



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**  
**FACULTAD DE NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS**  
**HUMANOS**

Relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño de los  
trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Recursos Humanos

**AUTORES**

Huamaní Martell, Ana Maria (0000-0002-0368-4060)

Marcos Camacuari, Angie Daniela (0000-0001-8520-0682)

**ASESOR**

Vasallo Sambuceti, Giovanna de los Milagros (0000-0003-2172-4625)

**Lima, 27 de Noviembre de 2022**

**DEDICATORIA**

*Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, a mi madre y mis dos ángeles que hoy en día son mi fuente de energía e inspiración para salir adelante. De igual manera a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de este proceso.*

***Angie Marcos***

*Dedicado en primer lugar a Dios, por siempre estar presente en todo lo que hago, a mi familia. A mi papá, por siempre inspirarme a crear y seguir aprendiendo. A mi mamá, por ser mi soporte en cada momento y a mi hermana por siempre motivarme a creer en mí y mis capacidades.*

***Ana Maria Huamaní***

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por permitirnos encaminar este reto profesional. De igual manera expresar un agradecimiento especial a nuestra asesora de tesis, docentes de la carrera de administración y recursos humanos, así como también a los especialistas del área/rubro que nos brindaron el soporte necesario para sacar adelante nuestro proyecto de investigación. Por otro lado, agradecer a nuestras familias ya que, sin ellos, no habiéramos tenido el soporte necesario para poder llegar hasta completar nuestro objetivo y seguir creciendo profesionalmente. Finalmente, queremos agradecer a todas las personas que nos apoyaron desde distintos frentes en el desarrollo de esta investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022”, consiste en determinar si los factores de estrés y sus dimensiones; calidad y cantidad de trabajo y cultura y clima organizacional se encuentran relacionadas con el desempeño laboral y sus dimensiones; sentido del compromiso y cumplimiento esperado de labores. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transaccional, donde se aplica un instrumento de carácter cuantitativo: la encuesta; cuyos datos tienen un nivel de fiabilidad (coeficiente de Alfa de Cronbach) de 0.821, que indican que son consistentes. La muestra de análisis son 353 colaboradores administrativos de las 3 principales empresas del *retail* farmacéutico. Así mismo, la prueba estadística para analizar la información es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

De los resultados, se concluye que; en primer lugar, sí existe relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores. En segundo lugar, existe correlación de carácter inverso entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño del colaborador, así como, relación inversa entre los factores del estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral, esto es, cuando el nivel de uno aumenta, el otro disminuye. En tercer lugar, la correlación que existe entre las variables es de carácter débil, por lo que inferimos que, podrían existir otros factores que también se relacionan con las variables y los cuales deberían analizarse en posteriores investigaciones. En los próximos capítulos, veremos el detalle de cada análisis.

**Palabras Claves:** Factores de estrés laboral; desempeño laboral; *retail* farmacéutico; equipo administrativo.

Relationship between work stress factors and the performance of pharmaceutical retail  
workers in Metropolitan Lima, 2022

**ABSTRACT**

The present research work entitled: "Relationship between work stress factors and the performance of pharmaceutical retail workers in Metropolitan Lima, 2022", consists of determining whether the stress factors and their dimensions; quality and quantity of work and organizational culture and climate are related to work performance and its dimensions; sense of commitment and expected completion of tasks. The research design is non-experimental, of a transactional type, where a quantitative instrument is applied: the survey; whose data have a reliability level (Cronbach Alpha coefficient) of 0.821, which indicates that they are consistent. The sample of analysis is 353 administrative collaborators of the 3 main pharmaceutical retail companies. Likewise, the statistical test to analyze the information is Spearman's Rho correlation coefficient.

From the results, it is concluded that; In the first place, there is a relationship between the factors of work stress and the performance of the collaborators. Second, there is an inverse correlation between the dimensions of work stress and the employee's performance, as well as an inverse relationship between the factors of work stress and the dimensions of work performance, that is, when the level of one increases, the other decreases. Third, the correlation between the variables is weak, so we infer that there could be other factors that are also related to the variables and which should be analyzed in further research. Next, we will see the details of each analysis in the next chapters.

**Keywords: Work stress factors; work performance; pharmaceutical retail; administrative team.**

## N°2106\_Relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del retail farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorioacademico.upc.edu.pe](https://repositorioacademico.upc.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

5

[scielo.isciii.es](https://scielo.isciii.es)

Fuente de Internet

<1%

6

[repository.ucc.edu.co](https://repository.ucc.edu.co)

Fuente de Internet

<1%

7

[repositorio.unac.edu.pe](https://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

8

[www.frontiersin.org](https://www.frontiersin.org)

Fuente de Internet

<1%

9	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="https://buscador.una.edu.ni">buscador.una.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="https://rev-ib.unam.mx">rev-ib.unam.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="https://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://www.elsevier.es">www.elsevier.es</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://www.scielo.br">www.scielo.br</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %

---

20	Chipoco Rodriguez, Jesus Eduardo   Flores Ascencion, Angel Martin   Torres Valdiia, Larry Dante   Varea Lopez, Ubaldo Carlos. "Felicidad y estres laboral de los trabajadores en una agencia de aduanas del Callao.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
21	<a href="http://www.peru-retail.com">www.peru-retail.com</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://administracion.uexternado.edu.co">administracion.uexternado.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://doi.org">doi.org</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Adtalem Global Education Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://revistas.urp.edu.pe">revistas.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universiteit van Amsterdam Trabajo del estudiante	<1 %

---



29	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1 %
33	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	<1 %
35	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://uadeo.mx">uadeo.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://www.jyu.fi">www.jyu.fi</a> Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Riga Technical University Trabajo del estudiante	<1 %
39	<a href="http://dspace.espace.edu.ec">dspace.espace.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

