

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA  
SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA  
INTERNACIONAL LIMA 2022**



**ASESOR**

**PAÚL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA**

**LIMA - PERÚ**

**2023**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL  
ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL LIMA 2022**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR**

**JUANITO HERRERA TARRILLO**

**ASESOR**

**MGTR. PAÚL FERNANDO CUELLAR VILLANUEVA**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **JURADO**

**Presidente:** Raúl Alberto Lama Morán, maestro en Psicología Clínica

**Miembro:** Elsa Liliana Gómez Talavera, doctora en Psicología

**Miembro:** John Eloy Ponce Pardo maestro en Educación, Docencia e Investigación  
Universitaria

A mi madre María Tarrillo Rojas, quien es y  
será fuente de inspiración y coraje.

A la Dirección de Investigación y  
Docencia de la Clínica Internacional,  
por su apoyo y las facilidades otorgadas  
en el desarrollo de la presente investigación

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor

Paúl Fernando Cuellar Villanueva,  
maestro en Administración de ESAN,  
por su valioso apoyo y contribuir en  
que mi investigación se vuelva fructífera.

A mis compañeros de labores, colegas,  
de las áreas de Farmacia de la Clínica Internacional,  
por su aporte voluntario en la  
aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

## ÍNDICE

<b>JURADO</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	18
<b>III. METODOLOGÍA</b>	38
<b>IV. RESULTADOS</b>	46
<b>V. DISCUSIÓN</b>	58
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	63
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	64
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	66
<b>ANEXOS</b>	66
1. Instrumento de recolección de datos	
2. Consentimiento Informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable estrés	46
<b>Tabla 2.</b> Variable Desempeño laboral	47
<b>Tabla 3.</b> Dimensión: Calidad de trabajo	48
<b>Tabla 4.</b> Dimensión: Responsabilidad	49
<b>Tabla 5.</b> Dimensión: Trabajo en equipo	50
<b>Tabla 6.</b> Dimensión: Compromiso institucional	51
<b>Tabla 7.</b> Pruebas de normalidad	52
<b>Tabla 8.</b> Relación entre estrés y desempeño laboral	53
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la variable estrés y la dimensión calidad de trabajo	54
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre la variable estrés y la dimensión responsabilidad	55
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre la variable estrés y la dimensión trabajo en equipo	56
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la variable estrés y la dimensión compromiso institucional	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Variable estrés	46
<b>Figura 2.</b> Variable desempeño laboral	47
<b>Figura 3.</b> Dimensión: Calidad de trabajo	48
<b>Figura 4.</b> Dimensión: Responsabilidad	49
<b>Figura 5.</b> Dimensión: Trabajo en equipo	50
<b>Figura 6.</b> Dimensión: Compromiso institucional	51

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022 **Metodología:** Tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. La muestra probabilística estuvo conformada por 83 profesionales de la salud, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue medido bajo la escala de Likert. **Resultados:** Los resultados demostraron que, existe una relación directa y débil entre la variable estrés y desempeño laboral con un valor de Rho Spearman 0.339 y un nivel de significancia  $p= 0.002$ . **Conclusiones:** Se encontró una relación débil y positiva entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de la salud en Farmacia en la Clínica Internacional

**Palabras clave:** Estrés, compromiso, desempeño laboral, trabajo en equipo

## ABSTRACT

**Objective:** The present research seeks to determine the relationship between stress and the perception of work performance in health professionals in the pharmacy area of the International Clinic, Lima, 2022. **Methodology:** Was basic, quantitative approach, non-experimental design - cross-sectional and correlational level. The sample consisted of eighty-three 83 health professionals, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was measured under the Likert scale. **Results:** The results obtained demonstrated that there is a weak direct relationship between the variable stress and job performance with a Spearman's Rho value of 0.339 and a significance level of  $p= 0.002$ . **Conclusions:** A weak and positive relationship was found between stress and job performance in healthcare professionals in the pharmacy at Clinical International.

**Keywords:** Stress, commitment, job performance, teamwork.



NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL**

AUTOR

**JUANITO HERRERA TARRILLO**

RECuento de palabras

**18858 Words**

RECuento de caracteres

**108972 Characters**

RECuento de páginas

**82 Pages**

Tamaño del archivo

**841.6KB**

Fecha de entrega

**Feb 23, 2024 3:42 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Feb 23, 2024 3:43 PM GMT-5**

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. Descripción de la situación problemática

Una de las principales dificultades que ha afectado directamente a los profesionales de la salud es el estrés laboral, provocando que muchos se ausenten de su centro laboral, el poco rendimiento, la alta rotación, el padecimiento de diversos malestares y las dificultades en su desempeño, estimándose que un 50 % o 60 % del absentismo se encuentra vinculado con este síndrome en el ambiente laboral (1); en ese sentido, en muchos hospitales, centros de salud y/o postas médicas, son considerados como una fuente de estrés debido al constante trato con el sufrimiento de los pacientes y, en algunos casos, con el fallecimiento de los usuarios, además de la carga laboral y las restricciones a las que está sometido el colaborador (2).

Los datos sobre esta respuesta orgánica siguen siendo alarmantes cada día, y se calcula que el coste mundial es de, aproximadamente, 5.4 millones de dólares al año, en países como Suecia se reportó que un 80 % de trabajadores de la salud tienen una gran tensión laboral, la situación se agravó cuando se reportaron muertes por suicidio en cifras de 70 % más probable entre los médicos de estos un 250 % y un 400 % más alta en las mujeres, siendo las principales el estrés y la depresión (3), por lo cual este malestar está asociado con muchas enfermedades crónicas, comportamientos perjudiciales para la salud, rotación de personal e inclusive negligencias profesionales (4).

En consecuencia, repercute negativamente en la productividad, la cultura corporativa y la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos. Los empleados estresados aumentan el riesgo de errores, están propensos a adquirir problemas de salud mental, agotamiento y conflictos. Esta aflicción laboral no resuelta cuesta dinero a las organizaciones en forma de aumento del absentismo, la rotación y la falta de compromiso (5).

Los trabajadores sanitarios de Estados Unidos, Singapur, Bélgica y Grecia han demostrado que existe una relación significativa e inversa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo. Se ha descubierto que la satisfacción laboral es un

mediador clave en la relación entre los factores del contexto laboral, como el contenido de la tarea, el entorno social y el apego al superior. Por este motivo, el bajo rendimiento repercute directamente en los trabajadores sanitarios cuando existe estrés en la empresa (6).

Según un estudio realizado en Perú en profesionales de la salud empleados por el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS), el 67,7 % de los participantes experimentan altos niveles de estrés laboral como consecuencia de su alto nivel de compromiso con su trabajo; esta prevalencia de estrés es mayor entre los médicos (68,1 %) y enfermeras (67,3 %) debido a la rutina laboral que realizan; los empleados entre 27 y 30 años son los más afectados por el estrés (77 %), seguidos de los mayores de 30 (63 a 65 %) (7). Otro estudio sobre este tema reveló que el 78 % de los empleados afirman sentirse estresados, lo que puede manifestarse en forma de preocupación, desesperanza y desvalorización de lo que hacen y de su potencial. Como consecuencia, los empleados del sector sanitario rinden poco (8).

El estrés ha impactado a muchos profesionales de la salud, destacando el entorno nacional. Esto ha provocado efectos negativos en el rendimiento en la organización y en la vida familiar. Es imperativo implementar estrategias para reducirlo y dilucidar sus causas, ya que lo fundamental de esta problemática es el padecimiento de sobrecarga laboral, entre empleadores y empleados, y la falta de satisfacción laboral que ha generado ansiedad en los trabajadores de la salud (9).

A nivel local, los problemas que se han evidenciado en el personal del área de Farmacia de la Clínica Internacional siguen siendo preocupantes, esto porque experimentan dificultades relacionadas con el estrés, presentando mal humor y expresiones de preocupación, lo que ha disminuido su rendimiento, ya que tienden a olvidar la ubicación de materiales, medicamentos, se ausentan a sus labores de manera seguida, no cumplen con las tareas encomendadas, surgen errores de dispensación, renuncias constantes, entre otros.

Los altos niveles de estrés se asocian con frecuencia a una serie de problemas de salud mental, lo que puede dificultar aún más que los profesionales de la salud realicen su trabajo a un nivel óptimo. También afecta a la atención que se presta;

cuando están estresados, pueden tener dificultades para concentrarse, emitir juicios acertados y relacionarse con los pacientes de forma que se garantice un tratamiento adecuado y se eviten errores.

El estrés puede repercutir en el resultado que obtienen los profesionales. Si está sobrecargado de trabajo e insatisfecho con su empleo, puede ser menos productivo y más propenso a renunciar, lo que puede dar lugar a que los pacientes reciban una atención deficiente. Examinar la relación entre el estrés y el rendimiento es esencial para maximizar sus logros. Con el fin de abordar esta situación, se desarrolló la investigación actual cuya finalidad radicó en buscar estrategias para brindar atención y acompañamiento a los colaboradores del área de Farmacia que experimente sensaciones de agobio o asfixia.

## **2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022?

## **3. Objetivos de la investigación**

### **3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

### **3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Identificar la relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Identificar la relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Identificar la relación entre estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

## **4. Justificación**

### **4.1 Importancia**

El estrés laboral es una respuesta ante factores nuevos o amenazantes en el entorno de un individuo, lo cual puede afectarlos tanto de manera física como emocional, cuando los requerimientos necesarios para el trabajo no se ajustan a los recursos, necesidad y las habilidades del empleado. Esta experiencia suele restar el rendimiento, predisponer a formas de afecciones a la salud tanto física como psicológica; por ejemplo, problemas musculoesqueléticos, ansiedad y depresión. La falta de personal provoca una mayor carga, lo cual tiene impacto negativo en el desempeño correcto del trabajador dentro del ámbito laboral (10).

El compromiso del personal sanitario con respecto a su trabajo puede verse afectado por este síndrome y en su satisfacción laboral; si un profesional de la salud está sobrecargado de trabajo e insatisfecho, los pacientes pueden recibir un tratamiento deficiente, ser menos productivo y propenso a abandonar. Es esencial examinar el estrés en colaboradores de la Farmacia de la Clínica Internacional para potenciar los niveles de productividad y la satisfacción; así como aumentar la calidad de la atención prestada.

Esta investigación es de gran importancia, ya que el manejo del estrés es un factor crítico para el correcto desempeño laboral y la atención a los pacientes. No solo beneficiará al lugar de estudio, sino también al personal de salud en general, de tal forma que conozcan qué acciones tomar en caso se encuentren en estas situaciones y de lo amenazante que puede resultar para la salud mental y física.

### **4.2 Viabilidad**

La viabilidad del presente estudio se establece en diversos aspectos que aseguran su realización exitosa. En primer lugar, se ha obtenido la autorización formal por parte de la Clínica Internacional, reconocida como un establecimiento líder dedicado al servicio de calidad en el campo de la salud, lo cual respalda la realización de la investigación dentro de sus instalaciones. Además, se ha obtenido el consentimiento informado y voluntario del personal que trabaja en el área de

Farmacia para su participación en el proyecto, lo que garantiza la ética y la confidencialidad de los datos recopilados.

El investigador cuenta con una sólida formación académica y experiencia en Farmacia y gestión de recursos humanos, económicos; conocimientos relevantes para aplicar el estudio de manera rigurosa y precisa. Además, se ha asignado un tiempo adecuado para la ejecución y desarrollo de la investigación, lo que asegura la atención meticulosa de cada etapa del proceso.

En cuanto a los recursos tecnológicos utilizados, se optó por programas de amplio reconocimiento y utilización en el ámbito científico. Para la elaboración y digitación del estudio, se empleó el programa Microsoft Word® 2019, conocido por su versatilidad y facilidad de uso en la redacción de documentos académicos. Es por ello que, se utilizó dos herramientas de análisis estadístico ampliamente aceptadas y confiables: Microsoft Excel® 2019 y IBM SPSS STATISTICS® 27 para el estudio de los resultados. Estos programas han demostrado su eficacia en procesamiento de datos, brindando resultados precisos.

Es importante destacar que el investigador ha demostrado habilidad y destreza en el manejo de dichas herramientas tecnológicas, realizó capacitaciones y adquirió un nivel de competencia que asegura el correcto uso de los programas. No se han presentado dificultades durante su utilización, lo cual confirma su idoneidad y seguridad en el contexto de la presente investigación.

En conjunto, estos aspectos fundamentales respaldan la viabilidad y factibilidad de la presente investigación en la Farmacia de la Clínica Internacional. La combinación de la autorización institucional, el consentimiento del personal, la competencia del investigador y la adecuada utilización de los recursos tecnológicos aseguran la realización del estudio con resultados válidos y confiables.

## **5. Limitaciones**

La investigación encontró ciertas limitaciones relacionadas con la disponibilidad y programación del personal de la Farmacia. Estas dificultades surgieron debido a los horarios rotativos y la ausencia por permisos otorgados; sin embargo, se

lograron superar mediante la comunicación directa con el jefe de área. A través de esta interacción, se obtuvo información precisa y actualizada sobre el personal disponible en los horarios matutinos y vespertinos, lo que ayudó a planificar y llevar a cabo el estudio de manera adecuada.

Esta colaboración activa y la disposición del jefe de área para brindar la información necesaria fueron fundamentales para solventar las dificultades relacionadas con la disponibilidad del personal. Gracias a esta solución, se garantizó un número suficiente de participantes, siendo importante debido a que generaliza de manera probabilística los hallazgos.

A pesar de las limitaciones iniciales, la cooperación y el trabajo en equipo permitieron el desarrollo exitoso de la investigación en la Farmacia. La comunicación efectiva con el jefe de área y la adaptación de los horarios de recolección de datos demostrando ser estrategias eficaces para superar los obstáculos y aseguran la calidad y la pertinencia de los hallazgos.

## II. MARCO TEÓRICO

### 1. Antecedentes de la investigación

Jordán B, en 2022, identificó el desempeño laboral y estrés en los trabajadores en un centro hospitalario de Ecuador. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional, además, se tuvo una muestra de 102 profesionales de la salud y una encuesta con escala Likert. Se descubrió que la correlación entre las variables estudiadas tiene un valor  $p < .01$ ; por lo que se rechaza la  $H_0$ ; se indicó que existe una asociación inversa significativa con un tamaño medio y una influencia entre estas variables. Se concluyó que existe una relación inversa proporcional; cuanto más estrés hay, peor es el rendimiento laboral del personal de salud (11).

Alzate S et al. en 2021, identificaron el impacto del estrés laboral en el rendimiento profesional en el área comercial de la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín. El estudio utilizó un diseño no experimental, descriptivo-correlacional, con una muestra de 30 profesionales y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se descubrió que el 66 % de los encuestados indicaron haber experimentado fatiga o cansancio, el 56 % en igual proporción indicaron haber experimentado dolor de cabeza y corporales, y mal genio o enojo, y el 26% también en igual proporción indicaron haber experimentado pérdida de sueño, apetito y disminución del rendimiento, lo que implica que la productividad y el rendimiento laboral de la empresa pueden verse afectados significativamente cuando los empleados tienen problemas de salud. Se concluyó que el rendimiento, la capacidad y/o el desempeño laboral de los profesionales que componen el área comercial de la cooperativa Coomeva están directamente relacionados con el confort o la sensación de bienestar con que desarrollan sus actividades, estableciendo una correlación directa entre el ambiente de trabajo y el desempeño (12).

