmente en desacuerdo; D= en desacuerdo; A/D= ni acuerdo ni en desacuerdo; A= De acuerdo; TA= totalmente de acuerdo.

(**) cuestionario para medir condición laboral (anexo 2)

(***) cuestionario para medir estrés laboral (anexo 3)

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Enfoque de Investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, ya que se enfocó fundamentalmente en los aspectos observables y medibles de los datos.³⁹

3.2. Tipo de Investigación

Fue aplicada, porque la investigación está orientada a la resolución de un problema práctico⁴⁰, no experimental, porque no se manipuló las variables.

3.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación no experimental, (porque no se manipuló las variables), de tipo descriptivo correlacional, es de corte transversal, debido a que no se realizó ninguna manipulación intencional de variables.⁴⁰

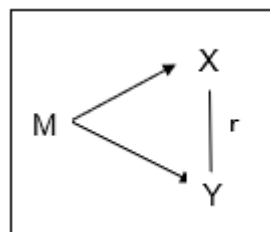
El esquema corresponde a la siguiente figura:

M: Muestra

X: Condición laboral

r: relación no causal

Y: Nivel de estrés



3.4. Área de estudio

El área de estudio fue el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, del distrito de Andrés Avelino Cáceres, provincia de Huamanga de la Región Ayacucho. Esta entidad tiene bajo su jurisdicción a una población de 17,794 habitantes.

3.5. Población Muestral

Estuvo constituida por 63 trabajadores entre profesionales químico-farmacéuticos (36), técnicos en farmacia y técnicos en enfermería (27), asignados al Departamento de

Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, en el periodo agosto a diciembre de 2023, según los siguientes criterios de selección:

No se realizó ningún cálculo del tamaño de la muestra, porque se trabajó con la población disponible.

3.5.1. Criterios de inclusión

Profesionales químicos farmacéuticos, técnicos en farmacia y técnicos en enfermería del Departamento de Farmacia nombrados, contratados y destacados, que acepten participar en la investigación con consentimiento informado.

3.5.2. Criterios de exclusión

Profesionales contratados que vienen laborando menos de 3 meses.

Profesionales del Departamento de Farmacia nombrados, contratados y destacados que no acepten participar en la investigación y que no firmen el consentimiento informado.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta para evaluar la condición laboral y el nivel de estrés.

3.6.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado tipo Likert para evaluar las condiciones laborales.⁴¹ (ver anexo 2), así como un cuestionario del test de inventario de Maslach, el que se estandarizó para medir el nivel de estrés.²⁹ (ver anexo 3). Este último fue modificado según las necesidades del estudio y evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Previamente se llevó a cabo una prueba piloto con 10 profesionales entre químico farmacéuticos y personal técnico. La escala de condiciones laborales obtuvo un coeficiente α de =0,793, mientras que el nivel

de estrés alcanzó un coeficiente α de $=0,782$. Esto demuestra un alto nivel de consistencia interna en la escala (ver anexo 4).

3.6.3. *Validación y confiabilidad del Instrumento*

El cuestionario estructurado del test de Maslach y el cuestionario de tipo Likert, fueron adaptados por la investigadora y llevado para ser revalidado por tres expertos especialistas. Finalmente, se sometió a la prueba Binomial para analizar su significancia estadística obteniendo un valor de $p < 0,05$.

Para determinar la validez de dichos instrumentos fueron sometidos a un juicio de tres profesionales expertos en el área (Ver anexo 5), los cuales evaluaron la consistencia, la estructura, la pertinencia y la objetividad de los instrumentos y obteniendo una calificación valorativa promedio de 81,7 % que equivale a una valoración cuantitativa válido aplicable (ver anexo 6).

Expertos	Grado	Valoración cuantitativa	Valoración cualitativa	Opinión
Tinco Jayo, J. Aldo	Doctor	82,5 %	Válido	Aplicable
Aguilar Felices, Enrique	Doctor	80,8 %	Válido	Aplicable
Enciso Roca, Edwin C.	Doctor	82,1 %	Válido	Aplicable

Por otro lado, para valorar la confiabilidad se aplicó la prueba de Alfa Cronbach, cuyo resultado fue para condiciones laborales 0,793 y nivel de estrés laboral del personal 0,782, siendo confiable y aplicable (ver anexo 4)

3.7. **Procedimiento:**

Con el fin de realizar la investigación actual, se completaron de manera previa los procedimientos de la parte administrativa y obtener la autorización de la Dirección del Hospital Regional de Salud de Ayacucho (ver Anexo 7) y acceder a los trabajadores profesionales que cumplan con los criterios de inclusión; posteriormente se llevó a cabo la planificación de un cronograma para la recopilación de datos.

La recolección de información se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y la información necesaria anotada en dicho cuestionario.

Por último, se llevó a cabo la verificación de calidad para asegurar que todos los datos estén correctamente consignados.

3.8. Análisis y procesamiento de los datos

Los datos se analizaron utilizando el software estadístico IBM - SPSS versión 26,0. Se mostraron los datos resumidos fueron presentados en tablas y/o figuras que representaban la distribución numérica y porcentual. El análisis de datos se realizó de manera inferencial. Para verificar la hipótesis, en primer lugar, se llevó a cabo a la prueba estadística no paramétrica Kolmogorov (ver anexo 8) para confirmar la curva de normalidad de la distribución, posteriormente se seleccionó el estadígrafo de contraste de hipótesis con un nivel de confianza del 95% y una probabilidad del 5 % de error en la recolección de datos. El resultado fue significativo, por lo tanto, se optó por utilizar el estadístico no paramétrica Tau de Kendall C para probar la relación y significancia.

3.9. Consideraciones éticas

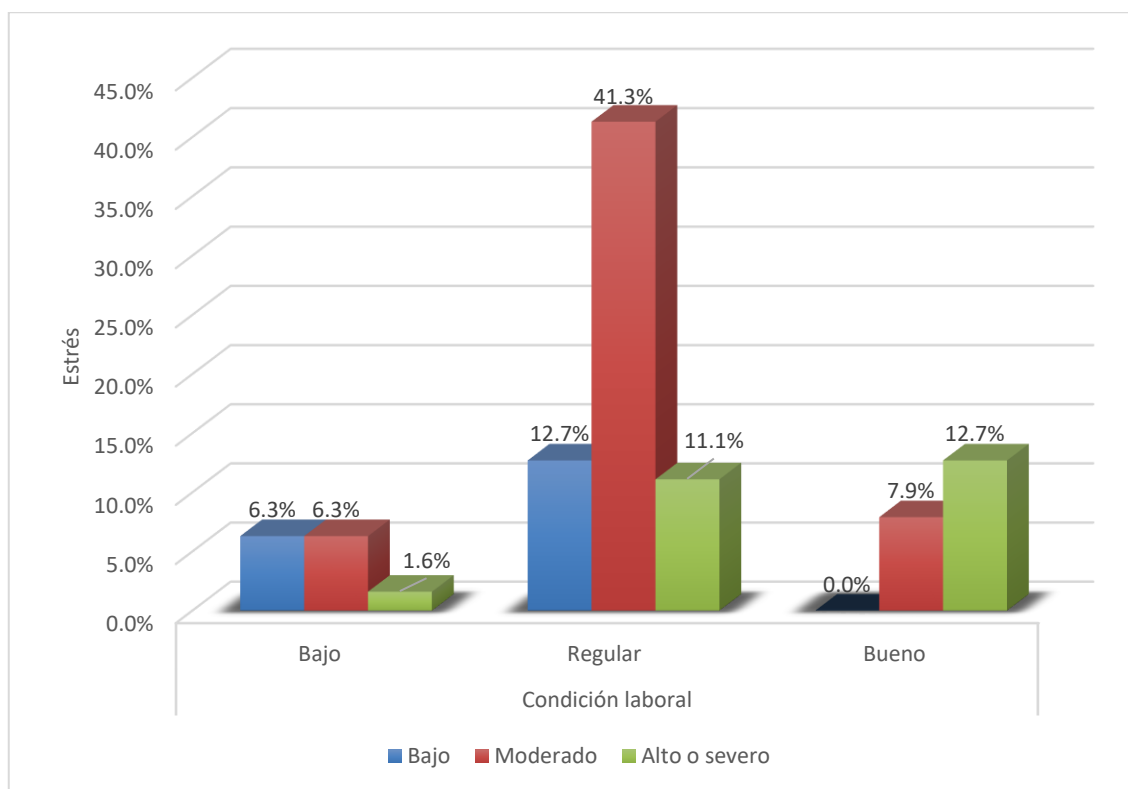
El proyecto de investigación actual fue aprobado por la comisión revisora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, en la sede de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud del programa de Maestría Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica, así como también, se contó con el consentimiento informado de los voluntarios quienes participaron en la investigación, (ver anexo 9). Esta investigación no va en contra de los principios éticos de la población estudiada, no obstante, se considerará la ética de la investigación mencionada en la Declaración de Helsinki.