40	<a href="http://journals.copmadrid.org">journals.copmadrid.org</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://recyt.fecyt.es">recyt.fecyt.es</a> Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
43	<a href="http://repositorio.esan.edu.pe">repositorio.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://digibuo.uniovi.es">digibuo.uniovi.es</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://oa.upm.es">oa.upm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to UDELAS: Universidad Especializada de las Americas Panama Trabajo del estudiante	<1 %
50	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %

---

51	<a href="https://repositorio.upd.edu.pe">repositorio.upd.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	<1 %
54	<a href="https://lacamara.pe">lacamara.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="https://gatreenterprise.com">gatreenterprise.com</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="https://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="https://journals.sapienzaeditorial.com">journals.sapienzaeditorial.com</a> Fuente de Internet	<1 %
59	Bardales, Bryan Oriol Cancan   La Rosa, Erick Jose Chumbes   Morocco, Jorge Fernando Pari   Aniceto, Luis Miguel Mirand. "Situacion de la Calidad en las Empresas del Sector Consultoria en el Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %

---

---

60 **qdoc.tips** <1 %  
Fuente de Internet

---

61 **repositorio.enamm.edu.pe** <1 %  
Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment  
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

## ÍNDICE GENERAL

<b>1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
1.1. Antecedentes del problema de investigación	10
1.2. Definición del Problema de investigación	23
1.3. Objetivo del estudio	27
1.3.1. Objetivo General	27
1.3.2. Objetivos Específicos	27
1.4. Justificación del Problema de Investigación	28
1.4.1. Justificación teórica	28
1.4.2. Justificación práctica	29
1.5. Preguntas de investigación	29
1.5.1. Problema General	29
1.5.2. Problemas Específicos	29
1.6. Hipótesis de investigación	30
1.6.1. Hipótesis General	30
1.6.2. Hipótesis Específicos	30
1.7. Marco teórico	30
1.7.1. Estrés Laboral	30
1.7.2. Desempeño Laboral	39
1.8. Definición de términos	50
1.9. Limitaciones del estudio: En relación con las características y diseño de la investigación seleccionados.	51
<b>2. CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	<b>52</b>
2.1. Estrés Laboral	52
2.1.1. Consideraciones conceptuales	52
2.1.2. Instrumentos de medición del estrés laboral	58
2.2. Desempeño Laboral	60
2.2.1. Consideraciones conceptuales	60
2.2.2. Instrumentos de medición del desempeño laboral	65
2.3. Investigaciones que relacionan ambas variables	66
2.3.1. Principales hallazgos	66
2.4. Conclusiones	71

	14
<b>3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>72</b>
3.1. Diseño de la investigación	72
3.2. Población	73
3.3. Muestra	75
3.4. Instrumento	77
3.5. Recopilación de la información	84
3.6. Análisis de la información	85
3.7. Confiabilidad del instrumento	86
<b>4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>93</b>
4.1. Hallazgos: Aplicación y análisis de resultados	93
4.1.1. Análisis descriptivo de la muestra	93
4.2. Análisis descriptivo de los resultados	95
4.2.1. Variable factores del estrés laboral	95
4.2.2. Variable Desempeño Laboral	99
4.2.3. Estadísticos descriptivos de las variables	103
4.3. Análisis de estadísticos inferenciales	106
4.3.1. Prueba de Normalidad	106
4.3.2. Prueba no paramétrica - Correlación de Spearman	107
4.3.3. Prueba de hipótesis	110
4.4. Resumen: Discusión de resultados	117
<b>5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>120</b>
5.1. Conclusiones	120
5.2. Recomendaciones	122
<b>6. CAPÍTULO VI: REFERENCIAS</b>	<b>128</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>145</b>
7.1. Matriz de consistencia: Problema general y específico, objetivo general y específicos e Hipótesis general.	145
7.2. Lista de referencias verificadas por los cuartiles 1,2, 3 y 4 por base de datos.	147
7.3. Matriz de operacionalización de las variables	155
7.4. Encuesta aplicada	162

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Cuadro resumen de las consideraciones conceptuales de estrés laboral</b>	61
<b>Tabla 2 Cuadro resumen de los instrumentos de medición de estrés laboral</b>	64
<b>Tabla 3 Cuadro resumen de las consideraciones conceptuales de desempeño laboral</b>	68
<b>Tabla 4 Cuadro resumen de los instrumentos de medición de desempeño laboral</b>	70
<b>Tabla 5 Cuadro resumen de las investigaciones que relacionan ambas variables</b>	74
<b>Tabla 6 Las principales cadenas del retail farmacéutico</b>	79
<b>Tabla 7 Cantidad numérica y potencial de las principales cadenas del sector farmacéutico</b>	80
<b>Tabla 8 Matriz operacional de las variables</b>	82
<b>Tabla 9 Coeficiente de Alfa de Cronbach</b>	90
<b>Tabla 10 Nivel de confiabilidad de todos los elementos</b>	91
<b>Tabla 11 Nivel de confiabilidad de la variable Estrés laboral</b>	91
<b>Tabla 12 Estadístico del total de elementos para la variable Estrés laboral</b>	91
<b>Tabla 13 Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño laboral</b>	94
<b>Tabla 14 Estadísticos del total de elementos para la variable Desempeño laboral</b>	95
<b>Tabla 15 Género de los colaboradores encuestados</b>	98
<b>Tabla 16 Modalidad de contrato de los encuestados</b>	98
<b>Tabla 17 Respuestas de la dimensión calidad y cantidad de trabajo dividido por indicador</b>	99
<b>Tabla 18 Respuestas de la dimensión clima y cultura organizacional dividido el trabajo dividido por indicador</b>	101
<b>Tabla 19 Respuestas de la dimensión sentido de compromiso en el trabajo dividido por indicador</b>	103
<b>Tabla 20 Respuestas de la dimensión cumplimiento de lo esperado</b>	105
<b>Tabla 21 Variables y sus respectivas dimensiones</b>	107
<b>Tabla 22 Estadística descriptiva del estrés laboral</b>	108
<b>Tabla 23 Estadística descriptiva del desempeño laboral</b>	109
<b>Tabla 24 Prueba de normalidad de estrés laboral</b>	110
<b>Tabla 25 Prueba de normalidad de desempeño laboral</b>	111
<b>Tabla 26 Grado de relación según coeficiente de correlación</b>	112
<b>Tabla 27 Correlación entre los factores del estrés laboral y desempeño laboral</b>	113