Quispe E en Bolivia, en 2020, determinó los orígenes y efectos del estrés que afectan el desempeño laboral. Se empleó un estudio analítico-descriptivo, la muestra fue un total de 32 profesionales, el instrumento utilizado fue la encuesta en escala de Likert. Se descubrió que el 46,9 % de los empleados públicos afirman

que su trabajo comprende casi siempre una variedad de responsabilidades; esto se debe a la actual escasez de personal en ciertas áreas de la organización, así como a la falta de estructura. Se determinó que el principal factor de estrés es la excesiva carga laboral en los colaboradores públicos (13).

Betancourt M et al. analizaron, en 2020, sobre el estrés en las enfermeras de UCI durante el COVID - 19. El estudio utilizó un diseño observacional, no experimental, correlacional, descriptivo, con una muestra de 14 profesionales de enfermería y una encuesta con escala Likert como instrumento. Los resultados evidenciaron que el 21% experimentaron altos niveles de tensión, un 79 % presentaban actividades estresantes bajas. En conclusión, se determinó que el problema generado en las profesionales de enfermería tiene consecuencias en la vida diaria, y que además impacta al ámbito físico y emocional, lo que a su vez afecta a otras áreas como las relaciones interpersonales, el rendimiento académico, el laboral y la vida familiar (14).

Ortiz R en 2020, caracterizó el desempeño laboral y el estrés del personal de las empresas en Ambato. Se empleó una investigación mixta, utilizando un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, contando con una muestra de 30 profesionales y una encuesta con escala Likert. Se pudo evidenciar que existe una clara relación entre la edad, la duración del servicio y el estrés inducido, puesto que los trabajadores tienen mayor tiempo y son de mayor edad los que están más propensos a experimentar problemas de angustia y tensión a causa de las labores realizadas. El estudio realizado en la empresa de seguridad permitió descubrir elementos cruciales relacionados a los problemas laborales del personal de la empresa (15).

Mejía K estudió, en 2020, identificó el estrés y su impacto en el desempeño laboral de los médicos en un hospital de la ciudad de Quevedo. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional, una muestra de 10 profesionales de la salud y una encuesta con escala Likert. Se descubrió que el 100 % de los participantes respondieron en una escala de muy frecuentes fuertes deseos de permanecer en la cama. Esto indica una falta de motivación para llevar a cabo sus tareas cotidianas y una falta de reconocimiento de su carrera

profesional. Se concluye que un profesional de la medicina que carece de motivación, está mal pagado y tiene un apoyo social y financiero mínimo tiene más probabilidades de experimentar estrés. Esto se debe a que el estrés tiene un efecto adverso en los pacientes a los que atiende el médico, ya que les impide recibir la atención adecuada (16).

Delgado S presentó, en 2020, su investigación sobre el estrés y rendimiento laboral de los colaboradores de la red de salud. Se empleó una investigación mixta, de nivel correlacional y diseño no experimental, contando con una muestra de 30 profesionales y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se evidenció que existe un grado medio de estrés del 55,1 % y un nivel regular de rendimiento laboral del 39,8 %. El coeficiente Rho de Spearman encontró una relación moderada y negativa entre las variables analizadas (17).

Acosta A et al. elaboró, en 2019, un estudio del estrés laboral y la estimación del desempeño en docentes en Colombia. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, donde se tuvo una muestra constituida por 47 docentes y el instrumento empleado fue un cuestionario con escala Likert. Se demostró que el 45 % de la población tiene niveles de estrés alto, el 40 %, bajos indicadores, y el 15 %, medio. Esto significa que esta aflicción física, cognitiva, afectiva, social y emocional tiene un impacto negativo en el bienestar de muchos profesores. Se concluyó que, dichos porcentajes percibidos obligan a las instituciones educativas a realizar esfuerzos para controlar el riesgo psicosocial. (18).

Rojas J presentó, en 2021, su investigación sobre el desempeño laboral y el estrés en una empresa de Venezuela. El estudio empleó un nivel correlacional y de diseño no experimental, contando con una muestra de 30 profesionales y una encuesta con escala Likert como instrumento. El coeficiente de correlación reveló que, al menos técnicamente, existe una relación considerablemente fuerte y perfecta entre las variables estudiadas, con un valor de (0,86). Se concluyó que la asociación entre las variables mencionadas de la empresa Avicarnes de Venezuela, C.A. tiene un impacto sustancial y favorable en el desempeño laboral de la empresa (19).

Sarsosa K realizó, en 2018, su investigación sobre el estrés laboral en los trabajadores de diversos centros de salud de Cali, Colombia. Se utilizó un método básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 595 funcionarios y el instrumento usado fue el cuestionario. Se encontró que las personas con funciones asistenciales en los cuatro establecimientos de salud de nivel III tienen un grado significativo de estrés laboral, especialmente en los síntomas fisiológicos, intelectuales y ocupacionales. Se concluyó que la incidencia de problemas de tensión y agotamiento en los profesionales de la salud puede estar relacionada con las características del rol, las circunstancias de trabajo y la exposición constante a enfermedades infecciosas propias del entorno de los establecimientos de salud (20).

Duran M publicó, en 2022, su investigación sobre el desempeño laboral y el estrés de las enfermeras de un hospital. Se trata de un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, y una muestra de 10 profesionales de enfermería que empleó como instrumento un cuestionario de escala Likert. Se descubrió el valor  $p = 0,170 > 0,05$ , por lo que se procede a aceptar la  $H_0$ , comprobando que no existe relación significativa entre las variables en el departamento de enfermería del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021. Se demostró que el estrés laboral no tiene una relación significativa con el desempeño laboral en el Hospital Subregional de Andahuaylas (21).

Cubas L elaboró, en 2022, una investigación sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los médicos de un hospital. En este estudio se empleó un diseño no experimental, de nivel correlacional, con 74 médicos como muestra y el cuestionario de escala Likert como instrumento. Los resultados mostraron que se aceptó la hipótesis alternativa, ya que se tuvo un 95 % de confiabilidad. Asimismo, el coeficiente de correlación fue positivo muy alto ( $r=0.988$ ) y un índice de significancia bilateral de p-valor ( $p=0.000$ ) menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ). El coeficiente de correlación ( $r=0,998$ ) reveló la existencia de una asociación positiva muy fuerte entre el desempeño laboral y el nivel de estrés ( $p < 0,05$ ) en los empleados médicos del hospital de Lambayeque (22).

Ulloa N preparó, en 2021, su investigación sobre el desempeño laboral y el estrés de los trabajadores farmacéuticos en Chimbote - 2021. Fue básica, con un diseño no experimental, se realizó una muestra descriptivo-correlacional de 30 profesionales, y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se descubrió que las variables estudiadas tienen un valor de  $-0,752$  que indican la existencia de una correlación positiva. Se concluyó que los empleados técnicos farmacéuticos del Equipo Farmahorro Chimbote - 2021 tienen una asociación favorable entre el estrés y el desempeño laboral ( $Rho=-,752$ ), lo que indica una relación inversa y significativa (23).

Castro Z desarrolló, en 2021, un artículo sobre el efecto del Estrés Laboral y Desempeño Laboral en un hospital, 2021. El estudio empleó un diseño no experimental, de nivel correlacional, donde se tuvo una muestra de 115 técnicos médicos y una encuesta con escala Likert como instrumento. En los resultados de la primera variable, estaba en regular con 88,7 %, y rendimiento con bueno en 77,4 %. Se concluyó que el estrés tenía un efecto perjudicial significativo en el rendimiento laboral (24).

Fuentes J publicó, en 2021, su investigación sobre el vínculo entre el desempeño laboral y el estrés de los cirujanos dentistas en Puno, Perú. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, donde se contó con una muestra de 317 cirujanos dentistas y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se descubrió que el sexo femenino tiene un alto nivel de estrés (32,8 %) y un bajo nivel de rendimiento laboral (28,4 %), mientras que el sexo masculino tiene un 37,2 % en alto y 31,2 % en bajo. Se concluyó que el nivel de significación es del 5 % y que existe una correlación entre las variables estudiadas (25).

Pereyra M. y Benabente R. desarrollaron, en 2021, una investigación sobre el desempeño laboral y el estrés de las enfermeras del hospital Santa Mara del Socorro - Ica 2021. Se empleó una investigación básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, asimismo, se contó con una muestra de 47 enfermeras y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se descubrió que el estrés se encuentra en un nivel medio del 55,3 %, uno bajo del 29,8 % y uno alto del 14,9 %, mientras que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular del 44,7 %, un

nivel bueno del 38,3 % y un nivel malo del 17 %. Se concluyó que existe una relación entre las variables estudiadas (26).

Zúñiga E publicó, en 2021, su investigación sobre el desempeño de los trabajadores y el estrés laboral. Se aplicó una investigación básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, asimismo, se tuvo una muestra de 30 profesionales y una encuesta con escala Likert como instrumento. Se demostró que los síntomas de estrés más prevalentes eran la tristeza o la ansiedad, los dolores de cabeza, el insomnio, la indigestión, las erupciones, la disfunción sexual, las palpitaciones rápidas, el nerviosismo e incluso la diabetes. Se concluyó que se han realizado numerosas investigaciones sobre la variable "estrés laboral", y la mayoría de ellas consideran que un alto nivel de estrés puede causar diferentes enfermedades y un bajo rendimiento laboral en los empleados de las empresas u organizaciones (27).

Ángeles E realizó, en 2019, su artículo sobre el desempeño laboral y el estrés en trabajadores de un centro de salud - 2019. Se empleó un estudio básico, diseño no experimental, de nivel correlacional, asimismo, la muestra fue un total de 42 trabajadores del centro de salud, el instrumento utilizado fue la encuesta en escala de Likert. Se descubrió que existe un nivel de correlación de  $r = - 0,786$ , que se toma como positivo significativo, lo que indica que el estrés está conectado con el rendimiento de los individuos. Se descubrió que existe una relación inversa y significativa, siendo los factores de la carga de trabajo, las relaciones que tienen con los compañeros y el ambiente de trabajo, los que influyen en el rendimiento laboral que puedan expresar (28).

Cubas, R presentó, en 2018, su artículo sobre el estrés relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de un centro de salud—Chiclayo, 2018. Se utilizó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, el tamaño de la muestra fue de 53 personas del centro de salud, donde se aplicó una encuesta con escala Likert. Se descubrió que el 45,3 % tenía un alto grado de estrés, el 11,3 % tenía un nivel moderado y el 47,2 %, tenía un bajo rendimiento laboral; solo el 11,3%, un buen nivel de estrés. Se demostró que el estrés y el rendimiento laboral de los profesionales de la salud, tienen una fuerte relación (29).

Santillán Z elaboró, en 2018, su investigación sobre el desempeño laboral y el estrés en las enfermeras en un hospital de Lima-2017. Se utilizó un estudio básico, no experimental, de diseño correlacional, se tuvo una muestra de 32 profesionales de enfermería, además se empleó un cuestionario validado. Se rechazó la hipótesis nula, ya que existe una fuerte asociación entre la realización personal y el desempeño profesional en las enfermeras de la sección de neonatología del hospital. Se llegó a la conclusión de que el estrés está sustancialmente asociado al desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología del hospital; el cual es negativo y alto ( $p = -,600$  y  $p = 0,000$ ) (30).

## **2. Bases teóricas**

### **Estrés**

El estrés es un hecho generalizado durante toda la existencia humana. Todas las personas lo han experimentado a lo largo de su vida y así ha sido durante toda la historia humana. Se define como la reacción de un individuo ante la percepción de un evento estresante, esta reacción se manifiesta de manera psicológica y/o fisiológica, así mismo es la respuesta que experimenta un individuo o una persona ante situaciones o desafíos tanto internos como externos. El organismo pone en marcha numerosos sistemas para coordinar dichas respuestas adaptativas a nivel sistémico. Tiene un impacto directo en el cerebro y en todo el organismo. Si no se logra una adaptación adecuada a situaciones estresantes, puede provocar un deterioro en el funcionamiento cerebral (Las hormonas liberadas impactan en la corteza prefrontal, una región del cerebro encargada de funciones cognitivas avanzadas como la memoria a corto plazo o de trabajo y la toma de decisiones. El crónico afecta negativamente las habilidades relacionadas con el comportamiento, la flexibilidad mental, la atención y la concentración), desencadenando problemas fisiológicos y da lugar a diversas dificultades psicológicas como depresión, ansiedad, dolor y fatiga (31).

El estrés se define como la experiencia de tensión emocional o física. Diversos acontecimientos en la vida personal del profesional pueden generar emociones desagradables como la ira, la irritación y el nerviosismo. Los niveles pueden variar en función de cómo reacciona una persona ante un acontecimiento concreto.

Asimismo, se define como un proceso negativo, conductual y fisiológico que se produce cuando una persona intenta adaptarse o enfrentarse a los factores estresantes (32).

Se clasifica como beneficioso o perjudicial. El constructivo puede ser el resultado de los retos vitales producidos por las actividades placenteras; el destructivo, el de tener que adaptarse a los malos acontecimientos. La ansiedad, la tensión, la inquietud, el temor y la humillación son algunas de las repercusiones emocionales que pueden notarse en la toma de decisiones, la concentración, la sensación de fracaso y la dificultad para comunicarse (33).

Es una reacción inespecífica fisiológica ante estímulos, tanto internos como externos, lo cual dificulta la adaptación y requiere potenciar los esfuerzos del individuo para conservar un equilibrio. Además, se revela a través de una respuesta subjetiva y engloba aspectos cognitivos, emocionales y defensivos. Es fundamental comprender las causas para poder abordar de manera eficiente los problemas de salud asociados (33).

El estrés laboral no solo constituye una percepción subjetiva, sino que también puede manifestarse objetivamente, permitiendo así su evaluación y medición en diferentes contextos. A pesar de que varía en su presentación individual, existen indicadores físicos y conductuales que posibilitan una cuantificación más objetiva en el ámbito de estudio. Entre las manifestaciones objetivas medibles, se destacan Marcadores biológicos, parámetros fisiológicos, Comportamiento observado, Evaluación psicométrica (34).

Marcadores biológicos: Las técnicas de detección en saliva, sangre u orina pueden utilizarse para analizar las hormonas relacionadas con el usuario como el cortisol. Estos indicadores ofrecen una representación numérica de la reacción del organismo ante circunstancias estresantes (34).

Parámetros fisiológicos: El estrés influye en la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la actividad cerebral, entre otros parámetros fisiológicos. Estos pueden ser registrados y monitoreados a través de dispositivos especializados, permitiendo un análisis cuantitativo y objetivo de la respuesta del organismo (34).

Comportamiento observado: Se pueden identificar comportamientos externos visibles asociados, como movimientos nerviosos, dificultades para desarrollar, alteraciones en la expresión facial o cambios en los patrones de sueño. La observación y registro de estos comportamientos fundamenta una perspectiva objetiva del impacto del estrés en el comportamiento del individuo (34).

Evaluación psicométrica: Se pueden utilizar cuestionarios y escalas psicométricas validadas para computar el grado de estrés percibido y sus efectos en diferentes áreas de la vida laboral. Estos instrumentos brindan una medida más objetiva de la percepción del individuo sobre su propio problema y permiten realizar comparaciones y análisis estadísticos (34).

## **Tipos de estrés**

### **Eutrés (Estrés positivo)**

Se configura como una relación activa entre el individuo y su estresor, proporcionando un estado propicio para mantener la mente abierta y creativa, y preparar tanto el cuerpo como la mente para un rendimiento óptimo. Se llega a experimentar una sensación de placer, felicidad, bienestar y equilibrio, generando experiencias gratificantes y satisfactorias. Aquellos individuos que experimentan este tipo se caracterizan por su creatividad y motivación, lo cual les impulsa a vivir y trabajar de manera enérgica. Durante esta etapa, se ponen de manifiesto habilidades excepcionales y se abordan y solucionan los desafíos actuales a través de la creatividad y la iniciativa original.