Capítulo IV

Resultados

Figura 1

Condiciones laborales y el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023

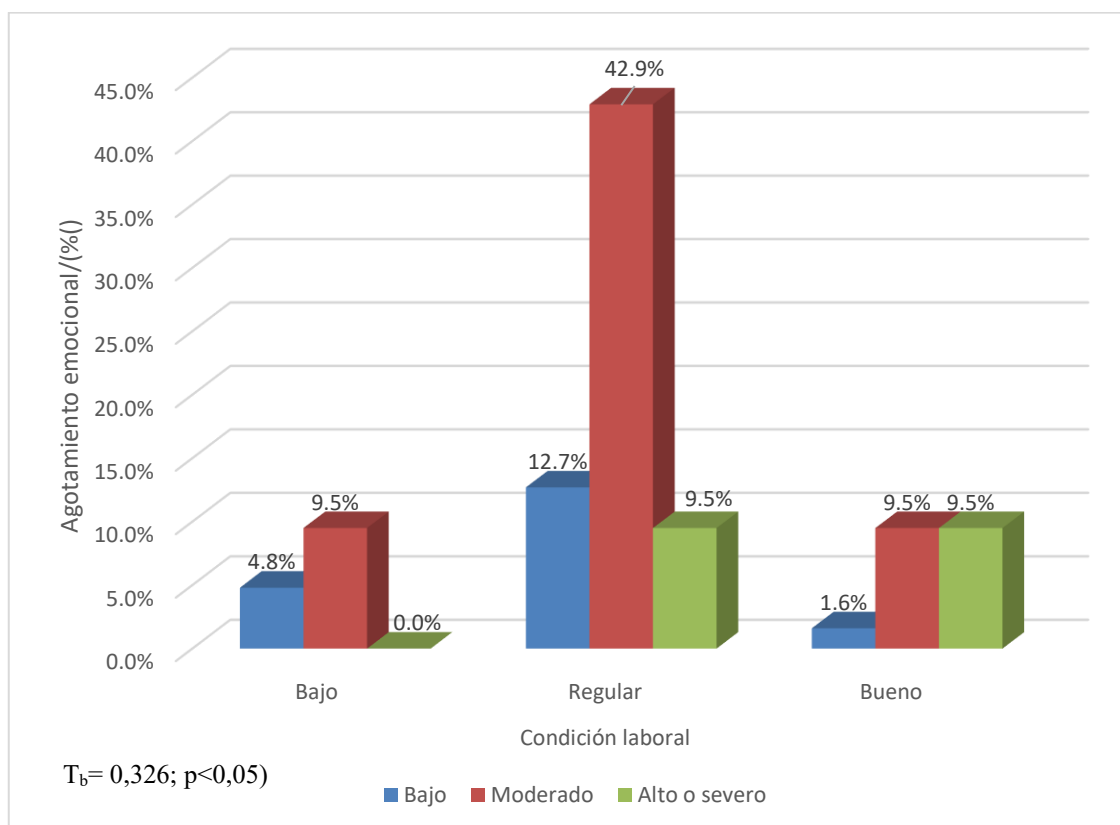


En la **figura 1**, se observa que el 41,3 % presentan nivel de estrés laboral moderado y condición laboral regular, 7,9 % bueno y 6,3 % bajo; el 12,7 % presentan estrés laboral alto y condición laboral bueno, 11,1% regular y 1,6% bajo; el 12,7 % presentan estrés laboral bajo y 6,3 % bajo y condición laboral regular y bajo; respectivamente.

Dado que nuestro estadístico Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,412$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$, se rechaza la hipótesis nula (Ver anexo 10a). Esto significa que existe evidencia científica que existe relación moderada directa entre la variable estrés laboral sobre la variable condición laboral ($p=0,000<0,05$).

Figura 2

Condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión agotamiento emocional del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.

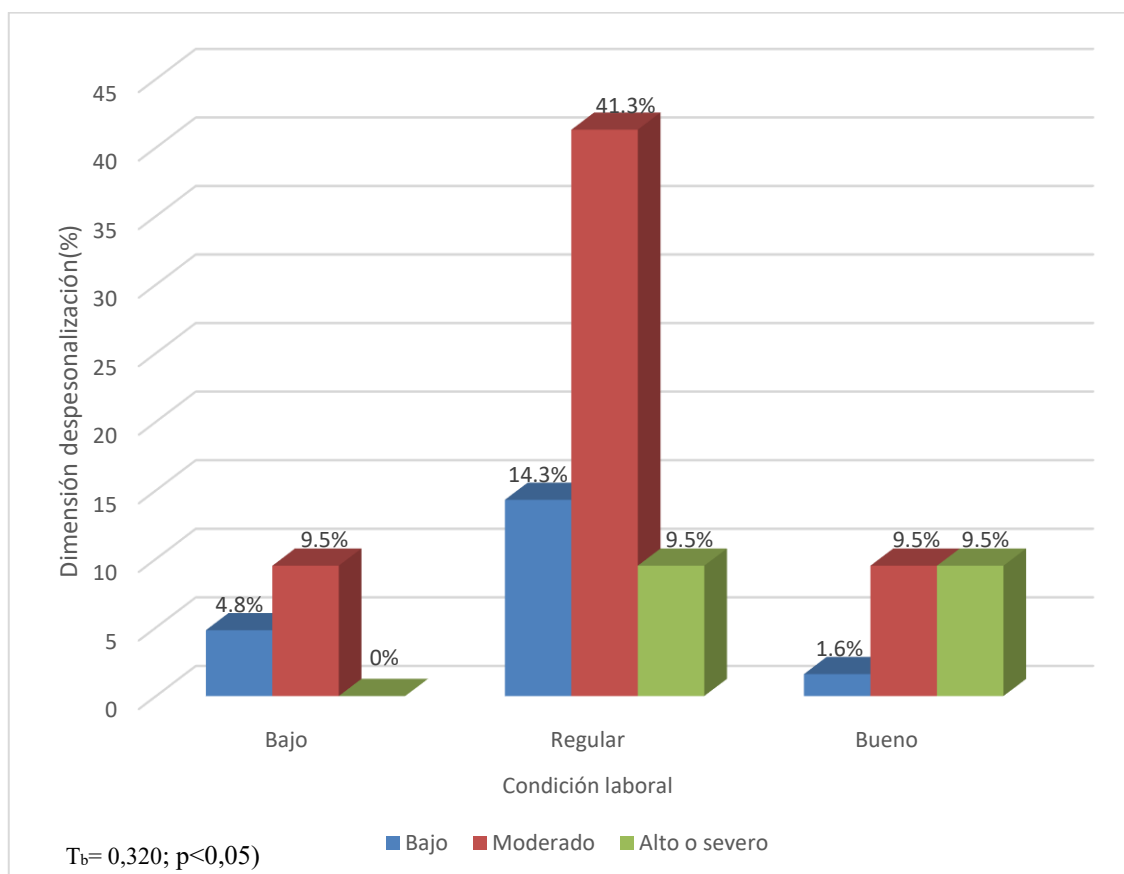


En la **figura 2**, se muestra que el 42,9 % presentan nivel de estrés laboral moderado y condición laboral regular, 9,5 % bueno y bajo; el 12,7 % presentan estrés laboral bajo y condición laboral regular, 4,8 % bajo y 1,6 bueno y alto; el 9,5 % presentan estrés laboral alto y condición laboral bueno, 9,5% regular y condición laboral regular; respectivamente.