	16
<b>Tabla 28 Correlación entre calidad y cantidad de trabajo con el desempeño laboral</b>	114
<b>Tabla 29 Correlación entre cultura y clima organizacional con el desempeño laboral</b>	116
<b>Tabla 30 Correlación entre los factores del estrés laboral con el sentido de compromiso en el trabajo</b>	118
<b>Tabla 31 Correlación entre los factores del laboral con el cumplimiento esperado de labores</b>	120



**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1 Distribución de boticas y farmacias a nivel nacional</b>	25
<b>Figura 2 Ilustración de cómo medir el estrés laboral</b>	60
<b>Figura 3 Cadenas más importantes del retail farmacéutico</b>	75
<b>Figura 4 Género de los encuestados</b>	95
<b>Figura 5 Modalidad de contrato de los encuestados</b>	96
<b>Figura 6 Gráfico de la dimensión calidad y cantidad de trabajo</b>	97
<b>Figura 7 Gráfico de la dimensión clima y cultura organizacional</b>	99
<b>Figura 8 Gráfico de la dimensión sentido del compromiso en el trabajo</b>	101
<b>Figura 9 Gráfico de la dimensión cumplimiento esperado</b>	102

## 1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente, se habla con mayor fuerza sobre el bienestar del colaborador y cómo el ambiente laboral podría estar relacionado negativamente con su salud mental y su productividad laboral. De acuerdo a Greenwood y Anas (2021), detallan que en un estudio de “Mind Share Partners’ 2021 Mental Health at Work Report”, el 84% de profesionales estadounidenses encuestados reportó que han identificado al menos un factor negativo en su lugar de trabajo, que se relaciona negativamente con su salud mental. Dentro de los cuales destacan, el trabajo emocionalmente agotador, caracterizado por ser estresante, abrumador, aburrido y monótono, lo cual empeoró con la COVID-19, así como, la falta de balance vida-trabajo. En esa línea, según el Centro de control y prevención de enfermedades (2019), menciona que el estrés se relaciona con el desempeño de los empleados, interfiriendo negativamente con la habilidad de las personas para realizar sus tareas diarias. Así mismo, según Van (2021), el estrés laboral, hace que los empleados sean más propensos al error y tengan un desempeño laboral pobre. Al salirse de control, son las organizaciones quienes terminan pagando el precio a través de las altas tasas de ausentismo y/o rotación laboral, entre otros indicadores con ratios negativos.

Con respecto a lo mencionado, las organizaciones han comenzado a invertir más en el bienestar de sus colaboradores y los líderes han sido conscientes de priorizar estos aspectos. Citando nuevamente el artículo de Greenwood y Anas (2021), se menciona que el 44% de profesionales estadounidenses encuestados creen que la salud mental fue priorizada en su compañía, frente a otras prioridades. Además, el 47% cree que su líder cuenta con las herramientas necesarias para darle soporte.

En el caso de Perú, según Pricewaterhouse Cooper (2020), en su artículo Benchmarking de Recursos Humanos COVID19, el 52% de los empleados afirman que sus empresas cuentan con un programa enfocado en la salud emocional. Del estudio, se puede identificar que las

organizaciones peruanas también son conscientes de la relación negativa que puede estar produciendo una deficiente salud mental y están trabajando en planes de acción para proteger la salud del colaborador en el lugar de trabajo.

A continuación, en el desarrollo de la investigación, se presentará la teoría relacionada a las variables a investigar. Por un lado, los factores de estrés laboral y sus respectivas dimensiones que son calidad y cantidad de trabajo, cultura y clima organizacional. Estas se han considerado debido a que en la literatura analizada han tenido mayor protagonismo y son mencionadas por diferentes autores sobre predictores de estrés. Por otro lado, se profundiza en la teoría del desempeño laboral y sus dimensiones: cumplimiento esperado y compromiso organizacional, ya que como se ha mencionado en líneas anteriores, se ve relacionado negativamente con el estrés laboral. A continuación, se expondrán los problemas de investigación y las hipótesis planteadas, así como el análisis de los resultados obtenidos en SPSS.

Cabe destacar que la investigación se centra en el sector farmacéutico. Se considera relevante analizar este sector, ya que durante la COVID-19, tuvo un crecimiento significativo. Según Perú Retail (2021a), el indicador de consumo de BBVA Research reflejó que durante enero 2021, cuando se incrementan los contagios de COVID-19, el gasto en farmacias y boticas tuvo una aceleración pronunciada, se menciona que, “la variación interanual de este sector creció en un 54.9% en enero, tras haberse mantenido en un promedio menor al 40% en los tres meses anteriores” (p.1). Así mismo, según Andina, Agencia Peruana de Noticias (2021), en este sector las transacciones de medicamentos y productos medicinales aumentaron un 42,6%. En particular, se analizará el segmento del *retail* farmacéutico conformado por boticas y farmacias privadas a nivel nacional (DIGEMID, 2022).