Se presume que la existencia del "eustres" es de suma importancia para la salud del individuo debido a los beneficios que conlleva su aparición, ya que puede potenciar los niveles de conocimiento a un nivel óptimo, tanto en términos cognitivos como de comportamiento, superando ampliamente a aquellos individuos que carecen de niveles de estrés. Por tanto, el estrés positivo se convierte en un recurso anhelado y utilizado como un factor auxiliar para potenciar las habilidades tanto a nivel personal, como profesional. Así pues, se vuelve indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. Resulta imposible concebir la vida sin estímulos externos; de hecho, su ausencia se asocia con la pérdida de la vida (35).

## **Distrés (Estrés negativo)**

Según la teoría desarrollada por Hans Selye, se caracteriza por ser un "perjudicial o desagradable". Implica un exceso de trabajo que satura la capacidad de asimilación del individuo, lo que conduce a un desequilibrio tanto a nivel fisiológico como psicológico. Como consecuencia, se observa una disminución en el rendimiento, la presencia de malestares psicosomáticos y una senescencia prematura. Este engloba todas aquellas situaciones que generan una sensación desagradable. En la vida cotidiana, nos encontramos expuestos a diversos estresantes negativos, como un entorno laboral desfavorable, fracasos, pérdidas familiares, entre otros eventos inevitables. Es importante tener en cuenta que un mismo estrés puede tener un impacto positivo en algunas personas, mientras que para otras puede generar consecuencias negativas. Por ejemplo, una promoción laboral puede ser considerada altamente satisfactoria por algunos individuos, mientras que para otros puede representar una carga agotadora adicional. Esto indica que todo individuo actúa de manera única ante los estresores. Además, es relevante resaltar que un estresante que inicialmente se percibió como positivo puede volverse perjudicial debido a su intensidad. Por ejemplo, la experiencia de un infarto en un afortunado ganador de la lotería es relevante destacar que un estresante que inicialmente se percibe como positivo puede volverse perjudicial debido a su intensidad (35).

## **Teoría del estrés**

### **Modelo de sistemas Neuman**

La teoría busca analizar los factores de estrés que afectan a los seres humanos, ante ello identificar cual es la intervención de las enfermeras para ayudar a las personas a enfrentar diversos tipos de problemas relacionados con la salud o alguna enfermedad (36).

El estrés y la reacción de las personas ante el mismo son los dos temas fundamentales que aborda el modelo. Está formado por tres componentes fundamentales: agotamiento, alarma y resiliencia (37).

## **Modelo transaccional de Lazarus y Folkman 1984**

Se basa en cómo las características personales y el ambiente interactúan y afectan nuestra forma de responder a diferentes situaciones. Según esta teoría, la forma en que respondemos a ciertos factores o situaciones depende de cómo percibimos si son dañinos o desafiantes. También toma en cuenta qué tan capaces nos sentimos para manejar situaciones que se consideran amenazantes o difíciles (38).

El modelo analiza la interacción entre la persona y el entorno laboral, ofreciendo una perspectiva para abordar el problema del estrés laboral a través de procesos de evaluación individual. Se examina el impacto de factores como la personalidad, la valoración y las estrategias de afrontamiento en los síntomas relacionados con el estrés. Además, se investiga cómo los profesionales interpretan y evalúan los eventos estresantes en su trabajo, y cómo estas evaluaciones cognitivas influyen en su desempeño laboral. Se analizan las habilidades de afrontamiento de los profesionales para lidiar con altos niveles de estrés laboral y cómo estas estrategias pueden influir en su desempeño. Es importante comprender cómo enfrentar y gestionar el estrés laboral, ya que estas estrategias pueden tener un impacto significativo en el bienestar psicológico de una persona. El enfoque del modelo se centra en la evaluación cognitiva y las respuestas emocionales de los individuos frente al estrés, lo cual se alinea directamente con el objetivo de investigación de explorar cómo los síntomas de preocupación, angustia y ansiedad afectan el desempeño laboral.(39).

En el marco de la investigación para la presente investigación, se ha elegido utilizar este modelo como base teórica para abordar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional en Lima en 2022. Este modelo cuenta con un amplio reconocimiento y respaldo en la literatura científica, habiéndose demostrado su eficacia en la comprensión de cómo las personas evalúan y responden al estrés en distintos entornos laborales.

Desde una perspectiva científica, este modelo presenta varias ventajas significativas para la investigación. Ha permitido examinar cómo el personal sanitario en el servicio de Farmacia de la Clínica Internacional interpreta y evalúa

los eventos importantes relacionados con su trabajo. Esto ha implicado indagar en las percepciones subjetivas de los individuos en términos de la carga de trabajo, los recursos disponibles y los factores estresantes específicos que pueden influir en su análisis del desempeño laboral

Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron medidas validadas y estandarizadas para evaluar el estrés y desempeño laborales. Esto permitió obtener datos objetivos y confiables para analizar la relación entre estas variables

## **Indicadores de la dimensión**

### **Compromiso personal**

El compromiso personal de los empleados es valorado tanto a nivel individual como organizacional. Este no solo persigue el beneficio de la empresa, sino también el desarrollo de su empleado, alineando sus objetivos personales con la filosofía de la organización. Es importante destacar que cuando los trabajadores perciben que su satisfacción y felicidad son importantes para los empleadores, están más dispuestos a comprometerse (40).

### **Compromiso familiar**

El compromiso en la familia implica la inclusión y participación de todos los miembros en actividades o programas que fomenten el desarrollo, aprendizaje y bienestar de cada uno de ellos. Por otro lado, desde el ámbito laboral, es importante que el trabajador mantenga un equilibrio entre su compromiso con el trabajo y su tiempo dedicado a la familia. Esto implica separar claramente las horas de trabajo de los momentos destinados a estar con la familia, permitiendo así disfrutar de un tiempo de calidad con los seres queridos (41).

### **Compromiso institucional**

El compromiso institucional es un proceso de integración con normas, valores y estructuras de una organización y un empleado. Agiliza la solución de disputas sobre malas conductas dentro del área laboral, así mismo mediante la generación de compromiso los trabajadores se sienten más identificados con la filosofía

institucional de la empresa, de tal forma que existe un enfoque direccionado al cumplimiento de los objetivos y metas de la organización (42).

### **Desempeño laboral**

Se refiere a todas las acciones que los empleados llevan a cabo durante su jornada de trabajo. Es una métrica relevante en los estudios organizacionales para evaluar cómo una persona cumple con sus responsabilidades laborales. Factores como el comportamiento en relación a las tareas principales y el nivel de responsabilidad hacia la organización son elementos clave que influyen en el desempeño laboral (43).

Se enfoca en los resultados de las actividades realizadas, teniendo en cuenta su experiencia y talento. En los entornos organizativos, representa la combinación de habilidades, esfuerzos y talentos que contribuyen a la producción de la organización y al logro de sus objetivos. Además, es importante tener en cuenta que el nivel de satisfacción y felicidad de los colaboradores en su empleo también influye en su desempeño. Cuando los empleados se sienten felices y satisfechos, tienden a ser más comprometidos y productivos (44).

Es un concepto que incluye las actividades controladas por los trabajadores que favorecen al logro de metas de la institución. Según algunos autores, el rendimiento es un conjunto de acciones que determinan resultados beneficiosos para la empresa (45).

### **Teorías de Desempeño Laboral**

#### **Modelo Donabediano – 1980**

Describe el entorno y los recursos necesarios para brindar atención médica, incluyendo las técnicas y prácticas aplicadas para garantizar una atención adecuada. Desde la perspectiva laboral, este modelo reconoce que el desempeño de los trabajadores sanitarios es fundamental para lograr resultados positivos en la atención médica. Se enfatiza que un desempeño laboral adecuado no solo contribuye a obtener resultados satisfactorios, sino también al bienestar y crecimiento personal del personal médico responsable (46).

## **Modelo de Stoner, Freedman y Gilbert – 1996**

Plantea que el estudio del desempeño laboral debe abordar de manera precisa las competencias relacionadas con las actividades realizadas por los trabajadores. Este enfoque sostiene que la evaluación del desempeño es un proceso organizado y estructurado que mide la productividad y la conducta de los empleados dentro de la entidad, considerando las habilidades específicas que demuestran en su desempeño y su nivel de compromiso con la organización. Dentro de este marco conceptual, se considera fundamental evaluar las competencias laborales, que se definen como los conocimientos, habilidades, aptitudes y comportamientos necesarios para llevar a cabo las tareas y responsabilidades propias de un puesto de trabajo. Estas competencias se evalúan de manera objetiva y basada en criterios preestablecidos para determinar el nivel de dominio y eficiencia en las actividades laborales. También se destaca la importancia de medir el grado de compromiso organizacional de los trabajadores, que se refiere a su identificación, lealtad y conexión emocional con la organización en la que trabajan. Este aspecto incluye elementos como la participación, el apoyo a los valores y objetivos organizacionales, y la disposición a brindar un esfuerzo adicional en beneficio de la empresa. (47).

Considerando las dimensiones de desempeño laboral se considera los siguientes:

### **Calidad del trabajo**

Se conceptualiza como el cumplimiento de las perspectivas y requisitos del usuario o entidad. Contar con las aptitudes necesarias para realizar las tareas a un nivel superior es esencial para lograr un trabajo de excelencia. En diversos contextos, como la vida diaria, entornos académicos, ámbito empresarial y sectores público y privado, la calidad ha sido objeto de múltiples interpretaciones y perspectivas. En pocas palabras, se considera que un trabajo tiene calidad cuando cumple con los requisitos establecidos, se entrega dentro del plazo y satisface las expectativas del cliente (48).

La calidad en el trabajo es una de las variables más significativas en una organización, ya que se define como la que se percibe de los servicios prestados

por una entidad a sus colaboradores. Potenciar la calidad en el trabajo proporciona una mejor estabilidad corporativa y conduce a un servicio de mejor calidad a los consumidores, a su vez incentiva a los empleados a mantener el buen desempeño laboral para conseguir resultados favorables (49).

## **Indicadores de la dimensión**

### **Creatividad laboral**

Se refiere a la capacidad de generar ideas originales e innovadoras en el ámbito laboral. Implica pensar de manera no convencional para encontrar soluciones creativas a los desafíos y problemas que surgen en el trabajo. Puede manifestarse en la generación de nuevas ideas, la aplicación de enfoques novedosos, la resolución de problemas de manera innovadora y la creación de productos o servicios únicos. Es una habilidad valiosa en el entorno laboral, ya que impulsa la innovación, mejora la productividad y fomenta el crecimiento y el éxito tanto a nivel individual como organizacional (50).

### **Anticipación**

En términos generales es la capacidad de actuar en respuesta o en preparación para una realidad futura potencial. La anticipación funciona como muestra de respuesta a situaciones de manera futura, es decir, satisfacer necesidades o problemas dentro del tiempo establecido o de forma anticipada para el logro de resultados exitosos (51).

### **Responsabilidad laboral**

Describe al cumplimiento de los deberes y tareas asignadas en el ámbito laboral. Implica ser consciente de las responsabilidades propias del puesto de trabajo, cumplir con los plazos establecidos, mantener la confidencialidad de la información, actuar de manera ética y profesional, y tomar decisiones responsables en beneficio de la organización y los compañeros de trabajo. Asimismo, implica asumir las consecuencias de las propias acciones y contribuir a mantener un ambiente de trabajo eficiente y respetuoso (52).

## **Acciones**

Abarcan las actividades y tareas desempeñadas en el entorno de trabajo, como ejecutar responsabilidades asignadas, cumplir plazos establecidos, colaborar con compañeros, tomar decisiones, comunicarse de manera efectiva y desarrollar habilidades y competencias. Estas acciones son fundamentales para alcanzar los objetivos y contribuir al éxito de la organización (53).

## **Autonomía**

Capacidad de los individuos para tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas de manera independiente, sin una supervisión constante. Implica tener la libertad y la responsabilidad de organizar su trabajo, establecer prioridades, tomar decisiones relacionadas con las tareas asignadas y gestionar el tiempo de manera eficiente. Permite a los empleados tener un mayor control sobre su desempeño y contribuye a su satisfacción laboral, motivación y desarrollo profesional (54).

## **Trabajo en equipo**

Define a la colaboración y coordinación de esfuerzos entre un grupo de personas para lograr un objetivo común. Implica la participación, la comunicación efectiva, la confianza mutua y la distribución equitativa de tareas y responsabilidades. Al trabajar en equipo, se pueden aprovechar las fortalezas individuales de cada miembro, se promueve el intercambio de ideas y se maximiza la eficiencia y la productividad. Además, fomenta la resolución colaborativa de problemas y la creación de un ambiente de trabajo positivo y motivador (55).

Es un proceso en el que los miembros del equipo realizan tareas a nivel individual y en conjunto. La forma en que los miembros interactúan entre sí, afecta de manera directa al rendimiento del equipo (56).

## **Implementación de tecnología**

Las tecnologías permiten agilizar y perfeccionar los métodos dentro de una organización, de tal manera que se busca aumentar la calidad del trabajo y promover un mejor desempeño en los trabajadores. Su implementación funciona

como una herramienta práctica para la disposición rápida de la ejecución de los trabajos o tareas (57).

### **Misión y visión**

La misión de una organización se refiere a la búsqueda de un objetivo único que brinde una ventaja competitiva. Una buena declaración de esta debe ser lo suficientemente amplia como para motivar la búsqueda estratégica de varios objetivos organizativos, priorizando las operaciones y los recursos de la entidad. En otras palabras, describe lo que la organización pretende ofrecer. Por otro lado, se enfoca en el futuro y describe la posición que la empresa aspira a tener en el mercado en un período específico. Mientras que la visión se centra en el futuro, la declaración de la misión transmite la idea de lo que la empresa desea ofrecer (58).

### **Clima laboral**

Es fundamental para lograr resultados exitosos tanto a nivel personal como empresarial. Promover un ambiente de trabajo basado en valores compartidos, comunicación abierta, reconocimiento y apoyo mutuo puede generar importantes beneficios para los empleados, la comunidad y la organización en general. Estos beneficios incluyen una mayor motivación, compromiso, satisfacción laboral positiva, retención de talento y resultados empresariales satisfactorios. Al implementar un clima saludable y positivo, se fomenta el bienestar de los empleados y se promueve un entorno propicio para el crecimiento y el éxito de la organización (59).

### **Compromiso institucional**

El talento humano es esencial para el triunfo de las organizaciones. Para alcanzar sus objetivos, una empresa puede contratar y retener al personal mediante el compromiso institucional. La pérdida de recursos humanos se ha convertido en un problema significativo al que se enfrentan las organizaciones actualmente y esto es consecuencia del poco compromiso que reflejan los trabajadores hacia la identidad corporativa (60).

De acuerdo con Stoner, Freedman y Gilbert consideran que un individuo puede demostrar compromiso organizacional siempre y cuando mantengan comunicación directa y constante con los directivos y subordinados de la empresa (61).

## **Respeto**

Muestra consideración por los demás, es decir, el trato y las interacciones respetuosas que una persona hacia otra da lugar a percepciones positivas por parte de los demás. Es una forma integral con la que se trata a otra persona o situación para referirse o decir algo, de tal forma que no se produzca una ofensa o perjuicio hacia el entorno de convivencia (62).