Dado que nuestro estadístico, Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,326$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$, se rechaza la hipótesis nula (ver anexo 10b). Esto significa que existe evidencia científica que existe relación moderada directa entre dimensión agotamiento emocional del estrés y la variable condición laboral ($p=0,005 < 0,05$).

Figura 3

Relación de las condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión despersonalización del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.

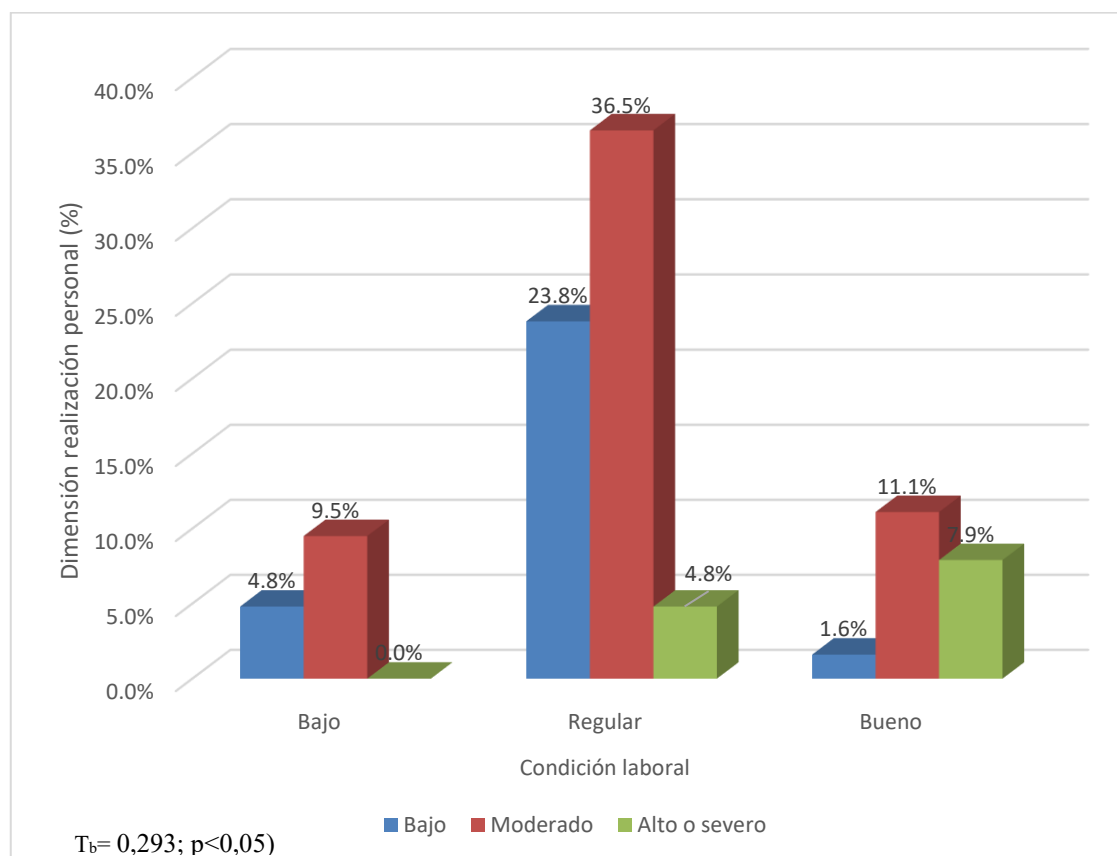


En la **figura 3**, se observa que el 41, % presentan nivel de estrés laboral moderado y condición laboral regular, 9,5 % bueno y 9,5 % bajo; el 14,3 % presentan estrés laboral bajo y condición laboral regular, 4,8 % bajo y 1,6 % alto; el 9,5 % presentan estrés laboral alto y condición laboral regular y bueno; respectivamente.

Dado que nuestro estadístico, Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,320$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$, se rechaza la hipótesis nula (ver anexo 10c) Esto significa que existe evidencia científica que existe relación moderada directa entre la dimensión despersonalización del estrés laboral y la variable condición laboral ($p=0,006 < 0,05$).

Figura 4

Condiciones laborales y el nivel de estrés en su dimensión realización personal del personal que labora en el departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.



En la **figura 4**, se muestra que el 36,5 % de individuos experimentan un nivel moderado de estrés laboral en la dimensión de realización personal y una condición laboral regular. El valor del estadístico de Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,293$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$ (ver anexo 10d), lo cual indica que hay evidencia científica de una relación moderada directa entre la dimensión de realización personal de estrés laboral y la variable condición laboral ($p=0,005<0,05$), además el 11,1 % es bueno y 9,5 % bajo; el 23,8% presentan estrés laboral bajo y condición laboral regular, 1,6 % bueno y alto; el 7,9 % presentan estrés laboral alto y condición laboral bueno, 4,8 % alto y condición laboral regular; respectivamente.

Discusión

Los resultados alcanzados en la presente investigación tuvieron validez interna favorable, en consecuencia, el nivel de estrés y la condición laboral solo es posible generalizar a la población en estudio.

Las condiciones de trabajo son el conjunto de elementos que afectan tanto al bienestar físico como mental de los profesionales de la salud, entre ellos al del químico farmacéuticos como también al de los técnicos. Estas condiciones incluyen el entorno físico y social en el que se desenvuelve el personal de farmacia, como los aspectos relacionados con la recarga laboral. Además, el estrés laboral en los empleados de Farmacia no solo tiene un impacto significativo en su salud, sino que también influirá de manera directa o indirecta en la institución en la que trabaja, en el funcionamiento de los centros y servicios de la salud, y en última instancia, afectará la calidad de atención brindada a los pacientes.³⁵

En la **figura 1**, los trabajadores con una condición laboral regular muestran un nivel de estrés moderado de 41,3 %, mientras que, los que tienen una condición laboral buena no presentan nivel de estrés bajo. Asimismo, el personal con condición laboral regular en general (65,1 %) mostraron alto nivel de estrés, mientras que, los de condición laboral baja (14,2 %) también mostraron algún nivel de estrés, respectivamente. Aparentemente, no existiría una relación entre la condición laboral y algún nivel de estrés, debido a que quienes presentan una mejor condición laboral, mostraron un mayor porcentaje en el nivel de estrés alto o severo, pero al personal de condición laboral regular se le asignan mayores obligaciones y responsabilidades laborales que se reflejan en un mayor porcentaje de estrés. El coeficiente de correlación de Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,412$ indica que existe evidencia de una relación moderada directa entre la variable estrés laboral y la variable condición laboral ($p=0,000<0,05$). Estos hallazgos son consistentes

con la investigación realizada por Palomino S²⁰, quien encontró una relación positiva entre el estrés laboral y desempeño laboral (Rho de Spearman = 0,673). Igualmente, en su estudio, Illanes y Luque²⁴, determinaron que el 84,2 % de los trabajadores de salud que laboran en el centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho en el 2020 presentaron un nivel medio de condiciones y estrés laborales ($Rho=0,544$; $p<0,05$). Este hallazgo demuestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre condición laboral y estrés laboral en dicho personal de salud. Por el contrario, Campos,¹⁹ et al. evidenciaron que las condiciones laborales no se identificaron como un factor desencadenante del estrés laboral. Tras confirmar el estadístico de Chi cuadrado de Pearson, se ratifica la aceptación de la hipótesis nula, demostrando que las condiciones laborales no tienen impacto en el estrés laboral de los empleados, dado que el resultado de cada asíntota bilateral fue superior a 0,05.