Finalmente, lo que se busca determinar es, la relación entre los factores de estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del sector anteriormente mencionado.

### **1.1. Antecedentes del problema de investigación**

Entre los estudios realizados a nivel internacional, sobre las variables: estrés laboral y desempeño, se revisó:

Por un lado, Piao y Managi (2022), buscaron explicar la relación del estrés laboral y el capital humano, dividiendo el estudio en tres partes. En primer lugar, se busca investigar, la relación de la pérdida de capital humano y el estrés laboral en colaboradores varones; utilizando para ello, una encuesta de su autoría del 2015, con 11, 067 encuestados, de los cuales 3738 fueron hombres que trabajaban. En segundo lugar, a través de la estrategia de variable instrumental se busca encontrar el impacto que tienen los salarios bajos en el estrés laboral. Finalmente, se utilizaron 657 185 observaciones de 363.993 colaboradores de 390 empresas entre los años 2017 y 2019, solo contemplando colaboradores hombres, basándose en datos del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar de Japón, para analizar la pérdida del capital humano corporativo, tomando como variable el estrés ocupacional. Como resultado del estudio, se obtuvo que, a razón de capital humano, ante un aumento en el estrés laboral, el trabajador reduce su ingreso anual.

Según el estudio, las pérdidas anuales por diferentes estados de estrés para empleados masculinos se mueven entre \$0 y \$18, 000 USD. Se identificó además que los trabajadores cuyas edades oscilan entre 30 y 39 años, las mujeres y empleados minoristas están más propensos a tener niveles elevados de estrés. Esta investigación es muy relevante para el presente estudio, ya que nos da indicios, tomando como referencia el análisis en empresas japonesas, que sí existe relación causal significativa del estrés laboral con el desempeño del colaborador, reflejándose en la disminución de sus ingresos anuales ante elevados niveles de estrés, por lo que va a ser importante tomar esta referencia para conocer si aplica el mismo criterio en el sector que vamos a trabajar.

Por otro lado, Deng et al. (2019) en su estudio realizado en China, hablan, por un lado, sobre el *challenge stress*, que define como el estrés laboral que los individuos pueden sobrellevar y contribuye al desarrollo de sus carreras y, por otro lado, del *hindrance stress*, que hace referencia al estrés laboral que el individuo siente que no puede sobrellevar y afecta su desarrollo laboral. De esta manera, el estudio busca explicar cómo el *challenge stress* y *hindrance stress* influye en el desempeño de los trabajadores de salud y la motivación al servicio público (PSM por sus siglas en inglés), partiendo que esta dimensión va de la mano con el desempeño. Para ello se usó una muestra de 1954 trabajadores de salud de hospitales públicos de China. Como resultado del estudio, se determinó que existe un alto grado de estrés en los trabajadores chinos, así mismo se identifica que existe un impacto negativo del *hindrance stress* sobre la dimensión: motivación al servicio público. Del estudio se concluye que, el *hindrance stress*, se relaciona negativamente, no solo con desarrollo individual sino también a nivel organizacional.

En el estudio de Wang y Chen (2022), realizado a las 10 empresas top de recursos humanos en China, de los cuales participaron 268 colaboradores de distintos sectores: manufactura, finanzas, *real estate*. El estudio busca analizar el impacto de la competencia de la escucha en el burnout en los trabajadores de recursos humanos, así como examina el efecto mediador del estrés. Como resultado se obtuvo que al menos el 37,5% de administradores de recursos humanos experimentó diferentes niveles de estrés, y el 3% ha tenido burnout. Así mismo, la competencia de la escucha tuvo un impacto significativo en el estrés y el burnout. El estudio resalta que la competencia de la escucha puede reducir el burnout partiendo por reducir el estrés en los administradores de recursos humanos, por lo que es importante implementar estrategias para fortalecer dicha competencia y mitigar los riesgos del burnout.

Para Delgado et al. (2021), en su investigación realizada en Chile mostraron que existe una relación estrecha entre desempeño, estrés, la satisfacción laboral y finalmente la

inteligencia emocional. Señala que esta última característica cumple de alguna u otra manera con la función protectora ante los colaboradores que están sometidos a estar bajo altas exigencias laborales. Por otro lado, se menciona que los colaboradores con inteligencia emocional, son aquellos a tener un mejor nivel de satisfacción ya que tienen la capacidad de evaluar y controlar emociones tanto propias como ajenas.

De acuerdo a Nagami et al. (2010), en su estudio realizado a 777 colaboradores de una empresa de manufactura en Japón, analiza cómo la mejora en el control del trabajo ayuda a que los colaboradores puedan ser más productivos en un ambiente sin hostigamiento y con mutuo apoyo. De esta manera, se considera un resultado positivo en cuanto al desempeño laboral. Por otro lado, también el autor permite analizar la premisa entre el trabajo y el desempeño laboral. Dentro de las conclusiones que revela el autor se encuentra el paradigma de que el control del trabajo tiene un vínculo directo con la motivación y el compromiso.

Por otro lado, tenemos el concepto que explica Calvo et al. (2022), en cuyo estudio muestran la investigación realizada al cuerpo de la policía de España sobre cómo según el turno en el cual trabaja la persona (mañana, tarde y noche), los niveles de estrés varían. Como resultado de la investigación, se determinó que los policías que laboraban en el turno tarde tenían el peor rendimiento, ello lo relacionaron con el cansancio y agotamiento. Este estudio se considera importante porque permite ir más allá y comprender en qué momento del día podría considerarse un mayor nivel de estrés, si bien el estudio es realizado a otro público permite tener un alcance respecto a los horarios de trabajo y cómo se relacionan con el nivel de estrés.