### **3. Definición de términos básicos**

**Estrés:** Es una respuesta fisiológica generalizada durante toda la vida humana. Todas las personas lo han experimentado a lo largo de su vida y de la historia del ser humano como tal. Se caracteriza por ser la reacción psicológica y fisiológica de una persona ante la percepción de una solicitud o desafío, así mismo es la respuesta que experimenta un individuo o una persona ante situaciones o desafíos tanto internos como externos (31).

**Ansiedad:** Es una de las emociones más importantes que se producen con normalidad y regularidad en todas las culturas humanas. Los trastornos de ansiedad comprenden un grupo heterogéneo y cada uno tiene una etiología y un resultado diferente y desenlace. Puede desencadenar ataques de pánico, fobias, fobia social y trastornos de ansiedad generalizada (63).

**Fatiga:** Surge de las consecuencias adversas que se atribuyen a la excesiva carga laboral o cuando no hay suficientes oportunidades laborales. En el trabajo se define como la pérdida de capacidad para realizar una tarea después de haberla realizado durante un tiempo prolongado (64).

**Cansancio mental:** Indica un cambio en la condición psicobiológica provocado por períodos prolongados de compromiso cognitivo intenso. Es lento y acumulativo, y se manifiesta tanto de forma subjetiva como objetiva, como la creciente resistencia a un mayor esfuerzo. Perjudica la función cognitiva; sin embargo, recientemente se

ha demostrado que el agotamiento mental también perjudica varios elementos del rendimiento físico (65).

**Desempeño laboral:** Involucra al rendimiento y calidad del trabajo realizado por un individuo en su puesto de trabajo. Se evalúa en función de su capacidad para cumplir con las expectativas y estándares establecidos. Implica realizar las tareas asignadas de manera efectiva, alcanzar los objetivos establecidos, mantener la calidad del trabajo, ser productivo, eficiente y capaz de enfrentar y resolver desafíos. La evaluación del desempeño puede realizarse a través de métodos como evaluaciones formales, retroalimentación de supervisores y compañeros de trabajo, y análisis de resultados y logros obtenidos (45).

**Calidad de relaciones interpersonales:** La conducta de los colaboradores en el ámbito laboral y en su vida personal está influida por la calidad de sus conexiones interpersonales en el trabajo. En general, las conexiones de alta calidad mejoran el compromiso, el rendimiento, la motivación, la creatividad, la detección de errores, la salud y la seguridad en el trabajo (66).

**Satisfacción laboral:** Refleja los sentimientos de los trabajadores mientras trabajan en la empresa. Influye en el óptimo rendimiento de los colaboradores de tal forma que impulsa su desenvolvimiento favorable. Dependerá de las condiciones individuales, ello debido a que cada persona tiene un aspecto de evaluación del nivel de satisfacción con el mismo (67).

**Comunicación:** Es una actividad que permite expresar ideas, sentimientos o poder brindar información. En el ámbito laboral, la comunicación es esencial para mantener un constante vínculo entre los colaboradores y los superiores en una organización, de tal forma que no afecte el desempeño laboral (68).

**Clima organizacional:** El comportamiento de los empleados en las empresas está influido tanto por los atributos personales como por el entorno en el que trabajan. Una serie de elementos organizativos y vínculos sociales que conforman el entorno laboral de los trabajadores influyen en sus actitudes en su puesto de trabajo (69).

**Distrés:** Se refiere a una reacción desfavorable o excesiva ante estímulos estresantes, ya sea en el ámbito biológico, físico o psicológico, y la energía generada en exceso no puede ser consumida (70).

**Estrés Laboral:** Es la respuesta que puede experimentar una persona ante demandas o presiones laborales que exceden sus conocimientos y habilidades, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar la situación (71).

**Eustrés:** Denominado “estrés constructivo” se refiere a una respuesta equilibrada que respeta los límites fisiológicos y psicológicos del individuo, lo que significa que la energía gastada en responder al estrés se consume fisiológicamente (70).

## **4. Hipótesis de la investigación**

### **4.1 Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

### **4.2 Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H2:** Existe relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H3:** Existe relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H4:** Existe relación entre estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **1. Diseño metodológico**

El trabajo fue de enfoque cuantitativo. Según la intervención del investigador, es observacional; según el alcance, descriptivo; según el número de mediciones de la o las variables de estudio, transversal y según el momento de la recolección de datos, prospectivo.

#### **2. Diseño muestral**

##### **2.1 Población universo**

La población universal comprende a la totalidad de 105 profesionales que trabajan en el área de Farmacia de la Clínica Internacional. Se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 23 colaboradores en Farmacia Virtual, 45 en Ambulatoria, 25 en Hospitalaria, 06 en Farmacia de Emergencia y 06 en la de Cirugía Ambulatoria.

La población se conceptualiza como una agrupación de elementos que tienen características comparables y son todos medibles para el estudio (72).

##### **2.2 Población de estudio**

La muestra de investigación está compuesta por 83 colaboradores seleccionados de un total de 105 del área de Farmacia de la Clínica Internacional. Esta selección se realizó utilizando la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

##### **2.3 Criterios de elegibilidad**

Inclusión:

Personal

- que labora en el área de Farmacia,
- personal contratado,
- con más de 6 meses laborando en el área de Farmacia.

Exclusión:

Personal

- que no pertenezca al área de Farmacia,
- que se niegue a participar voluntariamente.

## 2.4 Tamaño de la muestra

Para la obtención de la muestra, se empleó la técnica de muestreo probabilístico, en la que se obtuvo como resultado 83 profesionales de la salud a partir de la población de 105 profesionales de la salud. El resultado y su procedimiento se detallan tal como se muestra a continuación:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (105)(0.5)(0.2)}{(0.05)^2 (105 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.2)}$$

n= 83 trabajadores

## 2.5 Muestreo o selección de la muestra

La técnica de muestreo utilizada fue el de tipo probabilístico aleatorio simple, lo que significa que cada miembro de la población objetivo tiene la misma posibilidad de ser elegido para participar en el estudio (72). Se utilizó esta técnica de muestreo debido a que se buscó que la muestra sea representativa (en este caso 83 trabajadores) y además tenga mayor rigurosidad al emplearse la fórmula del aleatorio simple.

La elección del muestreo aleatorio simple como técnica para esta tesis se basa en fundamentos estadísticos altamente precisos. Su principal objetivo es garantizar que cada uno de los 105 trabajadores del área de Farmacia en la Clínica Internacional tenga una probabilidad uniforme y no excluyente de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

La relevancia de la representatividad es una característica inherente del muestreo aleatorio simple. Al asegurar una distribución uniforme de probabilidades de selección, se elimina cualquier sesgo en la elección y se busca que la muestra

refleje fielmente las propiedades y diversidad presentes en la población. Esta esencia es crucial para generalizar y extrapolar los resultados y conclusiones del estudio a la totalidad de los trabajadores del área de Farmacia de la Clínica Internacional.

La propiedad de independencia del muestreo aleatorio simple representa una ventaja significativa. La selección de individuos se realiza de manera independiente, de modo que la inclusión de un trabajador no afecta la probabilidad de que otro también sea seleccionado. Esta independencia fortalece la validez de las inferencias estadísticas y permite la aplicación de técnicas analíticas apropiadas para obtener resultados sólidos y confiables. La facilidad de implementación del muestreo aleatorio simple es un aspecto práctico valioso. Al no requerir información adicional sobre la población, el proceso de selección se simplifica significativamente.

Aplicación del muestreo probabilístico simple en la investigación:

**Identificar a quiénes estudiar:** Con base en la autorización que se ha obtenido, la investigación se centra exclusivamente en los trabajadores del área de Farmacia de la Clínica Internacional. Esta población específica está compuesta por un total de 105 colaboradores de estudio.

**Decidir cuántos se necesitan:** Para la investigación, se emplea la fórmula previamente desarrollada, se llegó a la conclusión de que una muestra representativa de esta población total requeriría 83 trabajadores para obtener resultados precisos y confiables. Esta cantidad se considera suficiente para alcanzar conclusiones significativas.

**Asignar números a los trabajadores:** Antes de hacer este procedimiento se consultó de manera verbal si estarían interesados en participar en todas las Farmacias, teniendo como respuesta su total disposición. Obtenida la venia de todos, los 105. Posteriormente, se procedió a solicitar una lista maestra de todos los colaboradores del área de Farmacia, la misma que se pasaba planilla, entonces se le asigna un número a cada participante. Este les permitía ser elegidos de manera aleatoria y objetiva durante el proceso de selección.

**Elegir trabajadores al azar:** Se utilizó una tabla de números aleatorios, con ayuda de una herramienta computarizada que por derechos de propiedad intelectual no se mencionará el nombre. A través de este proceso, se obtuvo una lista de 83 números seleccionados de manera aleatoria, que correspondían a los colaboradores que formarían parte de la muestra.

**Seleccionar a los trabajadores de la muestra:** Con la lista de 83 números aleatorios, se procedió a identificar a los trabajadores de la Clínica Internacional que tenían esos números asignados. Estos trabajadores fueron seleccionados para formar parte de la muestra.

**Confirmar la participación:** Una vez que se tuvo a los trabajadores seleccionados, se contactó con cada uno de ellos para confirmar su participación en el estudio. En caso de que alguno de los trabajadores seleccionados no pudiese participar o no estuviese disponible, se seleccionó a otro de la población utilizando la misma técnica de números aleatorios.

**Recopilar datos:** Con los trabajadores de la muestra confirmados, se procedió a recopilar la información y datos necesarios para la investigación. Esto incluyó dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

### **3. Técnicas de recolección de datos**

Fue la encuesta, debido a que permitió recolectar información necesaria respecto a las variables. Esta técnica facilitó la obtención de información de forma sistemática, compuesta por preguntas enfocadas al propósito del estudio (72).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario tanto para la variable estrés como para desempeño laboral. Se define al cuestionario como un instrumento que permite construir y procesar preguntas en relación con las variables y dimensiones (72).

Se empleó el cuestionario para Estrés creado originalmente por Maslach en 1974 y adaptado por Ulloa en 2021, con sus respectivos indicadores. Constituido por 20 ítems, los cuáles serán medidos bajo escala de Likert: 1: Nunca; 2: A veces; 3: Casi siempre; 4: Siempre. En cuanto a la consistencia interna que evidenció Ulloa de

este instrumento fue determinada mediante el Alfa de Cronbach con un coeficiente 0.93.

Así mismo, se utilizó el cuestionario para Desempeño laboral creado originalmente por el Ministerio de Salud de Perú adaptado por Llagas en 2015, la cual mide 4 dimensiones (Calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional) con sus respectivos indicadores. Constituido por 31 ítems, los cuales serán medidos bajo escala de Likert: 1: Nunca; 2: A veces; 3: Casi siempre; 4: Siempre. En cuanto a las propiedades psicométricas que evidenció Llagas de este instrumento su confiabilidad fue determinada mediante el Alfa de Cronbach con un coeficiente .936.

En cuanto al período de aplicación del instrumento y recolección de datos, se realizó de manera específica desde el 18 de junio de 2022 hasta el 30 de septiembre de 2022, y se efectuaron todos los esfuerzos necesarios para asegurar la calidad y la validez de los datos recopilados.

### **Validez de constructo**

Para las variables estrés y desempeño laboral, se evaluó la validez de constructos mediante un análisis factorial de componentes con rotación Varimax. Se obtuvo un coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,751 y 0,736, con una prueba de esfericidad de Barlett de  $p < .000$  para ambas variables, lo que demuestra que se trata de un instrumento adecuado para su uso previsto.

### **Confiabilidad**

El Alfa de Cronbach fue de .806 para la variable estrés y para desempeño laboral fue de .847. Ambas variables tienen un grado de fiabilidad alta, por lo cual se determina que el instrumento es aplicable. En el contexto de la tesis, la pertinencia y aplicabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach en el análisis de fiabilidad de los cuestionarios empleados para la recolección de datos con aspectos de enfoque primordial. Específicamente, la condición sustentable de confiabilidad, se destaca como una herramienta fundamental para evaluar la consistencia interna de las escalas politómicas utilizadas en el estudio.

#### **4. Procesamiento y análisis de datos**

Inicialmente se informó a la entidad encargada de la Clínica internacional acerca de la finalidad de la investigación, solicitando la autorización correspondiente para ejecutar el estudio dentro de sus instalaciones. Después de ello se entregó a cada profesional de la salud un consentimiento informado para constatar la participación voluntaria de los participantes. Seguido de ello la investigación recopiló información mediante artículos, libros y revistas científicas tanto internacionales como nacionales. Posteriormente, se estableció el cuestionario de recolección de datos, para después validar y comprobar la fiabilidad del instrumento.

La información recopilada se procesó mediante la aplicación Microsoft Excel® 2019 para establecer una base de datos, que luego se cargó en la herramienta estadística IBM SPSS STATISTICS® 27. Para la prueba de normalidad se tuvo en cuenta a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; se puede afirmar que las variables estrés y rendimiento laboral presentan datos no paramétricos ya que tienen un nivel de significación inferior a 0,05, la hipótesis general se probará utilizando el coeficiente de correlación de Spearman porque los datos son no paramétricos. Seguido se ejecutó el análisis inferencial para la comprobación y contrastación de las hipótesis mediante la obtención de la significancia, así como también para comprobar las correlaciones existentes entre los objetivos propuestos.

Respecto al evaluar la pertinencia de utilizar el coeficiente de conexiones de Spearman en la presente investigación de tesis, tomó en consideración los siguientes aspectos metodológicos y características de los datos:

Escala de medición: Se reconoció que el coeficiente de consecución de Spearman es adecuado en casos donde las variables de Estrés y Desempeño Laboral se miden en una escala ordinal o no siguen una distribución normal. Dado que las variables están basadas en medidas subjetivas y están sujetas a una evaluación cualitativa.

Relación monotónica: Se considera que el coeficiente de conexión de Spearman es capaz de capturar relaciones monotónicas entre las variables. Dada la complejidad

de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto de profesionales de la salud del área de Farmacia, es razonable suponer que esta relación puede ser no lineal y monótona. El uso de Rho permitiría detectar patrones generales crecientes o decrecientes, sin imponer restricciones en cuanto a la forma específica de la relación.

Ausencia de relación lineal: Se tomó en cuenta que la relación entre el estrés y el desempeño laboral no puede seguir una relación lineal. Esto coincide con la comprensión de que el estrés y el desempeño laboral son fenómenos multifacéticos y complejos, y es poco probable que se ajusten a una relación lineal simple. Al optar por Rho de Spearman, se evitó asumir una relación lineal y permitió que la técnica estadística capture una posible asociación no lineal.

Tamaño de la muestra: Se reconoció que el coeficiente de correlación de Spearman puede ser más robusto frente a valores atípicos y en muestras pequeñas. Dado que la muestra puede contener valores atípicos y no es excesivamente grande, considero que Rho de Spearman podría proporcionar una evaluación más confiable de la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional Lima 2022.

## **5. Aspectos éticos**

La investigación fue desarrollada con competencia profesional y científica por lo cual se cumplieron los niveles de preparación requeridos por el centro de investigación, cumpliendo con el rigor científico necesario durante el proceso y el desarrollo hasta su publicación.

En cuanto al consentimiento, estuvo al alcance de todos los participantes. Antes de su inclusión en el estudio, se les proporcionó información detallada sobre los objetivos de la investigación y los posibles beneficios que podrían derivarse de su participación, tanto para ellos como para el área de Farmacia en general.