El estrés laboral es una respuesta del individuo ante diferentes estímulos, ya sea físico o mental, generados por situaciones estresantes que provocan reacciones psicosomáticas. Esto activa el eje hipotálamo-hipófisis y el sistema nervioso autónomo. Si persiste durante mucho tiempo, puede causar daños graves en la salud. Además, el estrés en el trabajo se refiere a la acumulación de responsabilidades laborales y la presión por cumplir de manera eficaz y eficiente con las tareas asignadas, teniendo un impacto negativo en la salud física y mental de los empleados.²⁵

Por otro lado, la situación laboral implica llevar a cabo las tareas de manera mecánica a diario, adaptarse a cambios constantes en el ritmo de trabajo, ajustarse a nuevos horarios, tecnologías y comportamientos personales. Todo esto puede generar diferentes condiciones que potencialmente afectan la salud del trabajador.³⁷

Por otra parte, los elementos que pueden ocasionar peligros para el trabajador, junto con las condiciones y hábitos de vida, provocan: enfermedades, deterioro físico y

emocional, resultando en la falta de satisfacción laboral en el personal químico farmacéutico y en el personal técnico. La teoría propuesta por Lazarus RS, & Folkman S. (1986), respalda esta afirmación, que la salud y la energía se consideran como una de las principales fuentes de afrontamiento. Aquellas personas fuertes y saludables tienen capacidad de responder de manera más efectiva a las exigencias tanto internas como externas en comparación con aquellas personas frágiles y enfermas.

En conclusión, la labor del profesional químico farmacéutico como del personal técnico, implica llevar a cabo una serie de actividades que requiere un alto nivel de control intelectual y emocional, dado que se trata de una especialidad expuesta a diversas situaciones. Por ejemplo, el manejo de recetas de pacientes con pronóstico reservado, donde es fundamental preservar la vida, brindar una dosis única, demanda una alta concentración y responsabilidad. Todo esto conlleva a un desgaste físico y mental, además de la necesidad de mantener una actitud de empatía constante con los familiares de los pacientes en momentos de angustia, depresión y dolor. Por tanto, es crucial establecer estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral en el personal químico farmacéutico y en el personal técnico, que trabajan en el Departamento de Farmacia, dichas estrategias pueden ser: reuniones de intercambio de ideas, rotación del personal en las unidades críticas y capacitaciones periódicas en técnicas de manejo del estrés. Estas medidas contribuirán al bienestar y la productividad laboral.

En la figura 2, el estudio demuestra que el 42,9 % de los trabajadores del departamento de farmacia presentan un nivel moderado de agotamiento emocional y una condición laboral regular, mientras que el personal con condición laboral baja, no presenta un nivel de agotamiento emocional alto o severo. Sin embargo, tanto los trabajadores con condición laboral regular y buena, presentan alto o severo nivel de agotamiento emocional (9,5 %). Cabe mencionar que el personal con condición laboral

regular en general (65,1 %) mostraron un nivel de agotamiento emocional alto, en comparación a los trabajadores de condición laboral baja en general (14,3 %), que mostraron algún nivel de agotamiento emocional. El valor del estadístico Tau de Kendall (T_b)= 0,326 es considerablemente superior al valor crítico $T_b = 0,232$, lo cual indica que hay evidencia científica de una relación moderada directa entre la dimensión agotamiento emocional del estrés y la variable condición laboral ($p=0,005<0,05$). Estos resultados concuerdan con las pruebas encontradas por Vinueza, et al¹⁶, quienes demostraron que el personal médico fue afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería, en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo, se asemeja con la investigación de Luque²¹, quien determinó que, en relación al nivel de estrés en la enfermera, el 22,2 % fue considerado alto, el 55,6 % medio y el 16,7 % bajo en la dimensión agotamiento emocional. Concluyeron que en gran parte es de nivel medio, con tendencia hacia alto según las dimensiones de agotamiento emocional. Además, Marchena¹⁰ AC, y Alvarado KA, demostraron que hay presencia de síndrome de Burnout en los químicos farmacéuticos en las cadenas de boticas MIFARMA, con un promedio de puntaje medio en agotamiento emocional.

Podemos decir que el agotamiento emocional debido al estrés laboral está influenciando por las condiciones laborales. El profesional de químico farmacéutico y el personal técnico de farmacia, lleva a cabo su trabajo de manera mecánica, enfrentándose constantemente a cambios: en el ritmo, la elaboración de horarios, nuevas tecnologías y comportamientos personales, lo cual afecta la salud del profesional químico farmacéutico y personal técnico. Esta dimensión del agotamiento emocional por estrés laboral se relaciona con la pérdida gradual de energía física, manifestándose en cansancio al finalizar la jornada laboral, fatiga por las mañanas antes de ir a trabajar y la sensación de estar agotado, entre otros síntomas.³⁴

En la figura 3, el estudio reveló que el 41,3 % de los trabajadores, experimentan un nivel moderado de estrés laboral en la dimensión de despersonalización y una condición laboral regular, además el personal con condiciones laborales bajas, no presentan niveles altos o severos de estrés por despersonalización. Sin embargo, podemos observar que tanto en las condiciones laborales regular y bueno, los trabajadores presentan igual nivel alto o severo (9,5 %) de estrés por despersonalización. Asimismo, el personal con condición laboral regular en general (65,1 %), mostraron alto nivel de estrés por despersonalización mientras que los trabajadores con condición laboral bajo en general (14,3 %), mostraron también un bajo nivel de estrés por despersonalización. El valor del estadístico $T_b = 0,320$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$, lo cual indica que hay evidencia científica de una relación moderada directa entre la dimensión despersonalización del personal y la variable condición laboral ($p=0,006<0,05$). En relación a la dimensión de despersonalización, se encontró en los estudios de Vinuesa, et al¹⁶ que el personal médico fue afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería, en las dimensiones de despersonalización. Asimismo, Luque N²¹ halló que, la despersonalización fue alta en un 22,2 %, medio en un 55,6 % y bajo en un 16,7 %. Llegó a la conclusión que el nivel de estrés en la dimensión despersonalización, fue principalmente medio, con tendencia hacia alto. En contraste, en la investigación realizado por Marchena y Alvarado¹⁰, quienes encontraron que el nivel de despersonalización fue en promedio bajo, alcanzando un 17,75 %.

Se puede deducir que el personal químico farmacéutico y técnicos que trabajan en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, a pesar de las condiciones laborales de nivel medio, presentan variaciones en función de las características individuales y su capacidad de adaptación al entorno trabajo. Sin embargo, si se logra trabajar en un ambiente laboral con condiciones saludables y satisfactorias, se

podría conseguir un clima laboral agradable, lo cual contribuiría de manera significativa al aumento de la productividad en la Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho.

En la figura 4, se ha determinado que el 36,5 % de los trabajadores, experimentan un nivel moderado de estrés laboral en la dimensión de realización personal y una condición laboral regular. Los trabajadores con condición laboral bajo no presentan estrés alto o severo en su dimensión de realización personal. De igual manera el personal con condición laboral regular en general (65,1 %) mostraron un alto nivel de estrés en realización personal, mientras que se observa en condición laboral bajo en general (14,3 %), mostraron un nivel de estrés bajo en la dimensión de realización personal. También se puede observar que a medida que aumentan las condiciones laborales de bajo, regular y bueno, también aumenta el estrés de nivel alto o severo (desde 0 %; 4,8 % y 9 %) respectivamente, que puede deberse a que, aún teniendo buenas condiciones laborales, pueden soportar mayor carga laboral. El valor del estadístico Tau B de Kendall (T_b), $T_b = 0,293$ es significativamente mayor que el valor crítico $T_b = 0,232$, lo cual demuestra que existe evidencia científica de una relación moderada directa entre la dimensión realización personal del estrés laboral y la variable condición laboral ($p=0,012<0,05$). El estudio de Luque N²¹ reveló que el 50 % y 27,8 % de enfermeras experimentaron niveles de estrés moderado a alto, lo cual muestra similitud en términos de la dimensión de realización personal. Asimismo, Marchena y Alvarado¹⁰ demostraron que en la realización personal se observó un nivel promedio de 6,93 % y 36,57 %. Igualmente, Román MA²³ descubrió que la gran parte de los empleados de Inkafarma exhiben principalmente un nivel medio de estrés en cuanto a su realización personal con un 66,7 %, y la mayoría demuestran un buen desempeño laboral. Además, Illanes y Luque²⁴ descubrieron que en la dimensión de realización personal ($Rho=0,444$; $p<0,05$); se

presenta una relación estadísticamente significativa entre dimensión realización personal y condición laboral.