De igual manera, Safarpour et al. (2018), en su artículo, estudiaron cómo el estrés laboral y la satisfacción afectan notablemente el desempeño y calidad del trabajo que brindan a su cliente externo. En este caso, al ser una investigación desarrollada en el rubro salud, sus clientes son pacientes que tienden a evaluar de manera directa la repercusión que esta puede

tener en la atención y seguimiento en sus procesos médicos. Los resultados obtenidos, demostraron que cuando el estrés laboral y satisfacción del personal de salud son moderadas, el desempeño laboral obtiene un índice alto. Caso contrario con los trabajadores que tienen altos índices de estrés, puesto que ello se relaciona negativamente con el desarrollo de sus labores y su desempeño.

Por su lado, Sainz et al. (2021) en su investigación realizada en España, definieron la deshumanización organizacional como acciones donde empresas tratan a sus colaboradores como máquinas, números o partes que pueden ser reemplazadas; sumado a ello, estilos liderazgos abusivos, producen estrés laboral y resultan en un impacto negativo en la satisfacción del colaborador, su desempeño en el trabajo y sus condiciones de salud. En cambio, organizaciones que priorizan al colaborador y ven su lado humano, cuyos líderes tienen un estilo positivo mejoran la satisfacción en el trabajo y su bienestar. En dicha investigación usaron una muestra de 930 colaboradores españoles, dando como resultados la relación negativa entre la deshumanización organizacional y el estrés en el trabajo. Sin embargo, hubo un resultado positivo sobre la identificación organizacional y la frecuencia percibida de la interacción líder-seguidor. En base a ello, se halló que el liderazgo auténtico promueve el bienestar laboral entre los empleados y también proporciona un nivel superior de resultados positivos esperando que este estudio de por respuesta el que los trabajadores sean menos propensos a sufrir ataques de estrés durante el desarrollo de sus rutinas de trabajo. Por otro lado, también en la investigación los autores han destacado las consecuencias positivas al estar con líderes auténticos y que estas se vean reflejadas en la mejora del desempeño de la organización, impulsando la felicidad laboral, compromiso y disminuyendo las intenciones de rotación. Este artículo es de suma importancia para nuestra investigación ya que nos permite abarcar no sólo los aspectos negativos que intervienen como factores del estrés, sino también nos aporta una

mirada general entre la mediación del liderazgo, la deshumanización laboral y el nivel de desempeño.

Para el caso de Bolibar et al. (2021), en su estudio realizado a la población trabajadora en Barcelona, aplicaron un cuestionario de preguntas donde los temas principales están delimitados en los siguientes ítems: la precariedad laboral, las condiciones laborales, inseguridad laboral, apoyo en sus relaciones sociales, estrés percibido y salud. Del estudio se concluye que, existe relación entre la precariedad laboral, el estrés, y salud de la persona. Los autores destacan mucho que la relación existente se debe a las precarias condiciones laborales que enfrentan los individuos y los cuales los exponen a sufrir de enfermedades físicas y mentales.

Para Bodendieck et al. (2022), en su investigación realizada en Alemania, buscaron aclarar la postura de equilibrio que debe existir entre la vida laboral y personal, explicando cómo las largas horas de trabajo, la sobrecarga laboral y el *burnout* (consecuencia de niveles elevados de estrés) de los profesionales médicos tiene una conexión directa con su desempeño laboral, causando que se reduzca su nivel de esfuerzo, la calidad de cuidado y en muchos casos produce errores médicos. Como resultado, muchos profesionales deciden renunciar a sus trabajos y ello tiene un impacto en el sistema médico por la pérdida de personal. Por el contrario, fortalecer el balance vida-trabajo, permite generar seguridad y satisfacción laboral, lo cual, es un factor clave para retener a la fuerza médica. Sabemos que los ítems mencionados buscan brindar una estabilidad y por ende mejorar el desempeño de las personas pertenecientes a la organización.

Por otra parte, Ramos y Jordão (2015), desarrollaron un estudio en dos organizaciones portuguesas, una del sector público y otra del sector privado, con el objetivo de identificar



cuáles son las fuentes de estrés laboral y cómo este se relaciona con las estrategias de *coping* en ambos sectores. Según, Carver et al, (1989, como se cita en Ramos y Jordão, 2015, p.13), las estrategias de *coping* “constituyen el proceso que permite desarrollar formas de respuesta a la vivencia de estrés laboral, con el objetivo de disminuir o erradicar su impacto en la vida del trabajador”. El presente estudio fue aplicado a 310 trabajadores, 150 del sector público y 160 del sector privado, de los cuales el 40% de la muestra fueron hombres. Para la medición del estrés, se empleó un cuestionario, cuyas respuestas estuvieron en la escala de Likert, para identificar las fuentes de estrés, se utilizó la escala de fuentes de estrés de los trabajadores del Occupational Stress Inventory (OSI). La escala está compuesta por 61 ítems, divididos en seis factores que a su vez son considerados como fuentes de estrés. (Ramos y Jordão, 2015). Los principales resultados, relacionados al propósito de estudio fueron que, se encontró una relación significativa entre la vivencia del estrés laboral según el sector de la empresa, siendo más específico, se identificó que en el sector privado se tuvo una mayor vivencia de estrés. Por otro lado, en el sector público, se identificó un mayor estrés en los colaboradores hombres. Las fuentes de estrés que se identificaron como; fuentes intrínsecas, el rol, las relaciones, los logros, estructura, interfaz casa/trabajo tuvieron una correlación significativa con la vivencia de estrés laboral. Este artículo es importante para el presente estudio, ya que es una referencia para conocer cuáles son las fuentes que más se relacionan como causante de estrés, cómo afectan según el sector en organizaciones portuguesas y tomar esta evidencia para identificar si se replica en el sector que trabajaremos.