La invitación a participar se basó en el hecho de que los individuos seleccionados formaban parte del grupo total de cuidadores del área de Farmacia y se optimizó que su participación era fundamental para lograr los objetivos. Además, se les

explicaría que los resultados podrían tener implicaciones significativas en la mejora de las prácticas laborales, y se generarían indicadores de que se compartirán a nivel de la jefatura, lo cual podría contribuir a una mejora sustancial en el entorno laboral.

Es importante destacar que la participación en el estudio fue estrictamente voluntaria. Los participantes tuvieron la libertad de aceptar o rechazar la invitación sin ninguna consecuencia negativa. Asimismo, se les informó que el proceso de recopilación de datos consistiría en una entrevista en profundidad que requeriría aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

En términos de riesgos potenciales, se les presentó la posibilidad de filtración de la información proporcionada. Sin embargo, se garantizó de manera limpia que se tomarían todas las medidas necesarias para salvar la confidencialidad de los datos recopilados. El investigador responsable se comprometió éticamente a realizar la aplicación de forma confidencial y a utilizar los datos únicamente para los propósitos contemplados en esta pesquisa, sin utilizarlos para ningún otro fin.

Se enfatizó a los participantes que podrían plantear cualquier duda o pregunta relacionada con el desarrollo del estudio. Además, se les asegura que tienen la posibilidad de interrumpir su participación en cualquier momento sin ninguna obligación de continuar. En caso de sentirse incómodos o no desear responder alguna pregunta, se les animó a comunicarlo al responsable de la investigación y abstenerse de responder.

En caso de surgir dudas adicionales o si en algún momento posterior deseaban retirarse de la investigación, se proporciona una vía de comunicación directa con el investigador para que exprese sus inquietudes y adoptar las medidas necesarias.

## IV. RESULTADOS

### 1. Estadísticos descriptivos

Tabla 1. Variable estrés

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bajo</b>	24	28.92 %
<b>Medio</b>	21	25,30 %
<b>Alto</b>	38	45.78 %
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,0 %</b>

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de datos.

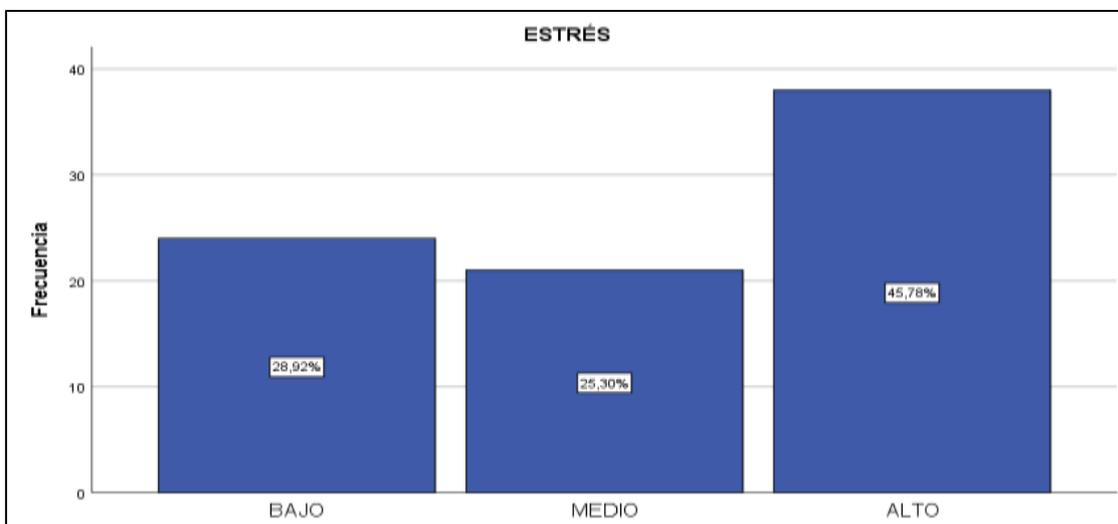
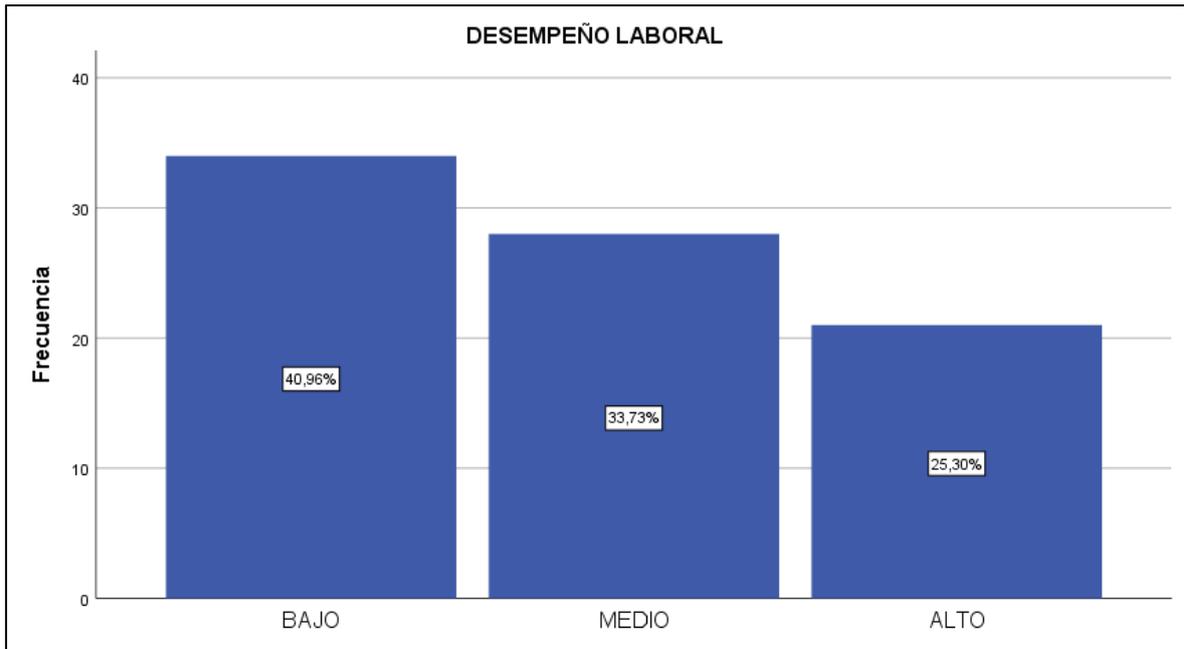


Figura 1. Variable estrés

Según los encuestados, el 28,92 % cuenta con un nivel de estrés bajo, el 25,30 % cuenta con un nivel de estrés medio y el 45,78 % de los profesionales del área de Farmacia de la Clínica Internacional, tiene un alto grado de estrés en su empleo.

**Tabla 2.** Variable Desempeño laboral

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	34	41,0 %
<b>Medio</b>	28	33,7 %
<b>Alto</b>	21	25,3 %
<b>Total</b>	83	100,0 %

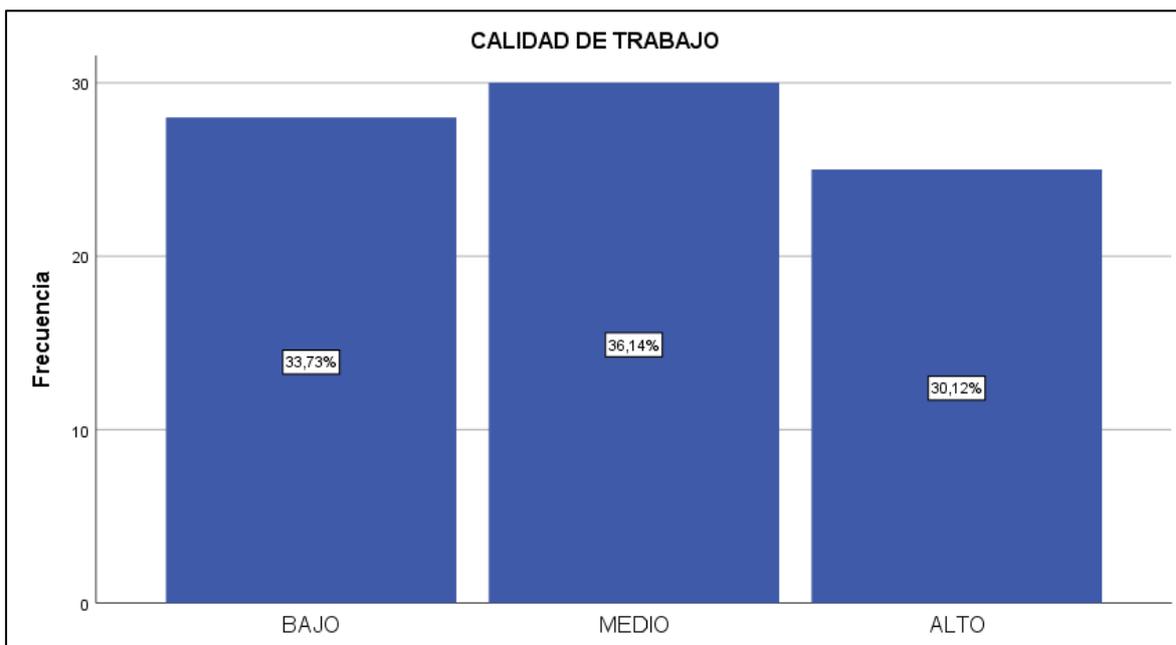


**Figura 2** Variable Desempeño laboral

Según los participantes, el 41.0 % presenta un bajo nivel de desempeño laboral; además, el 33.7 % respondieron que tienen un nivel medio de desempeño laboral; no obstante, el 25.3 % manifiestan que tienen un nivel alto de desempeño laboral en su centro de trabajo.

**Tabla 3.** Dimensión: Calidad de trabajo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	28	33,73%
<b>Medio</b>	30	36,15%
<b>Alto</b>	25	30,12%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,0%</b>

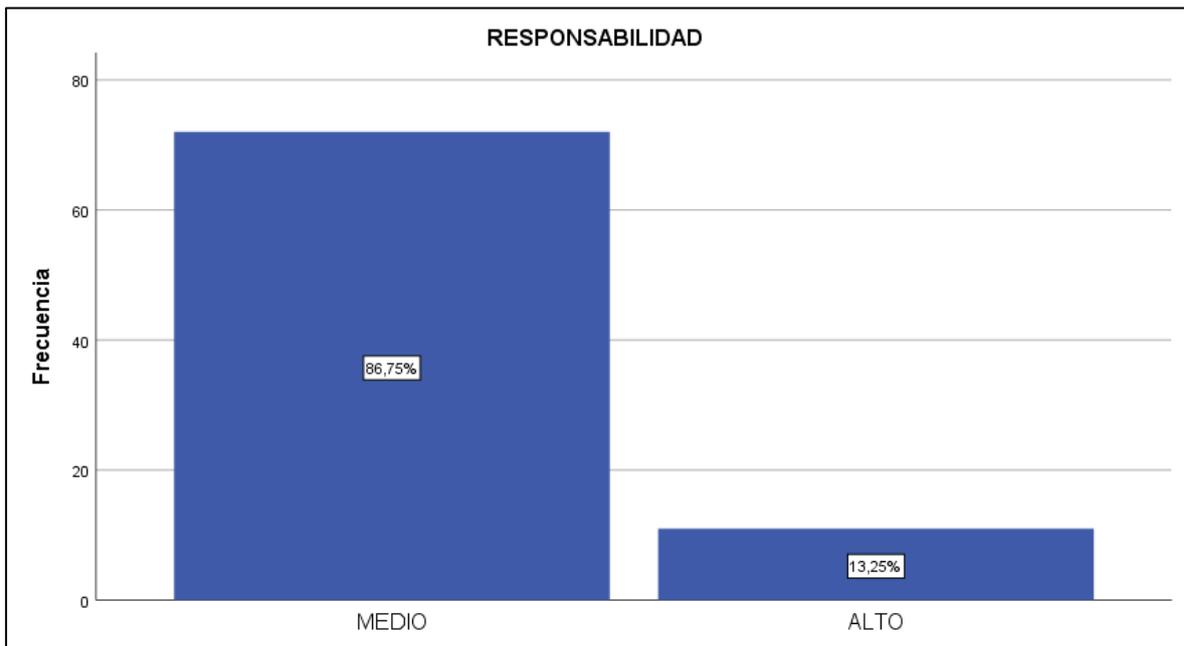


**Figura 3.** Dimensión: Calidad de trabajo

Según los encuestados el 33.73 % presenta un nivel bajo de calidad de trabajo; mientras, el 36.14 % respondieron que tienen un nivel medio de calidad de trabajo; no obstante, el 30.12 % manifiestan que tienen un nivel alto de calidad de trabajo en su centro de labores.

**Tabla 4.** Dimensión: Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Medio</b>	72	86,75%
<b>Alto</b>	11	13,25%
<b>Total</b>	83	100,0%



**Figura 4.** Dimensión: Responsabilidad

Según los encuestados, el 86.75 % de los participantes respondieron que tienen un nivel medio de responsabilidad; no obstante, el 13.25 % de los profesionales de salud manifiestan que tienen un nivel alto de responsabilidad en su centro de trabajo.

**Tabla 5.** Dimensión: Trabajo en equipo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	26	31,33 %
<b>Medio</b>	21	25,30 %
<b>Alto</b>	36	43,37 %
<b>Total</b>	83	100,0 %

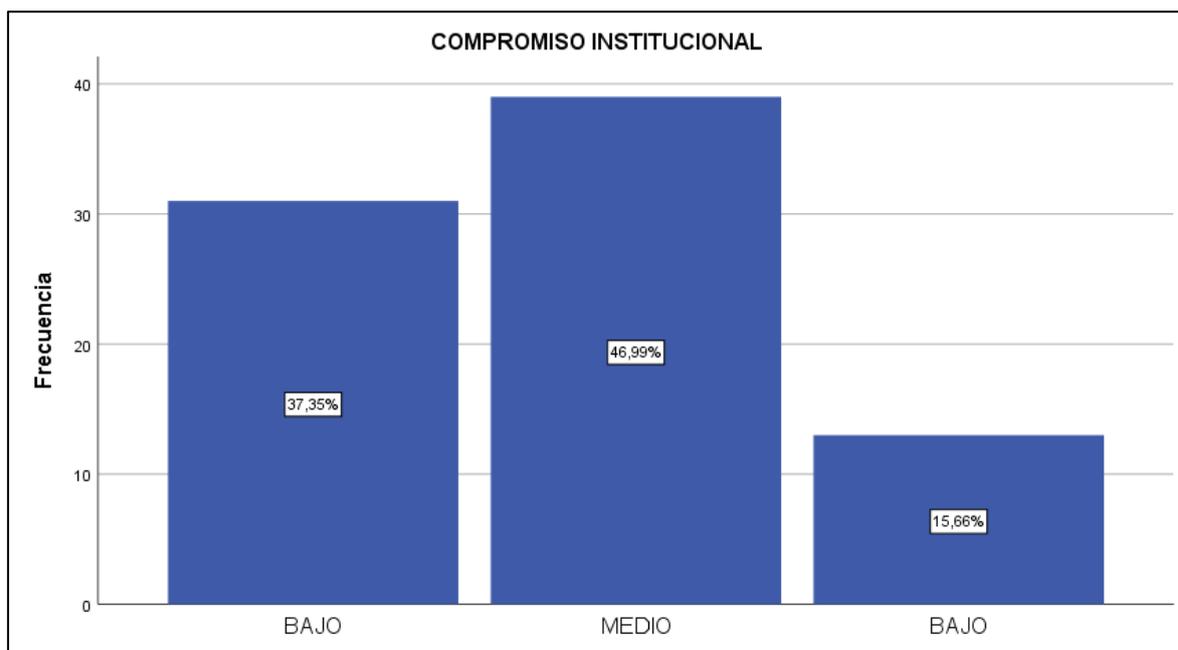


**Figura 5.** Dimensión: Trabajo en equipo

Según los encuestados, el 31.33 % presenta un nivel bajo de trabajo en equipo; mientras, el 25.30 % respondieron que tienen un nivel medio de trabajo en equipo; no obstante, el 43.37 % manifiestan que tienen un nivel alto de trabajo en equipo en su centro de trabajo.