Se puede concluir que las condiciones laborales de la institución tienen un impacto significativo en la realización personal y las relaciones con los compañeros, lo cual es fundamental para el desarrollo integral del personal químico farmacéutico y técnicos. A través de estas condiciones, el personal del Departamento de Farmacia, obtienen importantes apoyos sociales de su entorno más cercano, lo que beneficia su adaptabilidad en dicho ambiente. Por otro lado, la falta de estas habilidades puede llevar a una percepción de rechazo y aislamiento, como resultado, limitar la calidad de vida del trabajador en su entorno laboral.³⁴

Finalmente, es fundamental abordar el estrés en las entidades del sector salud a través del nivel tipo, individual, grupal y organizacional. Se requiere brindar al químico farmacéutico y técnico en farmacia, la atención en situaciones de crisis, gestión de demandas emocionales y proporcionar condiciones laborales basadas en el diseño de las diversas áreas, roles de trabajo equitativos, ajustes en los horarios de trabajo, la política de incentivos vinculadas al cumplimiento de indicadores y sistemas de control de riesgos psicosociales. Por consiguiente, es imprescindible profundizar en la investigación sobre estrés como enfermedad laboral, con el fin de desarrollar estrategias que reduzcan los síntomas de estrés a los que están expuestos.

Conclusiones

1. El personal con condición laboral regular que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho mostró mayor porcentaje total de estrés laboral, siendo el nivel moderado el más relevante.
2. Con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, el personal mostró un mayor porcentaje total, en la condición laboral regular, siendo el nivel de estrés moderado el más relevante.
3. En la dimensión de despersonalización el personal presentó mayor porcentaje total en la condición laboral regular, siendo el estrés moderado el de mayor nivel.
4. Con respecto a la dimensión de realización personal, el personal mostró mayor porcentaje total en la condición laboral regular, siendo el de mayor relevancia el nivel de estrés moderado.

Recomendaciones

1. Al Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, conservar organizado el área laboral, lo que le permitirá ser más productivos evitando menor número de distractores, con el cual logrará concientización de sus tiempos y recursos que necesita para el logro de sus labores operativas.
2. Gestionar capacitación al personal con respecto al manejo del estrés y dosificar de modo equitativo las tareas de los colaboradores, con la finalidad de mantener cargas laborales adecuadas para cada personal, evitando con ello que se sumerjan en niveles de estrés laboral.
3. Enfocar futuras investigaciones en condición laborales utilizando otra metodología relacionada al estrés y factores sociodemográficos.
4. Propiciar el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores del hospital, en cuanto a, su estabilidad y beneficios laborales.
5. Realizar una investigación de manera cualitativa sobre el estrés laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho.

Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS. Contextualización, práctica y Literatura de Apoyo 2010, Disponible en: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf
2. Gunasekra K.A. Pereira B.A. Defining occupational stress: a systematic literature review. Faru Journal. Dimensions of space, June 2023.
3. Molina T., Gutiérrez A., Hernández L., Contreras C. Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. 2008. Annals of Psychology. 24(2):353-360. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42951>
4. Lizardo B.I. Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. Revista Industrial Data 25 (2): 71-90. 2022.
5. Saborío L. e Hidalgo LF. Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. Scielo vol. 32 n. 1 Heredia Jan./Mar. 2015. Disponible en https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=dia-mundial-seguridad-salud-trabajo-8717&Itemid=270&lang=es
6. Moreno B. y Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Noviembre 2010.
7. Monterroca A, Dávila R, Mejía A, et al, Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos, revista de la facultad de ciencias de la salud, Colombia. Noviembre 2020. Disponible en:
8. <chromeextension://efaidnbmninnibpcapjpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

9. OPS. Celebración día mundial de salud y seguridad en el trabajo 2016. Washington DC. 2016. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=dia-mundial-seguridad-salud-trabajo-8717&Itemid=270&lang=es
10. El Universal. México, primer lugar en estrés laboral. OMS. 2015. Disponible en: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
11. Marchena, AC, y Alvarado KA. Síndrome Burnout en Químico Farmacéuticos y Técnicos en farmacia que trabajan en la cadena de boticas Mifarma del distrito de Cajamarca. 2019. Tesis presentado a la Faculta de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
12. Rojas J, ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?; docente investigadora de Psicología de la Universidad Privada del Norte. 2017. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>
13. Rana W. Mukhtar S, Mukhtar S. Salud mental de los trabajadores médicos en Pakistán durante el brote pandémico de COVID-19. Es una situación emergente que evoluciona rápidamente. Junio 2020; 51:102080. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7139243/>
14. GeoSalud. Prevención del Estrés Laboral. Normativa laboral [Acceso 06 de febrero de 2021]. Disponible en: http://www.geosalud.com/salud-ocupacional/estres_laboral.htm.
15. Huarcaya VJ. Consideraciones sobre salud mental en la pandemia de COVID-19. Revista Peruana de medicina Experimental y Salud Pública, 37(2), 327-34. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

16. Amagua MA. Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz D.M.Q período 2017. Universidad Tecnológica Superior Cordillera; Quito-Ecuador; 2017. Disponible en: <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/3407>
17. Vinueza AF, Aldaz NR, Mera CM, Pino DP, Tapia EC, Vinueza MF. Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros(as) ecuatorianas durante la pandemia del COVID-19, 2020. Disponible en: <https://europepmc.org/article/ppr/ppr459129>
18. Monterroca-Castro A, Dávila-Ruiz R, Mejía-Mantilla A, Contreras-Saldarriaga J, Mercado-Lara M, Flores-Monterrosa Ch. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB. 2020; 23(2): 195-213. Doi:10.29375/01237047.3890. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
19. Sum MI. Motivación y desempeño laboral. Tesis presentada a la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango-Guatemala. 2015. Disponible en: [file:///C:/Users/DELL/Downloads/MOTIVACION_Y_DESEMPENO_LABOR_AL_Estudio%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/MOTIVACION_Y_DESEMPENO_LABOR_AL_Estudio%20(1).pdf)
20. Campos LY, Villanueva J, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. E-ISSN: 2616-8294, año 3, Volumen 3, No. 1, enero-junio 2020. C:/Users/DELL/Downloads/Estres_laboral_y_su_relacion_con_las_condiciones_d.pdf

21. Palomino S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificados de DIGESA – 2017. Lima-Perú, tesis presentado a la Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:
22. [Crome,extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SSSD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SSSD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
23. Luque N., Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. 2017. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <http://www.cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/...>
24. Flores HR, Muñoz DH. Frecuencia del Síndrome de Burnout en personal asistencia de primera línea contra la pandemia de COVID-19 en un Hospital II de Lima. 2021. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8969>
25. Román MA. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas INKAFARMA del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200>
26. Illanes YM, Luque J. Condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal de salud que labora en el centro Quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6151>
27. Da Silva EC, Cardoso L, Bastos CA, de Souza S, Reisdorfer E. Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2015; 23 (4):733-40. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n4/es_0104-1169-rlae-23-04-00733.pdf