Por otro lado, Steyn y Vawda (2014), en su artículo, realizaron un estudio en los trabajadores dentro de Sudáfrica con el objetivo de identificar cómo las características del trabajo como, identidad y significancia de la tarea, variedad de habilidades, autonomía y *feedback* se asocia con la salud mental. Como resultado de la investigación, se expone que las características del trabajo afectan la motivación en el mismo, pero no relaciona que tanto el

estrés o depresión se vean afectados por cómo está diseñado la posición que ocupan. Finalmente concluye que, las características del trabajo no podrían ser un indicador confiable para relacionarse con el estrés y depresión en el lugar de trabajo, sino más bien deberían enfocarse en variables como la cultura organizacional y relaciones interpersonales. Para nuestro caso de estudio, es importante tomar en cuenta estas evidencias porque permitirán analizar mejor los resultados al momento de aplicar nuestras herramientas para el público a estudiar

Por otra parte, según el estudio de Vallellano y Rubio-Valdehita (2018), buscaron mostrar el marco diferenciado entre tres grupos de trabajadoras del sector público. En primer lugar, las educadoras sociales, en segundo lugar, trabajadoras sociales y finalmente profesoras de nivel primaria. Tuvieron en consideración la carga mental a la que están expuestas los trabajadores en el estudio y cuánto repercute en la satisfacción laboral. Dentro de los resultados obtenidos, definieron que las trabajadoras sociales son aquel grupo con mayor carga de estrés o carga mental. Por otro lado, en base a la satisfacción laboral, las profesoras de nivel primario lograron obtener mejor puntuación en la escala de satisfacción laboral

Por su parte, Vargas-Echeverría y Flores (2019), realizan un estudio en 193 bibliotecarios de la ciudad de Mérida en México, con el objetivo de determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral. Parte de la investigación consistió en censar a las bibliotecarias dado que eran un grupo reducido. Como principales resultados se obtuvieron, que existe relación entre la cultura organizacional y efectividad de las bibliotecas que se estudiaron. Los factores más destacados fueron la misión y el involucramiento. Además, los factores de servicio al usuario y logro son los que mayor satisfacción causa a los bibliotecarios. Así mismo, se muestra que los valores de la organización, del individuo y la cultura organizacional se relacionan con la satisfacción, por los que deben ser considerados cuando se busca mejorar la satisfacción laboral.

En su estudio Uribe et al. (2015), realizan una investigación en 1629 trabajadores mexicanos que laboraron en una empresa transnacional de telecomunicaciones con el fin de explicar la existencia de un modelo comprensivo entre clima, cultura organizacional y burnout. Por lo cual, los resultados del estudio mostraron que para la población estudiada existe relación negativa entre cultura y *burnout*, así mismo las variables analizadas de liderazgo y apoyo organizacional que correspondían a cultura también mostraron relación negativa con *burnout*. El estudio destaca la importancia del clima y cultura organizacional en la salud de los trabajadores.

En el estudio de Kim y Kim (2020), en su investigación muestran los datos de 301 empleados de Corea del Sur de los cuales se busca examinar y ver la relación los factores y vínculos que existen entre la inseguridad laboral y el desempeño. Es decir, al usar estrés laboral y el compromiso como mediadores, al igual que el liderazgo ético como moderador se tiene como resultado la función de intermediación que realizan y por ende como afectan al comportamiento, captación y disposición de los miembros de la organización.

Por otro lado, Walden et al. (2017), en el estudio realizado a los 539 participantes que integran la generación Millennials en los Estados Unidos concluyen que cuando los colaboradores se involucran plenamente en trabajo, funciones o labores diarias, se fortalece su compromiso hacia la organización y disminuye el índice de abandono o renuncia. De igual manera cuando el colaborador es participativo

Así mismo, Gabriel y Aguinis, (2022) de Estados Unidos; realizaron una investigación cualitativa, en la cual muestran al estrés como una relación ocupacional de factores tales como sentimientos de estar abrumado y con agotamiento emocional, así como negatividad, entre otras, los cuales han generado un impacto en el desempeño tanto individual, a nivel de equipo y de organización, incrementando en muchos casos, los accidentes en el trabajo, errores en las actividades relacionadas al puesto e inclusive renunciadas.

Como resultado de la investigación, en base al agotamiento se logra identificar 3 consecuencias resultantes: disminución del rendimiento individual y colectivo, inhibición de creatividad e innovación y enfermedades o accidentes ocupacionales.

Por otro lado, mencionan la importancia de intervenir en cuanto al manejo del estrés. Como primer punto nos muestran el entrenamiento cognitivo-conductual en el cual se aplican el cambio de pensamientos y el desarrollar habilidades de afrontamiento activo. De igual manera, los grupos de meditación de atención buscan ayudar a que los colaboradores puedan adaptarse a eventos estresantes. En este sentido, la investigación señalada líneas previas, ayuda al presente estudio con base al detalle de las consecuencias y medidas que se podrían tomar como antecedente ante una propuesta de solución.

Abbas y Raja (2015), realizaron un estudio con la participación de 237 colaboradores provenientes de diversas organizaciones de Pakistán. Dentro de la investigación se obtuvieron los resultados en los cuales relatan que el desempeño innovador está relacionado positivamente con el capital psicológico y negativamente con el estrés laboral. Los datos que más resaltan en la investigación es que el capital psicológico se relaciona de manera positiva con el desempeño. Por ende, los colaboradores que tienen un alto capital psicológico reportan bajos niveles de estrés.