**Tabla 6.** Dimensión: Compromiso institucional

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	31	37,35%
<b>Medio</b>	39	46,99%
<b>Alto</b>	13	15,66%
<b>Total</b>	83	100,0%



**Figura 6.** Dimensión: Compromiso institucional

Según los participantes, el 37.35 % presenta un nivel bajo de compromiso institucional; mientras, el 46.99% respondieron que tienen un nivel medio de compromiso institucional; no obstante, el 15.66 % manifiestan que tienen un nivel alto de compromiso institucional en su centro de trabajo.

## Estadística inferencial

### Contrastación de hipótesis general

#### Hipótesis general

**Ha:** Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**Tabla 7.** Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,163	83	<,001
Desempeño laboral	,111	83	,014

Se puede apreciar de acuerdo con las pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que las variables estrés y desempeño laboral tienen un nivel de significancia menor a 0.05, en tal sentido se puede afirmar que las variables presentan datos no paramétricos; con estos, se usará el coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de la hipótesis general.

**Tabla 8.** Relación entre estrés y desempeño laboral

		Estrés	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estrés	Coef. de corr.	1,000	,339**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	83	83
	Desempeño laboral	Coef. Corr.	,339**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	83	83

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

El coeficiente Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis en la tabla 8 es  $r = 0,339$ , con una significación bilateral de  $p = 0,002$ , que es inferior a ( $p < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Se concluye que existe una correlación positiva débil entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

## Contrastación de hipótesis específica

### Hipótesis específica 1

**Ha:** Existe relación entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** No existe relación entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**Tabla 9.** Correlación entre la variable Estrés y la dimensión Calidad de trabajo

			Estrés	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Estrés	Coef.	1,000	,384**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83

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

De acuerdo a la tabla 9, se pudo comprobar la Ha, en la cual se observa que existe una correlación directa y débil (0.384,  $p < 0.05$ ) entre la dimensión calidad de trabajo y el estrés. Esto sugiere que a medida que los niveles de estrés en los trabajadores aumentan, es probable que tienda a aumentar la calidad de su trabajo. En otras palabras, algunos trabajadores pueden responder al estrés con un aumento en su productividad o calidad de trabajo.

## Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** No existe relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**Tabla 10.** Correlación entre la variable Estrés y la dimensión Responsabilidad

			Estrés	Responsabilidad
Rho de	Estrés	Coef.	1000	-,264*
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	83	83

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

Como se observa en la tabla 10, la segunda dimensión, Responsabilidad, exhibió una correlación inversa y débil (-0.264,  $p < 0.05$ ) con el estrés. Esto significa que a medida que los niveles de estrés aumentan, la responsabilidad tiende a disminuir. En otras palabras, los trabajadores pueden sentirse menos responsables o menos motivados para asumir sus responsabilidades cuando están inmersos en estrés.

### Hipótesis específica 3

**Ha:** Existe relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** No existe relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**Tabla 11.** Correlación entre la variable Estrés y la dimensión Trabajo en equipo

			Estrés	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Estrés	Coef.	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	83	83

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

De la tabla 11 se pudo interpretar que, la tercera dimensión, Trabajo en equipo, muestra una correlación directa y débil (0.345,  $p < 0.05$ ) con el estrés. Esto indica que, cuando los niveles de estrés aumentan entre los trabajadores, es probable que tienda a aumentar la colaboración y el trabajo en equipo. Es posible que, en situaciones estresantes, los empleados se apoyen mutuamente más de lo habitual.

### Hipótesis específica 4

**Ha:** Existe relación entre estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**H0:** Existe relación entre estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

**Tabla 12.** Correlación entre la variable Estrés y la dimensión Compromiso institucional

			Estrés	Compromiso institucional
Rho de Spearman	Estrés	Coef.	1,000	,122
		Sig. (bilateral)	.	,272
		N	83	83

De acuerdo a lo obtenido en la tabla 12, se acepta la H0, esto debido a que la cuarta dimensión, Compromiso institucional, no muestra una correlación significativa con la variable estrés. Esto sugiere que el estrés no tiene un impacto directo en cómo los trabajadores se sienten con respecto a su compromiso con la institución o empresa.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados, se decidió lo siguiente en relación con los objetivos e hipótesis del trabajo de estudio:

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Según los encuestados el 45.7 % de los profesionales de salud manifiestan que tienen un nivel alto de estrés en su centro de trabajo, siendo que existe un alto porcentaje de trabajadores estresados a causa de las actividades laborales; no obstante, el 41.0 % del personal de salud manifiestan que tienen un nivel bajo de desempeño laboral en su centro de trabajo, el origen de este resultado se debe a factores de responsabilidad y trabajo en equipo entre todos los que laboran en el área de salud.

Los resultados son respaldados por Betancourt et al., en 2020, durante la pandemia de COVID-19, en el cual realizaron estudios sobre el estrés laboral entre las enfermeras de la UCI. Se descubrió que la cantidad de estrés en la población investigada se relacionaba con un 21% que experimentaba altos niveles y un 79%, bajos niveles de estrés. Se determinó que el estrés tiene varias consecuencias en la vida, influyendo tanto en lo físico como en lo emocional, lo que a su vez afecta a otras áreas como las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral, el académico y la vida familiar (14).

Asimismo, Hemamalini, en 2018 afirmó que el estrés es la respuesta ante la percepción de una demanda o desafío, siendo un proceso por el que un individuo o una persona reaccionan ante los problemas y retos externos o internos. Por otro lado, el organismo pone en marcha numerosos sistemas para coordinar dichas respuestas adaptativas tanto a nivel sistémico como celular; es por ello, que el estrés tiene un efecto directo en el cerebro y en toda anatomía del cuerpo, ya que la falta de adaptación a una condición estresante puede dar lugar a un mal funcionamiento del cerebro, a un problema fisiológico y también a problemas de depresión, ansiedad, dolor y agotamiento (31).

La hipótesis general indica que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022, como consecuencia de que el factor de Rho de Spearman para la comparación de hipótesis en la Tabla 8 es  $r = 0,339$ , con una significación bilateral de  $p = 0,002$  que es inferior a ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe una correlación débil y positiva entre el estrés y el rendimiento laboral en los profesionales de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Estos resultados coinciden con Cubas en 2021 en su investigación sobre el estrés y el desempeño laboral de un hospital en Lambayeque. Como consecuencia el coeficiente de relación ( $r = 0,998$ ) decretó que existía una correlación positiva muy alta entre las variables ( $p < 0,05$ ) (22). Por otro lado, Singhai, en 2017, precisó que el estrés puede considerarse como una percepción de tensión emocional o física. Ante ello, existe una serie de incidentes en la vida de una persona que la lleva a tener emociones negativas como la ira, la frustración y el nerviosismo que se desarrolla por el estrés en un individuo. Por otro lado, los niveles de estrés pueden variar en función de cómo se responda a una determinada situación (32).

Objetivo específico 1: Identificar la relación entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. De acuerdo a los datos obtenidos, el 36.14 % de los participantes en el estudio respondieron que tienen un nivel medio de calidad de trabajo.

La hipótesis específica 1 indica que existe relación el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022, el resultado del coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis en la Tabla 9 es  $r = 0,384$ , con una significación bilateral de  $p < 0,00$ , un valor inferior a ( $p < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe una correlación positiva débil entre el estrés y la calidad de trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Estos resultados guardan relación con lo planteado por Rojas y Arteaga, quienes obtuvieron que la productividad y calidad de trabajo lideran los factores del

desempeño laboral en su estudio con un 92.31 % (19). Asimismo, Cubas obtuvo que un 56.6 % del personal de salud presentaba un nivel medio en calidad de trabajo (29). Sin embargo, difieren con los resultados encontrados por Santillán, en el cual describe que el nivel de mayor relevancia es el bajo, con un 36.7 % (30). También guarda relación con lo obtenido por Pereyra y Benavente, quienes identificaron que existe un nivel regular tanto en la productividad (57.4 %), en la eficacia (59.5 %) y la eficiencia (42.6 %) (26).

Según Martin y Elig, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente o la entidad empresarial define a la calidad en el trabajo; como resultado, es esencial contar con las habilidades necesarias para facilitar las actividades con un alto grado de satisfacción. Por lo tanto, una tarea se considera de alta calidad cuando cumple eficazmente con los estándares establecidos dentro del límite de tiempo predeterminado y supera las expectativas del cliente u otra parte relevante (48). Considerando esa definición, lo obtenido se justifica pues, se toma en cuenta que los cortos plazos de tiempo y la elevada afluencia de pacientes pueden generar cargas de estrés en los trabajadores.

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. En base a lo referido por los encuestados, el 86.75 % respondieron que tienen un nivel medio de responsabilidad.

La hipótesis específica 2, indica que existe relación entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022, el resultado del coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis en la Tabla 10 es  $r = -0,264$ , con una significación bilateral de  $p = ,016$ , un valor inferior a ( $p < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. En conclusión, existe una correlación negativa débil entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Lo obtenido guarda relación con lo que planteó Cubas R, quien obtuvo que el 47.2 % presenta un grado moderado de responsabilidad, así como también un 47.2 % reportó presentar un nivel bajo (29). Asimismo, Santillán obtuvo que el 56.7 % de

los colaboradores presentaron un grado bajo de responsabilidad en el servicio neonatal, lo cual difiere de lo obtenido (30).

Para Davidescu et al., la responsabilidad se define como llevar a cabo las tareas dentro de los plazos establecidos y de una manera clara. Una persona responsable también está plenamente consciente de las posibles consecuencias de no cumplir con sus obligaciones (52). Es por ello que, en el caso de los profesionales de salud, la responsabilidad es elevada pues trabajan con el bienestar de las personas, y en el caso del área de Farmacia, las consecuencias de brindar un medicamento erróneo o brindarle el medicamento a una persona que no posee receta médica son graves.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. A través de la encuesta se obtuvo que el 43.37 % de los profesionales de la salud indican que experimentan un alto nivel de colaboración en equipo en su entorno laboral.

La hipótesis específica 3 indica que existe relación entre estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022, El coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis de la tabla 11 es  $r = 0,345$ , con una significación bilateral de  $p = 0,001$ , que es inferior a ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe una correlación positiva débil entre el estrés y el trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Los resultados se complementan por lo planteado por Ortiz, pues en su estudio se pudo encontrar que existe relación entre la variable estrés y las dimensiones relaciones con los demás y la dimensión labor de equipo (15). Por otro lado, Cubas L, en su estudio, pudo identificar una relación fuerte entre el estrés y las relaciones interpersonales con un Rho de 0.928, además de presentar una alta propensión a ello en un 72.4 %.

Para ello, se toma de referencia a Shouvik y Wamique, quien afirma que las actividades de trabajo en equipo proporcionan a los participantes una mayor estabilidad emocional, confianza en sus habilidades y la capacidad de organizarse y tomar decisiones sabias en grupo; contribuyendo a crear un ambiente de trabajo productivo que promueve el desarrollo de agendas de trabajo, actividades creativas, planificación estratégica y el avance de ideales admirables (55).

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Los resultados afirman que el 46.99 % indicaron que tienen un nivel medio de compromiso institucional.

La hipótesis específica 4 indica que existe relación entre el estrés y compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Sin embargo, el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis de la tabla 12 es  $r = 0,122$ , y la significación bilateral es de  $p = 0,272$ , la cual es superior a ( $p < 0,05$ ), lo que indica que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. En conclusión, no existe correlación entre el estrés y el compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

Estos resultados guardan relación con lo obtenido por Acosta A, Jiménez L, Pulido E, Redondo M. (18), el cual arroja que no existe relación alguna entre la variable estrés y años en el cargo, estrato, departamento académico, personas a cargo, entre otras. Se considera relevante porque todas las mencionadas se relacionan con la dimensión compromiso con la institución.

De acuerdo a Alrowwad, Almajali y Masadeh, el compromiso institucional es importante porque permite reclutar y retener a los profesionales de la salud con el fin de cumplir los objetivos de la Clínica (60). Asimismo, Stoner, Freedman y Gilbert refieren que es necesaria una comunicación directa y constante con los directivos y colaboradores (61). Razón por la cual, se concluye que la relación entre la Clínica y los profesionales de salud es regular, sin embargo, es necesaria mayor apertura para lograr mayores niveles de compromiso.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva débil entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Asimismo, existe un nivel alto de estrés en el centro laboral, la causa se debe a varios factores como la responsabilidad y trabajo en equipo.
2. Existe relación positiva débil entre el estrés y la calidad en el trabajo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Además, existe un nivel medio de calidad en los profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.
3. Existe relación negativa y débil entre el estrés y la responsabilidad en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Además, existe un nivel medio de responsabilidad en los profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.
4. Existe relación positiva débil entre el estrés y trabajo en equipo en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Por otro lado, se demuestra que existe un nivel medio de trabajo en equipo en los profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.
5. No existe relación entre el estrés y el compromiso institucional en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Por último, existe un nivel medio de compromiso institucional en los profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Esta investigación sugiere implementar un programa de intervención basado en evidencia científica para reducir el estrés en los trabajadores. Se recomienda que este incluya actividades específicas como técnicas de relajación, ejercicios físicos, terapia cognitivo-conductual y programas de apoyo social. También es importante que la Clínica Internacional realice una evaluación rigurosa de los resultados a través de la implementación del programa. Además, sería beneficioso realizar estudios sobre los factores que contribuyen al estrés laboral dentro de la organización.
2. Se propone establecer y mantener un cronograma estructurado de citas psicológicas para sus trabajadores, con el objetivo de proporcionar un espacio adecuado para la gestión de tensiones. Estas sesiones deben ser conducidas por profesionales de la psicología capacitados en técnicas de relajación y manejo del estrés. Es importante que el cronograma sea flexible para adaptarse a las necesidades individuales de los trabajadores y las demandas de la organización. Además, se aconseja realizar una evaluación inicial para identificar las áreas de mayor tensión y estrés, lo que permitirá una personalización efectiva de las intervenciones psicológicas. Estas citas psicológicas deben considerarse como una parte integral de un enfoque holístico para el bienestar y la salud mental de los trabajadores. La comunicación efectiva y confidencial con los empleados es fundamental en este proceso.
3. Se recomienda promover de manera constante y activar la participación de los trabajadores, otorgando un enfoque especial a sus funciones laborales para fomentar un sentido de involucramiento. Para mantener su participación, se proponen prácticas como la delegación de responsabilidades y la planificación de tareas que permitan a los empleados contribuir activamente al desarrollo y mejora de la organización. Asimismo, se recomienda establecer canales de comunicación abiertos y transparentes para que puedan expresar sus ideas, sugerencias y preocupaciones, y que estas contribuciones sean consideradas significativamente. En cuanto al reconocimiento, se insta al director a

implementar un sistema que valore y recompense equitativamente los logros y contribuciones de los trabajadores, basado en criterios objetivos y transparentes. También se sugiere brindar oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua para fortalecer las habilidades y conocimientos de los empleados, promoviendo su crecimiento personal y su compromiso con la organización.