28. Calsina YR. Nivel de estrés de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo – Puno. 2011. Tesis para optar el título de segunda especialidad de enfermería de la Universidad Jorge Basadre. Disponible en: <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/>.
29. Calderón LD y Carhuas JY. Programa educativo sobre la inteligencia emocional y su efecto en el estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del MINSA y EsSalud, Ayacucho 2014. Tesis. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Disponible en <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3ebb68a7-2a4c-4587-84bf-6c7ce47e835a/content>
30. Gallego YA., Gil S y Sepúlveda M. Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. Facultad de medicina de la universidad CES. Medellín 2018.
31. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Artículo Original. Revista Scielo Volúmen 19 número 58. Santiago. 2017 disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059
32. Navarro F. Factores generadores del estrés laboral. Revista digital INESEM; 2015. Disponible en:
33. <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/>
34. Cano A. Síntomas que puede provocar el estrés laboral. España: Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés. 2002. Disponible en: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

35. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagen. 2015. I-10, Disponible en: <http://www.scielo.br/scielo/pid=S0104-11692015005042>
36. Bestratén M, Guardino X, Iranzo Y, Piqué P, Pujol L, Solorzano M, Tamborero J, Turmo E y Varela I. Seguridad en el trabajo. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo España, Edición 2011. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
37. Chiang MM, Salazar CM, Martin MJ y Nuñez A. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Artículo origina, 2011. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
38. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. McGraw-Hill . 2012. Recuperado el 14 de setiembre de 2020, de <http://www.mhhe.com/uni/koontzapge>
39. Curiñaupa Guzmán LC. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho. Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima 2013. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13256>
40. Correa Cruzado WM. Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora. Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. 2013. Lima Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/3253>

41. Nochebuena Miranda JC. Índice de condiciones de trabajo. Análisis de las condiciones de trabajo en México en el periodo 2000-2010. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Marzo 2013. Disponible en: https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/TE_SIS%20MAESTR%C3%8DA-ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y
42. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. Ed.6ta. Santa Fe/México: Mc Graw hill education. 2014.
43. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. Cuarta edición. Bogotá-Colombia, 2014. ISBN 978-958-762.188-4
44. Arana Alfaro Y, Valencia Yucra F. Condiciones de Trabajo y Calidad de vida Laboral e Enfermeras. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa-2015 [tesis de licenciatura]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2016. Recuperado el 15 de setiembre de 2020, de <http://www.repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/...>
45. Romero Emilio YJ, Salado Castillo R. Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. Revista médico científica. Universidad de Panamá, 2019. Disponible en:
46. <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/535/988>

Anexos

Anexo 1

Factores del estrés laboral

Factor	Denominación	Descripción
1	Exceso o falta de trabajo	Basado en la economía de la producción de bienes y servicios, requiere personal capacitado y multifuncional, muchas veces no es posible cubrir la demanda.
2	Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo	Un trabajador riguroso en su labor, lo hará en el tiempo fijado, pero se sentirá frustrado cuando no cumple su productividad en el tiempo estimado
3	Desfase entre responsabilidad y derecho	Su responsabilidad en la productividad va con la autonomía suficiente del trabajador para que se pueda desempeñar, además sus derechos laborales no son proporcionales a su responsabilidad.
4	Instrucciones y cometidos confusos	se refiere a la existencia de preferencias hacia uno o varios trabajadores, que genera situaciones diferentes de mandato y cumplimiento de actividades por parte de otros trabajadores.
5	Objetivos y significados poco claros	Si el trabajador no es consciente del objetivo colectivo de la institución y la importancia del cumplimiento, este acabará resintiéndose en cantidad y calidad y por otra parte en su propia salud y bienestar.
6	Falta de apoyo	Cuando la institución fomenta la política de recompensa al rendimiento entre los trabajadores, genera el interés de la ayuda mutua y se preocupan por ser los mejores. Estas acciones crean incidentes de estrés y asimismo, es negativo para la institución debido a que existe constante competencia entre trabajadores distorsionando el cumplimiento del objetivo común.
7	Falta de aprecio o recompensa	Las recompensas del trabajo bien realizado deben ir acompañado de aumento de sus salarios, ascenso de categoría por parte de los mandos

		medios y los jefes, que permita el desarrollo de cada trabajador.
8	Falta de influencia o de margen de maniobra para decidir	Para cumplir la labor encargada, el trabajador debe enfrentar y decidir de manera autónoma como hacerle frente, transformando esa situación en un desafío estimulante.
9	Exposición a la violencia o a la amenaza de violencia	En el quehacer diario existen ambientes de violencia física y verbal para el trabajador, esto aumenta cuando su trabajo va en relación directa con el usuario.
10	Discriminación e intimidación	Es el trato displicente e ilegal por parte del empleador o superior con sus trabajadores. Respecto a la diferencia según la orientación sexual, religión, género, raza, etc.
11	Exposición profesional a factores físicos nocivos	En el trabajo existen muchos agentes físicos, químicos y biológicos que pueden causar daño a los trabajadores debido a constante exposición directa o indirecta, generando estrés, miedo y efectos negativos.
12	Capacidad y competencias inadecuadas	Las competencias profesionales de los trabajadores deben renovarse continuamente mediante capacitación constante.
13	Errores que pueden producir riesgos para la salud o la vida de terceros	Trabajar en empleos donde demanda mucha responsabilidad implica temor y miedo constante de cometer un error en la realización de sus funciones porque una pequeña falla puede provocar daños a terceras personas y a uno mismo.
14	Riesgo de perder el empleo	La inseguridad laboral de manera periódica, la migración, la edad, la capacitación son factores que se relacionan con la pérdida del puesto de trabajo.

Fuente. Elaboración propia

Anexo 2

Cuestionario para medir la condición laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y FARMACIA CLÍNICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR CONDICIÓN LABORAL

I. PRESENTACIÓN:

Estimadas(os) Colegas del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023. El desarrollo del instrumento es de carácter anónimo, que tiene como objetivo conocer la condición laboral, a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la situación laboral, la atención al usuario y su propio bienestar. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad y agradecemos de antemano su colaboración.

II. INSTRUCCIÓN

Marque con un aspa (X) donde usted considere adecuado:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Ni acuerdo ni en desacuerdo (A/D)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Condición física					
1	Considero que tengo una sobrecarga de trabajo					
2	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo					
3	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada					
4	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias					
5	En mi trabajo cuento con servicios básicos					
	Condición psicológica					

6	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso					
7	Tengo motivación en mi área laboral					
8	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales					
9	He recibido capacitaciones sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo					
10	Mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral					
11	Existe monotonía en mis actividades diarias					
	Condición social					
12	Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo					
13	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución					
14	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros					
15	Existe respeto entre mis compañeros					

Fuente: Cuestionario tipo Likert, tomado de Arana Y., Valencia F., validado por el Ministerio de Salud en el año 2002. Adaptado al presente estudio.

Anexo 3*Cuestionario para medir el estrés laboral***UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA****FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD****ESCUELA DE POSGRADO****MAESTRIA EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y FARMACIA CLÍNICA****CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL****III. INSTRUCCIÓN**

Marque con un aspa (X) donde usted considere como se siente en los últimos 06 meses de su labor

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Nº	ITEM	0	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
3	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
4	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
5	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas					
6	Siento que me he hecho más indiferente con la gente.					
7	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a enfrentarme a otra jornada de trabajo.					
8	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
9	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
10	Siento que trabajar todo el día con la gente, me cansa.					
11	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
12	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
13	Me siento estimulado(a) después de haber trabajado intensamente.					
14	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					

15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
16	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
17	Me siento frustrado por el trabajo.					
18	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					

Fuente: Cuestionario estructurado de Test de Inventario de Maslach estandarizado para estrés laboral.

1. Se evalúa agotamiento emocional, los ítems: 1, 4, 7, 10, 12, 14, 16, 17 y 18, con máximo puntaje de 36 puntos.
2. Se evalúa despersonalización, los ítems: 2, 5, 8, 11, 13 y 15, con máximo puntaje de 24 puntos.
3. Se evalúa realización personal, los ítems: 3, 6 y 9, con máximo de 12 puntos.