De igual forma, según Hamidi y Eivazi (2010), mediante su investigación lograron identificar cuáles fueron los niveles de satisfacción laboral y estrés en los colaboradores del sector salud urbano ubicados en Irán. Por un lado, se describió la relación que existe entre los niveles de satisfacción - estrés y su relación con el desempeño laboral. Para la evaluación de los niveles del estrés se utilizaron el cuestionario de Eliot y en cuanto desempeño se realizó el uso de los indicadores de resultado. Finalmente, los resultados obtenidos mostraron un nivel de

estrés moderado en los trabajadores del sector salud y una correlación positiva con el desempeño.

Por su lado, López et al. (2021), refieren que cuando se realiza una jornada de labor larga y extensiva no sólo se tiene una percepción subjetiva de la fatiga como señal de la disminución de la capacidad energética, sino también cómo afecta al desempeño atencional. Uno de los efectos más importantes y los cuales deben ser considerados son los riesgos a la salud, la falta de motivación y el estrés generalizado.

Para Prieto-Díez, et al. (2022), muestran en su investigación realizada en 286 colaboradores entre españoles y personas de habla hispana, las características particulares de la personalidad como los atributos organizacionales, los cuales son importantes e influyen en el compromiso del trabajador. Por ejemplo, la felicidad laboral y el clima organizacional aumentan el grado de compromiso. Por ende, lo primero que se busca investigar son las variables que evalúan todas aquellas características individuales y posteriormente las que cuentan con atributos operacionales. Por otro lado, un individuo con alta tolerancia a la adversidad, quién trabaja de manera autónoma e independiente tiende a tener mayor compromiso en el trabajo, sin embargo, si es expuesto a un ambiente con cultura hostil y que no lo estimula el compromiso se reduce y por ende se ve afectada su productividad.

Por otro lado, según Treviño y Lopez (2022), realizaron una investigación en México, obteniendo una muestra de 167 docentes considerando al compromiso organizacional como un factor que permite observar el impacto directo que ocasiona en las conductas y las actitudes. Adicional a ello, se refiere a la estabilidad laboral y cómo experimentar estrés laboral en un ambiente precario y lleno de irregularidades no permite el correcto crecimiento, ni la formación de los profesionales.

Cabe señalar que, Tomasina y Pisani (2022) de Uruguay, en su investigación mostraron el papel antagónico que puede tener el trabajo virtual con respecto a la salud de los trabajadores debido a que en los últimos años de pandemia se ha tenido como prioridad el poder desarrollar trabajos desde casa y por la COVID-19 se llegó a acelerar dicho proceso afectando el equilibrio mental y físico de los trabajadores. Este cambio abrupto caracterizado por tener bajos recursos para enfrentar las altas demandas generó un impacto en el desempeño de los colaboradores como consecuencia de las largas horas de trabajo, escasez de personal, el miedo a contraer el virus de la COVID, entre otros. Además, se tiene como precedente que los trastornos musculoesqueléticos y el estrés trabajan de manera conjunta y convierten el resultado en factores promocionales de riesgos en la salud. Por otro lado, se considera que los factores que afectan la salud mental de los colaboradores están relacionados con la ansiedad, trastorno del sueño y depresión siendo estas muchas veces causas del estrés laboral. Esta información ayuda a nuestra investigación a poder identificar los factores de riesgos al igual que los desencadenantes del estrés en relación con el trabajo a distancia.

De igual manera, Böckerman et al. (2020), manifiesta que los empleados han realizado una comparación buscando vincular al colaborador- jefe inmediato, Por lo siguiente, los resultados tienen un efecto negativo contrarrestando las oportunidades de mejora, supervisión y por lo tanto se elaborará un plan de acción para la mejora del diseño y bienestar - desarrollo para los empleados.

Por otro lado, Behzadi et al. (2021), señalan que el estrés en gran cantidad afecta varios aspectos generales de la vida cotidiana. En el presente estudio se busca que las personas puedan manejar el estrés laboral a través de técnicas de afrontamiento. Lo que se espera es incrementar conocimiento sobre las consecuencias tanto psicológicas como físicas, así como entrenar habilidades, a través de actividades de relajación, respiración entre otros, permitiendo reducir

los niveles de estrés en el grupo de estudio. Dentro de los factores claves que se ha logrado identificar, tenemos el clima laboral, las diversas responsabilidades, los roles a otra persona como estresores.

Es de igual importancia mencionar a, Lupano y Castro (2018), quiénes realizaron una investigación en Argentina, buscan analizar si existe influencia de las virtudes organizacionales sobre los niveles de compromiso, además de identificar si las virtudes tienen una influencia directa sobre el performance organizacional e individual. Para ello, se aplicó encuestas cuyos temas fueron el bienestar laboral, con una medición en Likert, inventario de virtudes organizacional, con opción Likert de respuesta, escala de compromiso organizacional, bajo la escala de Likert, las encuestas organizacionales, de desempeño organizacional e individual y satisfacción laboral. Los instrumentos fueron aplicados a 569 empleados argentinos, con edad promedio de 36.7 años, del cual el 50.6% fueron hombres y el 49.4% mujeres. Como resultado, relacionado a nuestro objeto de estudio, se obtuvo que ante prácticas laborales positivas (indicadores: apoyo y respeto, significado e inspiración), hay un efecto directo sobre la satisfacción laboral y a su vez un efecto positivo en el compromiso con la organización. De los resultados podemos concluir que, el estudio sí es relevante para nuestra investigación ya que nos permite identificar qué prácticas serían importantes realizar o darle mayor atención, en el sector que estamos estudiando, para elevar el desempeño del colaborador, más aún si se identifican factores elevados de estrés.