4. Se sugiere fomentar actividades recreativas y sociales, como celebraciones de cumpleaños, reconocimientos y conmemoraciones de fechas importantes, para fortalecer el sentido de pertenencia y el bienestar general de los empleados. Para promover el compromiso personal e institucional, se sugiere implementar prácticas de liderazgo transformacional que inspiren a los trabajadores a involucrarse activamente en la consecución de los objetivos organizacionales. Esto puede incluir la comunicación clara de la visión y los valores de la Clínica, el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y el establecimiento de metas desafiantes, pero alcanzables. Además, se propone proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal para los empleados, a través de programas de capacitación, mentorías y responsabilidades que fomenten su crecimiento y contribución en la organización.
5. Se plantea promover una comunicación abierta y efectiva para crear un ambiente donde cada miembro se sienta valorado y escuchado. Se alienta a los profesionales a expresar sus opiniones, ideas y preocupaciones libremente, contribuyendo así a un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Sarsosa K, Charria VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y salud [Internet]. 2018 [citado 10 abril 2023]; 20: 44-52. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
2. Suarez RJ, Campos LY, Villanueva JDs, Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista electronica de conocimientos saberes y practicas [Internet]. 2020 [citado 10 abril 2023]; 3:104-119. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342965577\\_Estres\\_laboral\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_las\\_condiciones\\_de\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/342965577_Estres_laboral_y_su_relacion_con_las_condiciones_de_trabajo)
3. Birhanu M, Gebrekidan B, Tesefa G, Tareke M. Workload Determines Workplace Stress among Health Professionals Working in Felege-Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar, Northwest Ethiopia. Revista de salud ambiental y pública [Internet]. 2018 [citado 10 abril 2023]; 2018. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/jeph/2018/6286010/>
4. Bischoff I, Kathrin A, Hold C, Wollesen B. The effect of physical activity interventions on occupational stress for health personnel: A systematic review. Revista internacional de estudios de enfermería [Internet]. 2019 [citado 10 abril 2023]; 97: 94-104. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31234106/>
5. Van P. HR's Guide to the Effect of Job Stress on Employee Performance. Pathways [Internet]. 2021 [citado 10 abril 2023]. Disponible en: <https://biblioguias.uma.es/citasybibliografia/ejemplosvancouver>
6. Liu J, Wu J, Mao Y. Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. Práctica familiar BMC [Internet]. 2019 [citado 10 abril 2023]; 20: 1-11. Disponible en: <https://bmcprimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-019-0904-0>
7. Valderrama EJ, Polino YB. Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica. [Lima]. Universidad Peruana Unión; 2020. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Saenz ME. estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2019. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37803>
9. Velasquez JM. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el Bosque, la victoria, Chiclayo, 2018. [Chiclayo] Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>

10. Samuel R, Zaini N, Hassan E, Talib A, Ramly F. Nurses' perspective of work-related stressors. *Earth and environmental science* [Internet]. 2021 [citado el 05 mayo 2023]; 10(6):1-8. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/350715005\\_Nurses'\\_perspective\\_of\\_work-related\\_stressors](https://www.researchgate.net/publication/350715005_Nurses'_perspective_of_work-related_stressors)
11. Jordán B. el Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área Covid – 19 de un hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82093/Jord%c3%a1n\\_FB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82093/Jord%c3%a1n_FB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Alzate S , García Y, Rojas Y, Quintero D, González J. el Impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021. [Medellín]: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD; 2021. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43533>
13. Quispe E. Causas y efectos del estrés que afectan el desempeño laboral. [La Paz]: Universidad Mayor de San Andrés; 2020. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26107>
14. Betancourt M, Domínguez W, Peláez B, Herrera M. el Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid - 19. *Revista. Manabí: Revista Científica Multidisciplinaria* [Internet]. 2020 [citado el 10 mayo 2023]; 4(3): 41-50. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
15. Ortiz R. Estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato. [Ambato]: Universidad Técnica de Ambato; 2020. Diponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30603>
16. Mejía K. Estrés y su incidencia el desempeño laboral de los médicos del Subcentro Santa Rosa de la Ciudad de Quevedo en el año 2020. [Los Ríos]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2020. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8271/E-UTB-FCJSE-PSCLIN-000329.pdf?sequence=1&isAllowed=y.%20Revista.%20Riobamba:%20SciELO>.
17. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud *Stress and work performance of a health network staff. Revista Eugenio Espejo* [Internet]. 2020 [citado el 12 mayo 2023]; 14(2): 11-18 Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8271/E-UTB-FCJSE-PSCLIN-000329.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Revista. Riobamba: SciELO.
18. Acosta A, Jiménez L, Pulido E, Redondo M. Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del César. *Revista*

Encuentros [Internet]. 2018 [citado 13 mayo 2023]; 17(01):24-33. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525003/html/>

19. Rojas J, Arteaga M. Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuel, C.A. Revista. Venezuela: Revista Accounting and Management Research [Internet]. 2022 [citado el 13 de mayo 2023]; 1(1): 1-16. Disponible en: <http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492>
20. Sarsosa K, Charria V. el Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Revista. Cali: SciELO.
21. Durand M. El estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand\\_V\\_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand_V_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Cubas L. Desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal médico de un Hospital de la Región Lambayeque. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo: 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68856>
23. Ulloa N. Estrés y Desempeño Laboral del Personal Técnico Farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021. [Chimbote]: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75071>
24. Castro Z. Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021. [Lima]: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71655>
25. Fuentes J. Relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en el contexto de la pandemia global COVID-19 en cirujanos dentistas en consulta privada de la ciudad de Puno - 2020. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en: <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16446?show=full>
26. Pereyra M, Benabente R. Estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia, hospital Santa María del Socorro – Ica 2021. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica. Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/1373/1/Maria%20Elena%20Pereyra%20Legua.pdf>
27. Zuñiga E. Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Revistas de investigación UNMSM [Internet]. 2019 [citado el 15 de mayo 2023]; 22(4). Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>
28. Ángeles E. Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019. [Chimbote]: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>

29. Cubas R. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria Sector II – Chiclayo, 2018. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>
30. Santillan Z. Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima - 2017. [Perú]: Universidad César Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14452/Santillan\\_LZE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14452/Santillan_LZE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Hemamalini R, Ashok V, Sasikata V. A Study on Stress Management and its Impact among Students. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences [Internet]. 2018 [citado 18 junio 2023]; 7(3): 101-110. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/342731692\\_A\\_Study\\_on\\_Stress\\_Management\\_and\\_its\\_Impact\\_among\\_Students](https://www.researchgate.net/publication/342731692_A_Study_on_Stress_Management_and_its_Impact_among_Students)
32. Jain G, Singhai M. ACADEMIC STRESS AMONGST STUDENTS: A REVIEW OF LITERATURE. Prestige e-Journal of Management and Research [Interne]. 2017 [citado 18 junio 2023]; 5(1): 58-67. Diponible en: <https://www.pimrindore.ac.in/vol4-issue2-vol5-issue1/5.ACADEMIC%20STRESS%20AMONGST%20STUDENTS%20A%20REVIEW%20OF%20LITERATURE.pdf>
33. Sener N. Stress as A Basic Concept and Nursing Approaches. Journal of scientific & technical research [Internet]. 2019 [citado 20 junio 2023]; 21(5): 1625-1627. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/336586266\\_Stress\\_as\\_A\\_Basic\\_Concept\\_and\\_Nursing\\_Approaches](https://www.researchgate.net/publication/336586266_Stress_as_A_Basic_Concept_and_Nursing_Approaches)
34. Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Salud Uninorte [Internet]. 2019 [citado 21 junio 2023]; 35(1): 139-167. Disponible en: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>
35. Casanova M, González W, Machado F, Casanova D, González M. Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna.. Gac. Med. Espirit [Internet]. 2023 [citado el 22 junio 2023]; 1(25). Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2492/2537#:~:text=E n%201936%20Hans%20Hugo%20Bruno,demanda%20del%20ambiente%20que e%20suceda.>
36. Sultan B. Application of Betty Neuman Theory in Care of Stroke Patient. Annals of Nursing and Practice. Sci MedCentral [internet]. 2018 [citado 22 junio 2023]; 5(1): 1-4. Disponible en: <https://www.jsmedcentral.com/journal-article-pdfd/Annals-of-Nursing-and-Practice/nursing-5-1092.pdf>

37. Pestana M, Silva M, Cabral I, Sousa P, Lopes M. Neuman Systems Model in perioperative nursing care for adolescents with juvenile idiopathic scoliosis. *Da Escola de Enfermagem USP* [Internet]. 2021 [citado 22 junio 2023]; 55(1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/6PcTFDJwCYscZ7XSvXrnFdr/>
38. Dillard D. The Transactional Theory of Stress and Coping: Predicting Posttraumatic Distress in Telecommunicators. *Walden University ScholarWorks* [Internet]. 2019 [citado el 22 junio 2023]; 1. Disponible en: <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/6719/>
39. Obbarius N, Fischer F, Liegl G, Obbarius A, Rose M. A Modified Version of the Transactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *Frontiers in Psychology* [Internet]. 2021. [citado 22 junio 2023]; 12(1): 1-12. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33746820/>
40. Macauyag D, Lacubtan I, Bao M, Abellanos G, Garrillos E. ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK MOTIVATION OF GOVERNMENT EMPLOYEES. *International Journal of Engineering Technology Research & Management* [Internet]. 2020 [citado 22 de junio 2023]; 2(12): 90-96. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/341786582\\_ORGANIZATIONAL\\_COMMITMENT\\_AND\\_WORK\\_MOTIVATION\\_OF\\_GOVERNMENT\\_EMPLOYEES](https://www.researchgate.net/publication/341786582_ORGANIZATIONAL_COMMITMENT_AND_WORK_MOTIVATION_OF_GOVERNMENT_EMPLOYEES)
41. Hoover C, Paladino M, Dworetzky BWN. A Framework for Assessing Family Engagement in Systems Change. *Family voices* [Internet]. 2018 [citado 25 junio 2023]; 1: 1-8. Disponible en: [https://familyvoices.org/wp-content/uploads/2018/10/FamilyVoices\\_LPFCH\\_assessing\\_family\\_engagement\\_April2018.pdf](https://familyvoices.org/wp-content/uploads/2018/10/FamilyVoices_LPFCH_assessing_family_engagement_April2018.pdf)
42. Mungabi H. Institutional Commitment to Community Engagement: A Case Study of Makerere University. *International Journal of Higher Education* [Internet]. 2017 [citado el 30 de junio del 2023]; 4(1): 187-199. Disponible en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1060535.pdf>
43. Fogaca N, Barbosa M. Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Organizational behavior applied in private and public organizations* [Internet]. 2018. [citado el 30 de junio]; 30(4): 231-247. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/piq.21248>
44. Mohamed Z. THE DETERMINANTS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN JORDANIAN ORGANIZATIONS. *Journal of Economics, Finance and Accounting* [Internet]. 2018. [citado 10 de junio de 2023]; 5(1): 11-17. Disponible en: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/453563>
45. Ramos P, Barrada J, Fernández EKL. Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance

- Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet]. 2019. [citado 10 de junio 2023]; 35(3): 195-205. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1576-59622019000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622019000300006)
46. Loporto J. Application of the Donabedian Quality-of-Care Model to New York State Direct Support Professional Core Competencies: How Structure, Process, and Outcomes Impact Disability Services. *Journal of Social Change* [internet]. 2020. [citado julio 2023]; 12(1): 40-70. Disponible en: <https://scholarworks.waldenu.edu/jsc/vol12/iss1/5/>
  47. Vergaray J, Gutiérrez W, León F, León C. Gestión administrativa y clima laboral. *Revista científica Qualitas* [Internet]. 2021 [citado en julio 2023]; 22(1): 2661-6610. Disponible en: <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102>
  48. Martin J, Elig MGI. The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. *Total Quality Management* [Internet]. 2020 [citado en julio 2023]; 1: 1-15. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2020.1844564>
  49. Ababneh M, Masadeh M, Shakhsheer F, Habiballah M. The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management* [internet]. 2018 [citado el 15 de julio del 2023]; 8(1): 55-62. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327203037\\_The\\_impact\\_of\\_internal\\_service\\_quality\\_on\\_job\\_satisfaction\\_in\\_the\\_hotel\\_industry](https://www.researchgate.net/publication/327203037_The_impact_of_internal_service_quality_on_job_satisfaction_in_the_hotel_industry)
  50. Masad F, Aljawarneth N. Administrative creativity and job performance: An Empirical Study at Jadara University. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation* [Internet]. 2020 [citado el 15 de julio del 2023]; 24(8): 1-15. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Nader-Aljawarneh-2/publication/341804566\\_Administrative\\_creativity\\_and\\_job\\_performance\\_An\\_Empirical\\_Study\\_at\\_Jadara\\_University/links/5ed5773b92851c9c5e7229de/Adm\\_inistrative-creativity-and-job-performance-An-Empirical-Study-at-Jadara-University.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nader-Aljawarneh-2/publication/341804566_Administrative_creativity_and_job_performance_An_Empirical_Study_at_Jadara_University/links/5ed5773b92851c9c5e7229de/Adm_inistrative-creativity-and-job-performance-An-Empirical-Study-at-Jadara-University.pdf)
  51. Zamenopoulos K, Alexiou K. Collective Design Anticipation. *Journal pre-proof* [Internet]. 2020 [citado el 10 de agosto 2023]; 1(20): 1-15. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/341037969\\_Collective\\_Design\\_Anticipation](https://www.researchgate.net/publication/341037969_Collective_Design_Anticipation)
  52. Davidescu A, Apostu S, Paul A, Casuneanu I. Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability* [Internet]. 2020 [citado en agosto 2023]; 12(1): 1-53. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/6086>

53. Mubrik Y, Almutairi N. Leadership Self-Efficacy and Organizational Commitment of Faculty Members: Higher Education. *Administrative sciences* [Internet]. 2020 [citado en agosto 2023]; 10(1). Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/gam/jadmsc/v10y2020i3p66-d408863.html>
54. Gallego C. Autonomía e interdependencia. La ética del cuidado en la discapacidad. *Humanidades* [Internet]. 2020 [citado el 15 de agosto del 2023]; 10(2): 2215-3954. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-39342020000200099&script=sci\\_abstract&tIng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-39342020000200099&script=sci_abstract&tIng=es)
55. Shouvik S, Wamique M. The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University. *Journal of Business and Management* [Internet]. 2018 [citado el 15 de agosto del 2023]; 20(3): 15-22. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/325287860\\_The\\_Impact\\_of\\_Teamwork\\_on\\_Work\\_Performance\\_of\\_Employees\\_A\\_Study\\_of\\_Faculty\\_Members\\_in\\_Dhofar\\_University](https://www.researchgate.net/publication/325287860_The_Impact_of_Teamwork_on_Work_Performance_of_Employees_A_Study_of_Faculty_Members_in_Dhofar_University)
56. Hwang M. Relationship between Teamwork and Team Performance: Experiences from an ERPsim Competition. *Journal of Information Systems Education* [Internet]. 2018 [citado el 15 de agosto del 2023]; 29(3): 157-169. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/328695832\\_Relationship\\_between\\_teamwork\\_and\\_team\\_performance\\_Experiences\\_from\\_an\\_ERPsim\\_competition](https://www.researchgate.net/publication/328695832_Relationship_between_teamwork_and_team_performance_Experiences_from_an_ERPsim_competition)
57. Irdalisa I, Hw P, Djukri D. Implementation of Technology-based Guided Inquiry to Improve TPACK among Prospective Biology Teachers. *International Journal of Instruction* [Internet]. 2020 [citado el 18 de agosto 2023]; 13(2): 33-44. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/340358071\\_Implementation\\_of\\_Technology-based\\_Guided\\_Inquiry\\_to\\_Improve\\_TPACK\\_among\\_Prospective\\_Biology\\_Teachers](https://www.researchgate.net/publication/340358071_Implementation_of_Technology-based_Guided_Inquiry_to_Improve_TPACK_among_Prospective_Biology_Teachers)
58. Bowen S. Mission and Vision. University of South Carolina [Internet]. 2018 [citado en agosto 2023]; 1: 1-15. Disponible en: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3040376>
59. Sugiarto I. Organizational climate, organizational commitment, job satisfaction, and employee performance. *Diponegoro International Journal of Business* [Internet]. 2018 [citado en agosto 2023]; 1(2): 112-120. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/335298478\\_Organizational\\_climate\\_organizational\\_commitment\\_job\\_satisfaction\\_and\\_employee\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/335298478_Organizational_climate_organizational_commitment_job_satisfaction_and_employee_performance)
60. Alrowwad A, Almajali D, Masadeh R. The Role of Organizational Commitment in Enhancing Organizational Effectiveness. *Education Excellence and Innovation Management through* [Internet]. 2019 [citado en agosto 2023]; 1(2): 9133-9154. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/332697163\\_The\\_Role\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_in\\_Enhancing\\_Organizational\\_Effectiveness](https://www.researchgate.net/publication/332697163_The_Role_of_Organizational_Commitment_in_Enhancing_Organizational_Effectiveness)