Anexo 4

Prueba Alpha de Cronbach

Anexo 4. Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable condición y de niveles de estrés laboral del personal que labora en el Departamento de Farmacia de Hospital Regional de Ayacucho.

a) Condición laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,793	18

b) Niveles de estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,782	21

Anexo 5

Fichas de validación del instrumento por juicio de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del Juez: *Enrique Javier Acuña Flores*
 1.2 Grado académico/mención: *Magister en Recursos Vegetales y Temperales*
 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: *06718713196603457*
 1.4 Cargo e institución donde labora: *Docente DE LA UNSCH*
 1.5 Título de la Investigación: *"Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia, Hospital Regional de Ayacucho, 2023"*
 1.6 Autor del instrumento: Q.F. Geovana Huamani Andrade

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

N°	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				71%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				76%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de ciencia y tecnología.				67%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					91%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-Conceptuales y del tema de estudio.					93%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			60%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					96%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pruebas en la investigación y construcción de teorías.					94%
SUB TOTAL				60%	374%	374%
TOTAL						808%

VALORACIÓN CUANTITATIVA: $808 \div 10 = 80.8\%$
 VALORACIÓN CUALITATIVA: *Muy Buena*
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Instrumento Aplicable.*

III. RECOMENDACIONES:

Ninguna


Enrique Javier Aguilar Felice
Gobernador del Poder Judicial
C.G.P.P. 3447

Firma del Juez

DNI:

Ayacucho, 22 de 06 de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: *Enoso Roca, Edwin Carlos*
 1.2 Grado académico/mención: *Doctor*
 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: *966-658307*
 1.4 Cargo e institución donde labora: *Docente EP. Farmacia y Bioquímica - UNCH*
 1.5 Título de la investigación: "Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia, Hospital Regional de Ayacucho, 2023".
 1.6 Autor del instrumento: Q.F. Geovana Huamani Andrade

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

N°	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				68%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Considera los aspectos de cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio.					92%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			60%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas preguntas en la investigación y construcción de teorías.					95%
SUB TOTAL				60%	393%	463%
TOTAL						821%

VALORACIÓN CUANTITATIVA: $821 \div 10 = 82.1\%$

VALORACIÓN CUALITATIVA: $82.1\% = \text{Excelente}$

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Instrumento Aplicable*

III. RECOMENDACIONES:

Ninguna


EDWIN C. ESPINOZA
Dpto. de Justicia, Ayacucho
Firma del Juez

DNE:

Ayacucho, 18 de 02 de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Tinco Jaya, Johnny Aldo.
 1.2 Grado académico/mención: Dr. en Farmacia y Bioquímica.
 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: 28292165 - 966898090
 1.4 Cargo e institución donde labora: UNSCH
 1.5 Título de la investigación: "Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023".
 1.6 Autor del instrumento: Q.F. Geovana Huamani Andrade

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

X	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				72%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				65%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					89%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					91%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				82%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					93%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				68%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					94%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pausas en la investigación y construcción de teorías.					96%
SUB TOTAL					362%	468%
TOTAL						825%

VALORACIÓN CUANTITATIVA: $825 \div 10 = 82.5\%$

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento Aplicable

Anexo 6

Cálculo de validez por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Prueba de concordancia entre los Jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta+Tda} 100$$

$$b = \frac{17 + 16 + 16}{49 + 11} 100 = 81,7\%$$

Donde:

Ta: número total de acuerdo

Tda: número de desacuerdo

b: Grado de concordancia

Aceptable : 0,70

Bueno : 0,70 –0,80,

Excelente : $\geq 0,90$.

Anexo 7*Autorización para ejecución de proyecto de tesis en el Hospital Regional de Ayacucho*

UNSCH ESCUELA DE POSGRADO

N° TRÁMITE: _____

Ayacucho, 15 de setiembre de 2023

Carta N° 0055- 2023/UNSCH-EPG/D

Dr. ANGO BEDRIÑANA JIMMY HOMERO
Director del Hospital Regional de Ayacucho

Presente.-De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle los cordiales saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, y al mismo tiempo presentarle al maestrando, Geovana HUAMANÍ ANDRADE de la Maestría en Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica.

La presente tiene como motivo solicitarle a su digno despacho, tenga a bien brindarle las facilidades necesarias, para que tenga acceso a la información para contrastar datos estadísticos para su trabajo de tesis titulado "Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023", por el periodo que requiera el trabajo.

Hago propicia la ocasión, para reiterarla mi más profundo reconocimiento y agradecimiento por el apoyo brindado.

Atentamente,

Atentamente;



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Emilio G. Ramírez Roca
Director (e)



Anexo 8

Prueba estadística no paramétrica Kolmogorov de estrés laboral y condición laboral

Condición laboral y de estrés laboral

Estrés Laboral		Kolmogorov-Smirnov^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Condición laboral	Nivel Bajo (0-26 puntos)	,417	12	,000
	Moderado (27-37 puntos)	,379	35	,000
	Alto o severo (38-72 puntos)	,314	16	,000

a) Dimensión agotamiento emocional de estrés y condición laboral

Agotamiento emocional		Kolmogorov-Smirnov^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Condición laboral	Nivel Bajo (0-8 puntos)	,364	12	,000
	Moderado (9-16 puntos)	,346	39	,000
	Alto o severo (17-36 puntos)	,331	12	,001

b) Dimensión despersonalización de estrés laboral y condición laboral

Despersonalización		Kolmogorov-Smirnov^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Condición laboral	Nivel Bajo (0-13 puntos)	,378	13	,000
	Moderado (14-18 puntos)	,342	38	,000
	Alto o severo (19-24 puntos)	,331	12	,001

c) Dimensión realización personal del estrés laboral y condición laboral

Realización personal		Kolmogorov-Smirnov^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Condición laboral	Nivel Bajo (0-2 puntos)	,433	19	,000
	Moderado (3-6 puntos)	,324	36	,000
	Alto o severo (7-12 puntos)	,391	8	,001

Anexo 9

Consentimiento informado

Anexo 9. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a):

Usted ha sido invitada(o) a participar en el estudio titulado "CONDICIÓN LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2023", por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por las investigadoras.

El estudio pretende determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal de salud que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2023.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académico.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado "Condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal de salud que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2023", me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

.....

Firma del participante

Anexo 10

Relación de las condiciones laborales y el nivel de estrés del personal que labora en el departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023.

a) Condición laboral y estrés laboral

Estrés laboral	Condición laboral						Total	
	Bajo		Regular		Bueno			
	fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%
Bajo	4	6,3	8	12,7	0	0,0	12	19,0
Moderado	4	6,3	26	41,3	5	7,9	35	55,6
Alto/severo	1	1,6	7	11,1	8	12,7	16	25,4
Total	9	14,3	41	65,1	13	20,6	63	100,0

Fuente, Realizado de acuerdo a la encuesta del personal de Farmacia del HRA, 2023.

$$T_B = 0,412$$

$$p = 0,000$$

b) Condición laboral y estrés laboral en su dimensión, agotamiento emocional.

Dimensión agotamiento emocional Estrés laboral	de	Condición laboral						Total	
		Bajo		Regular		Bueno			
		fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%
Bajo		3	4,8	8	12,7	1	1,6	12	19,1
Moderado		6	9,5	27	42,9	6	9,5	39	61,9
Alto/severo		0	0,0	6	9,5	6	9,5	12	19,0
Total		9	14,3	41	65,1	13	20,6	63	100.0

Fuente, Realizado de acuerdo a la encuesta del personal de Farmacia del HRA, 2023.

$$T_B = 0,326$$

$$p = 0,005$$

c) Condición laboral y estrés laboral en su dimensión, despersonalización.

Dimensión despersonalización Estrés laboral	de	Condición laboral						Total	
		Bajo		Regular		Bueno			
		fñ	%	fñ	%	fñ	%	fñ	%
Bajo		3	4,8	9	14,3	1	1,6	13	20,6
Moderado		6	9,5	26	41,3	6	9,5	38	60,3
Alto o severo		0	0,0	6	9,5	6	9,5	12	19,0
Total		9	14,3	41	65,1	13	20,6	63	100,0

Fuente, Realizado de acuerdo a la encuesta del personal de Farmacia del HRA, 2023.

$$T_B = 0,320$$

$$p = 0,006$$

d) Condición laboral y estrés laboral en su dimensión, realización personal.