61. Seid E, D N. Employees' Organizational Commitment in Higher Educational Setting. Preprints [Internet]. 2019 [citado en agosto 2023]; 1(4): 1-15. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/332149590\\_Employees'\\_Organizational\\_Commitment\\_in\\_Higher\\_Educational\\_Setting](https://www.researchgate.net/publication/332149590_Employees'_Organizational_Commitment_in_Higher_Educational_Setting)
62. Friedman C. Respect: The Relationship Between Being Respected and Quality of Life of Disabled People. Disability Studies Quarterly [Internet]. 2018 [citado en agosto 2023]; 38(2): 1-15. Disponible en: <https://dsq-sds.org/index.php/dsq/article/view/6168/4908>
63. Nechita D, Nechita F, Motorga R. A review of the influence the anxiety exerts on human life. Romanian journal of morphology and embryology = Revue roumaine de morphologie et embryologie [Internet]. 2018 [citado el 10 de setiembre 2023]; 59(4): 1045-1051. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30845283/>
64. Martínez C, Moraga S, Predes C, Vásquez A, Villarroel C. Occupational fatigue and work absenteeism in female assistant nurses of a high-complexity hospital, Chile. Ciência & Saúde Coletiva [Internet]. 2020 [citado en setiembre 2023]; 25(1): 243-250. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31859872/>
65. Martin K, Meeusen R, Thompson K, Rattray B. Mental Fatigue Impairs Endurance Performance: A Physiological Explanation. Sports Medicine [Internet]. 2018 [citado en setiembre del 2023]; 48(3): 1-18. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29923147/>
66. Szostek D. The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. Sustainability [Internet]. 2019 [citado en setiembre del 2023]; 11(21): 1-33. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/21/5916>
67. Tandiyono E, Gnajar D, Teguh P, Anilawati N. Job Satisfaction And Job Motivation Toward Performance Through Organizational Commitment. dvances in Social Science, Education and Humanities Research [Internet]. 2018 [citado el 15 de setiemnbre del 2023]; 98(1): 58-63. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327221103\\_Job\\_Satisfaction\\_And\\_Job\\_Motivation\\_Toward\\_Performance\\_Through\\_Organizational\\_Commitment](https://www.researchgate.net/publication/327221103_Job_Satisfaction_And_Job_Motivation_Toward_Performance_Through_Organizational_Commitment)
68. Fatimayin F. What is Communication? FOLUKE FATIMAYIN [Internet]. 2018 [citado el 15 de setiembre del 2023]; 1: 1-15. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/337649561\\_What\\_is\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/337649561_What_is_Communication)
69. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. BMC Health Services Research [Internet]. 2018 [citado en setiembre

2023]; 399(1): 1-9. Disponible en:  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3149-z>

70. Flores V. Estrés laboral. [Pachuca]: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Área Académica de Psicología. 2007; 14-21. Disponible en:  
<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/1750/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf?sequence=1>
71. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. 3rd ed. [Reino Unido]: Biblioteca de la OMS; 2004 Disponible en:  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/who-42756>
72. Gallardo E. Metodología de la investigación. 1st ed. [Huancayo]: Universidad continental; 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de la recolección de datos

#### **CUESTIONARIO: ESTRÉS EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL, LIMA, 2022.**

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Para lo cual se le pide la mayor honestidad posible en sus respuestas. Cabe mencionar que la encuesta es anónima e individual.

Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa (x) la respuesta que Ud. Crea correctamente. A continuación, se le da a conocer la escala de valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Tomas en cuenta espacios propios para relajarte					
2	Te brindas espacios para el descanso oportuno					
3	Realizas actividades de relajamiento					
4	Te alimentas adecuadamente					
5	Realizas actividades para fortalecerte físicamente					
6	Realizas actividades de distracción					
7	Cumples con agrado y satisfacción tu trabajo					
8	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual					
9	Te sientes valorado en tu centro de trabajo					
10	Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente					
11	Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente					
12	La Clínica te brinda la oportunidad para asistir eventos de capacitación y actualización					
13	Te sientes satisfecho con tu					
14	Cumples con tu horario de trabajo					

15	Eres puntual					
16	Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo					
17	Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo					
18	Tus compañeros de trabajo comparten tus ideales					
19	Dentro de tu equipo de trabajo existe una relación armoniosa					
20	Tu superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan					

**CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA  
SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL, LIMA,  
2022**

Estimado (a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022. Para lo cual se le pide la mayor honestidad posible en sus respuestas. Cabe mencionar que la encuesta es anónima e individual.

Muchas gracias por su colaboración.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa (x) la respuesta que Ud. Crea correctamente. A continuación, se le da a conocer la escala de valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>						
1	Realiza un trabajo sin errores					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativas en la realización de actividades					
3	Realiza un trabajo ordenado					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Realiza o produce un trabajo metódico					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor					
9	Se muestra atenta (o) al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimiento de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						

12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar					
13	Mantiene a sus superiores informados del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden plantearse.					
14	Transmite información oportuna.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la Clínica Internacional en el área de Farmacia.					
16	Reacciona eficazmente y de forma calmada frente a dificultades					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar el proceso de trabajo dentro del área de Farmacia en la Clínica Internacional.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de Farmacia de la Clínica internacional.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el área de Farmacia de la Clínica internacional.					
22	Conoce la misión y visión del servicio que ofrece la Clínica Internacional					
23	Colabora con sus compañeros de forma armoniosa sin considerar la raza, religión, nacionalidad, sexo, edad, etc.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo de equipo.					
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>						
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios					
29	Demuestra respeto hacia sus superiores					
30	Demuestra respeto a sus colegas					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					

## **Anexo 2. Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES**

El propósito de este protocolo es dar a conocer a los participantes de la presente investigación sobre su naturaleza, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es llevada a cabo por Juanito Herrera Tarrillo, alumno de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre el ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL en profesionales de la salud del área de Farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022.

El motivo por el que se invita a participar en el estudio de la investigación es porque usted forma parte de la totalidad de cuidadores del área de Farmacia, y su participación nos será de gran ayuda para llegar a cumplir con nuestro objetivo; además que este resultante de la investigación será beneficioso para usted y toda el área de Farmacia, toda vez en base a los resultados se trabajaran indicadores a nivel de su jefatura, para una mejora sustancial. Si usted accede a participar, se le pedirá responder a una entrevista en profundidad lo que le tomará 30 minutos. Su participación será voluntaria. El riesgo que pudiera generarse es filtración de información que usted nos va a proporcionar, pero está garantizado que dicho suceso no ocurrirá, toda vez que la aplicación lo realizará el investigador con el total compromiso ético de hacer esta investigación confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio. Si se sintiera incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. De mantener alguna duda o posterior retracción se puede comunicar con el investigador Juanito Herrera Tarrillo al celular 975803592 y/o al E-mail: [juanito\\_herrera@usmp.pe](mailto:juanito_herrera@usmp.pe)

Muchas gracias por su participación

Yo ....., doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he tenido la oportunidad de discutir sobre este y hacer preguntas. Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluso los relacionados a mi salud o condición física y mental, y raza u origen étnico, puedan ser usados, según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Estoy enterado que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo solicitar información sobre los resultados del estudio cuando este haya concluido. Para ello, puedo comunicarme con ..... Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual favorecerá al conocimiento científico.

---

Nombre completo del participante	Firma	Fecha
----------------------------------	-------	-------

---

Nombre del investigador	Firma	Fecha
-------------------------	-------	-------

**Anexo 3:** Solicitud del Investigador a la Institución de salud, donde se ha llevado la investigación.



Lima, 25 de Mayo de 2022

**SOLICITO: EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estimado Dr.

**Luis Ernesto Guerra Díaz**

Jefe de la Unidad de Docencia

**Clínica Internacional**

Yo, JUANITO HERRERA TARRILLO.....identificado con DNI 46879398.....  
correo electrónico JUANITO\_HERRERA@USMP.PE....., teléfono 975803592.....  
que laboro / estudio en FARMACIA SEDE SAN BORJA, Y ESTUDIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO USMP.....(Indicar  
servicio, y sede o facultad y universidad según corresponda) ante Ud. me presento y  
expongo:

En mi calidad de investigador, le solicito autorización para la ejecución del Proyecto  
titulado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA  
DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL, LIMA, 2022......", que requerirá acceso  
a APLICACIÓN DE ENCUESTAS DIRECTAS A LOS CUIDADORES..... (especificar)

Por lo expuesto, requiero a Ud. acceder a la solicitud.

Firma del Investigador

## COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD PARA INVESTIGADORES

Yo, JUANITO HERRERA TARRILLO.....identificado con DNI N° 46879398...., con correo electrónico JUANITO\_HERRERA@USMP.PE , declaro bajo juramento que:

- Actualmente laboro / estudio en FARMACIA SEDE SAN BORJA, Y ESTUDIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO Universidad San Martín de Porres... (Indicar servicio, y sede o facultad y universidad según corresponda).
- Asimismo, a la fecha me encuentro desarrollando el proyecto de investigación titulado "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL, LIMA, 2022."
- En ese sentido, a fin de poder llevar a cabo mi proyecto de investigación requiero acceder a una serie de datos e informaciones que sustenten mis conclusiones. Por este motivo, solicito a Clínica Internacional que me permita realizar la recolección y procesamiento de datos de naturaleza sensible y confidencial, tales como la revisión de historias clínicas, aplicación de encuestas a pacientes, entrevistas a pacientes, revisión de resultados de laboratorio, ecografía, base de datos y demás actividades necesarias.
- Me comprometo a no divulgar, ni presentar en mis presentaciones e informe final, datos personales y sensibles que puedan identificar al paciente o su historia clínica; tales como nombre, dirección, número de teléfono, correo electrónico, o demás información que Clínica Internacional considere de carácter confidencialidad y que pueda identificar al paciente.
- Por lo tanto, conozco y reconozco las responsabilidades que asumo al solicitar el acceso a este tipo de información a la Clínica Internacional. Y me comprometo a utilizarla únicamente para la ejecución del proyecto de investigación; y a no realizar ningún tipo de publicación de los datos sensibles y personales obtenidos, en ningún medio de comunicación, redes sociales o internet, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de la Clínica Internacional.
- Reconozco que toda la información que se obtenga es propiedad de Clínica Internacional, por lo que comprometo a que por un período indefinido:
  - Conservaré con carácter de confidencial dicha información, sin divulgarla, ni entregarla, directa o indirectamente a terceros, sean personas naturales o jurídicas;
  - No usaré la información obtenida en beneficio propio o de terceros, excepto para cumplir a cabalidad con los fines propuestos y siempre que cuente con la conformidad previa y escrita de la Clínica Internacional.
- Una vez concluido mi investigación, me comprometo a devolver o destruir con prontitud la información sensible o personal a solicitud de la Clínica Internacional.
- Estoy de acuerdo en garantizar que la información sensible obtenida, estará disponible sólo para un número restringido de personas, a las que deberá informar de su obligación de confidencialidad según el Compromiso; por tanto, su trabajo deberán desempeñarlo con total discreción, confidencialidad y lealtad, ya que cualquier revelación de información, accidental o intencional a terceros, perjudicará a la Clínica Internacional.
- En caso de no cumplir con cualquiera de estas condiciones o con las políticas internas de protección de datos personales, propiedad intelectual o cualquier otra política vinculante de Clínica Internacional; me someteré a las consecuencias legales que la institución considere pertinente.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento.

Lima, 25 de Mayo del 2022



Firma del Investigador

**Compromiso de entrega del Informe / Artículo / Tesis**

Estimado Dr.  
**Luis Ernesto Guerra Díaz**  
Jefe de la Unidad de Docencia  
**Clínica Internacional**

Yo, JUANITO HERRERA TARRILLO.....identificado con DNI.46879398.....,  
correo electrónico JUANITO\_HERRERA@USMP.PE....., teléfono 975803592....., que  
laboro / estudio en FARMACIA SEDE SAN BORJA, Y ESTUDIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO USMP..... (In-  
dicar servicio, y sede o facultad y universidad según corresponda) ante Ud. me presento  
y expongo:

En mi calidad de investigador del proyecto denominado ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
PROFESIONALES DE LA SALUD DEL ÁREA DE FARMACIA DE LA CLÍNICA  
INTERNACIONAL, LIMA, 2022..... (Título del proyecto,  
tesis o investigación), me comprometo a presentar un informe / Artículo / Tesis generada  
por el desarrollo de mi proyecto; el cual será enviado a la Unidad de Docencia al correo  
einca@cinternacional.com.pe.

De no cumplir con el cronograma establecido en el trabajo de investigación, se comuni-  
cará a mis superiores o a mi facultad para que estén informados del incumplimiento.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento  
en la ciudad de:

Lima, 25 de Mayo..... de 2022.



Firma del Investigador

**Anexo 4:** Respuesta por parte de la institución de salud de aprobación para el desarrollo de la investigación.



Lima, 17 de junio de 2022

**N°013-TI-D-UDID-CI-2022**

Investigador (a):  
**Herrera Tarrillo, Juanito**

Cordial saludo:

Por la presente, informo que ha sido aprobada la solicitud de campo clínico para el desarrollo del proyecto de investigación " **Estrés y desempeño laboral en profesionales de la salud del área de farmacia de la Clínica Internacional, Lima, 2022**", con las siguientes características:

Vigencia de aprobación	6 meses
F. Inicio	17/06/2022
F. Fin	17/12/2022
Sede	Lima y San Borja

Cabe mencionar que usted ha firmado un **compromiso de confidencialidad para investigadores de CI** y un **compromiso de presentación de proyecto final**, por lo que, se encuentra en la obligación de cumplir con lo referido en dichos documento.

Para consultas, puede comunicarse al correo [einca@cinternacional.com.pe](mailto:einca@cinternacional.com.pe)

Atentamente,

**Dr. Luis Guerra Díaz**  
Jefe de Investigación y Docencia  
Clínica Internacional