Dimensión realización personal de Estrés laboral	Condición laboral						Total	
	Bajo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	3	4,8	15	23,8	1	1,6	19	30,2
Moderado	6	9,5	23	36,5	7	11,1	36	57,1
Alto o severo	0	0,0	3	4,8	5	7,9	8	12,7
Total	9	14,3	41	65,1	13	20,6	63	100,0

Fuente, Realizado de acuerdo a la encuesta del personal de Farmacia del HRA, 2023.

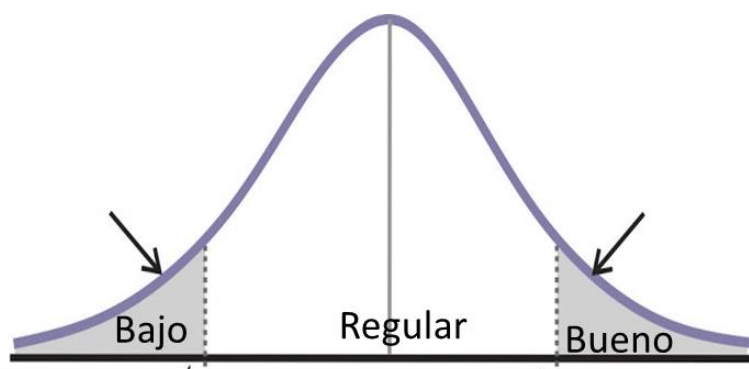
$$T_B = 0,293$$

$$p = 0,012$$

Anexo 11

Categorización de puntajes por el método de Stanones

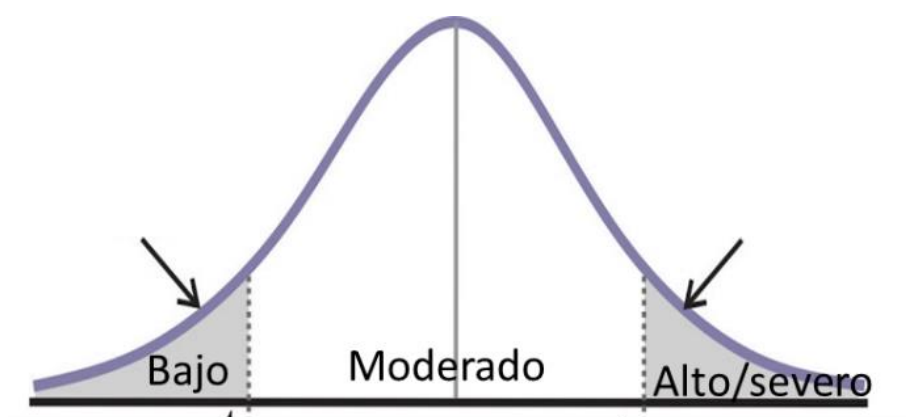
Rangos para condición laboral:



$$a = \bar{X} - 0.75(SD) = \dots\dots\dots$$

$$b = \bar{X} + 0.75(SD) = \dots\dots\dots$$

Rangos para nivel de estrés



$$a = \bar{X} - 0.75(SD) = \dots\dots\dots$$

$$b = \bar{X} + 0.75(SD) = \dots\dots\dots$$

Anexo 12

Matriz de consistencia

TÍTULO: “CONDICIÓN LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2023”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cuáles son las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023? Problemas específicos a) ¿Cuáles son las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión Agotamiento emocional? b) ¿Cuáles son las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión Despersonalización? c) ¿Cuáles son las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión Realización personal?	Objetivo general: Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023. Objetivos específicos: a) Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión de agotamiento emocional. b) Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión: despersonalización. c) Determinar las condiciones laborales y su relación con el nivel de estrés en su dimensión realización personal.	Hipótesis general: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2023. Hipótesis específicas: a) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión: agotamiento emocional. b) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión de despersonalización. d) Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el nivel de estrés en su dimensión realización personal.	Variable 1 Condiciones laborales: <u>Indicadores:</u> • Condiciones físicas • Condiciones psicológicas • Condiciones sociales Variable 2: Estrés laboral <u>Indicadores:</u> • Agotamiento o Emocional • Despersonalización • Realización personal	Antecedente del estudio. Bases Teóricas: Condición laboral: • Característica Estrés laboral: • Tipos de estrés laboral • Dimensiones de estrés laboral • Factores generadores de estrés laboral • Manifestaciones clínicas de estrés laboral • Teorías de estrés laboral.	Tipo de investigación: enfoque cuantitativo no experimental. Diseño: descriptivo correlacional de corte transversal. Población Muestral: Estará conformada por 63 profesionales del Departamento de Farmacia, es decir estará conformada por todo el personal del Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho. Técnica: Encuesta para recolectar datos Instrumentos: 1. Cuestionario estructurado de Test de Inventario de Maslach estandarizado para evaluar el estrés laboral. 2. Cuestionario tipo Likert para condiciones laborales, tomado de Arana Alfaro Y, Valencia Yucra, F. (adaptada y se valida para el presente estudio). Análisis de Datos: Se sistematizarán los datos para trabajar con el SPSS versión 23, aplicando la prueba estadística no paramétrica Kolmogorov, con un nivel de significancia de $p \leq 0.05$.



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 35-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Geovana Huamani Andrade
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN ATENCIÓN FARMACEUTICA Y FARMACIA CLÍNICA
TÍTULO DE TESIS	Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	18% de similitud
N° DE TRABAJO	2515030906
FECHA	10 de noviembre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

10 de noviembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado

Dr. Oscar Gutiérrez Huamani

CC.
Archivo
OGH

Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023

por Geovana HUAMANI ANDRADE

Fecha de entrega: 10-nov-2024 08:24p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2515030906

Nombre del archivo: Tesis_Geovana_HA._5-11-24.docx (3.49M)

Total de palabras: 12942

Total de caracteres: 73815

Condición laboral y nivel de estrés del personal que labora en el Departamento de Farmacia. Hospital Regional de Ayacucho, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	20%	6%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unac.edu.pe	6%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	2%
	Trabajo del estudiante	
3	docplayer.es	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uma.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	pdfs.semanticscholar.org	1%
	Fuente de Internet	

9	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
17	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
20	edumedholguin.sld.cu Fuente de Internet	

<1 %

21

Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia

Trabajo del estudiante

<1 %

22

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN ATENCIÓN FARMACEUTICA Y FARMACIA CLÍNICA
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000809-2024-UNSCHEPG/D.

Siendo las 08:30 a.m. del 25 de octubre de 2024 se reunieron en el auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Enrique Javier AGUILAR FELICES** y el **Dr. Edwin Carlos ENCISO ROCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CONDICIÓN LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2023.** En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. Geovana HUAMANI ANDRADE**. Teniendo como asesora a la **Mg. Maricela LOPEZ SIERRALTA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN ATENCIÓN FARMACEUTICA Y FARMACIA CLÍNICA**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECISIETE (17).

CALIFICACION (x)

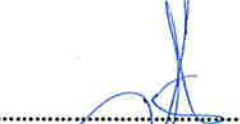
Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

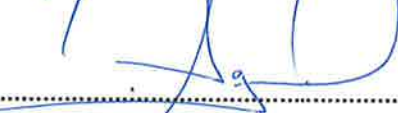
(x) Marcar con aspa.

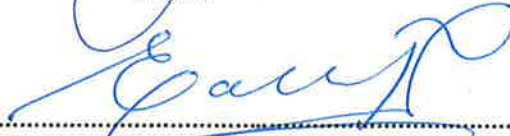
Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Geovana HUAMANI ANDRADE**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN ATENCIÓN FARMACEUTICA Y FARMACIA CLÍNICA**. Siendo las 10:45 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 10:45 hrs. del 25 de octubre de 2024.


.....
Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG-FCSA


.....
Dr. Enrique Javier AGUILAR FELICES
Miembro.


.....
Dr. Edwin Carlos ENCISO ROCA
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones:

.....
.....
.....