En su estudio Simonetti et al. (2021), en su estudio analiza el *burnout* en enfermeras de hospitales públicos en Chile, en su estudio evalúa la relación del burnout y el ambiente de trabajo teniendo en cuenta la complejidad del ambiente de los hospitales. Para analizar el grupo en estudio se utilizó un cuestionario cuyas variables contemplan: *burnout*, ambiente de trabajo, *staff*, características del hospital, características de las enfermeras. Como resultado, se obtuvo

qué el burnout como síndrome no solo impacta en las enfermeras, sino también en los pacientes y en el desempeño de las instituciones de salud. Puntualiza que, al haber menor cantidad de personal en los turnos tarde y noche, ello hace que se incremente la responsabilidad y la carga de trabajo para las enfermeras en los turnos durante esos periodos, así mismo destaca el promedio excesivo de horas de trabajo, mientras que el normal es de 12 horas, las enfermeras chilenas trabajan 24 horas. Así mismo, se refiere a la importancia de la calidad del ambiente laboral que es mucho mejor a nivel regional que en su capital, Santiago. En resumen, para los autores destacan como factores que causan el burnout, la carga laboral, y el ambiente de trabajo.

Por otra parte, Puspitasari y Adam (2019), realizan un estudio a las fuerzas policiales públicas de Indonesia, aplicando un cuestionario a 120 oficiales. Como resultado de la investigación, concluyen que tanto el estrés laboral, como la motivación influyen en el desempeño de la persona. Así mismo, evidencia que para lograr incrementar el desempeño laboral de los oficiales se debe reducir los niveles de estrés en el equipo y aumentar la motivación en los mismos

Dentro de las investigaciones es relevante citar a Patlán (2019), ya que él estudia los instrumentos de medición del estrés laboral y puntualiza la importancia de realizarlo, puesto que permite realizar un diagnóstico oportuno de la presencia de estrés en el trabajo. Para este diagnóstico se toma en consideración identificar y describir el estrés para posterior realizar la medición basado en una muestra y la aplicación de una metodología.

Como se explica en líneas anteriores, existen diversas investigaciones a nivel internacional que buscan explicar cómo se relaciona el estrés laboral con la vida del colaborador, donde mengua no solo su salud sino a su vez su desempeño e incluso acarreando ello a una disminución de sus ingresos y generando un impacto en el sistema laboral, por ejemplo, en el caso del sistema de salud, donde muchos médicos por la carga laboral y otros



factores deciden renunciar. Así mismo, nos dan alcances de cuáles son los factores que generan estrés según sus investigaciones.

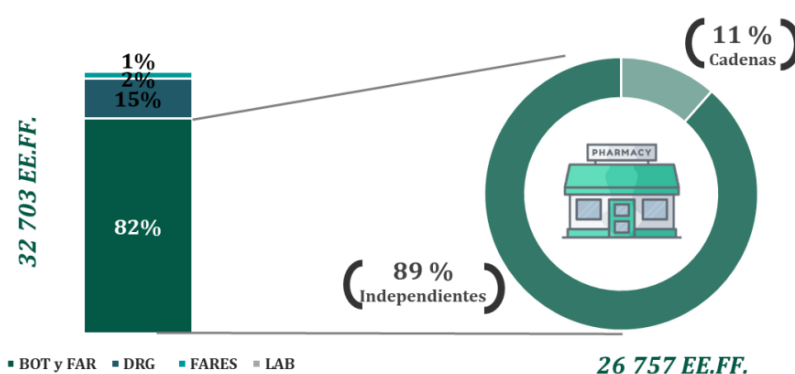
## 1.2. Definición del Problema de investigación

El *retail* o también conocido como el comercio minorista comprende a todas las empresas especializadas en comercializar masivamente productos y/o servicios a un gran grupo de clientes. Este sector cuenta con el canal tradicional y moderno, donde el primero hace referencia a los mercados, bodegas, farmacias pequeñas, ferreterías y negocios relacionados. En cambio, el segundo, incluye supermercados, tiendas por departamento, cadenas de farmacias y otros formatos. (Perú Retail, 2021b).

De acuerdo a Vásquez (2016), el mercado del *retail* farmacéutico peruano está conformado por boticas y farmacias privadas a nivel nacional. Por otro lado, en un reciente boletín de DIGEMID (2022), señala que desde el inicio de la pandemia se autorizaron 14,812 establecimientos farmacéuticos (EE.FF.) privados. Así mismo, detalla que de los 32,703 EE.FF. que se encuentran activos y están autorizados, el 82% lo conforman boticas y farmacias y, dentro de este grupo, el 11% son cadenas de farmacias. Otro dato importante es que el 33% de EE.FF. activos se concentran en Lima Metropolitana.

### Figura 1

*Distribución de boticas y farmacias a nivel nacional*



*Nota.* La figura representa la distribución de boticas y farmacias. Tomado de *DIGEMID. Boletín EEFF autorizados a junio 2022*, año 2, edición 3, junio 2022.

Por otro lado, el contexto de la pandemia COVID-19, trajo cambios drásticos a nivel de las empresas y población obligando a adaptarse a la nueva normalidad.

Según Miranda (2021), las empresas del sector *retail* tuvieron que adaptarse a las expectativas de los clientes y a las nuevas formas de trabajo, sobre todo aceleró la transformación digital en la industria, que ya en los últimos años buscaba ofrecer una interfaz digital a sus consumidores. Estos cambios conllevan un mayor foco en la cultura corporativa de las empresas pertenecientes al sector, así como a tener nuevos modelos de gestión e implica ir de la mano con las tecnologías de la información. Por su lado, Redacción Gestión (2022), menciona que en el último informe técnico de producción nacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, la economía del país creció de manera sostenida soportado principalmente por el sector de consumo masivo y *retail* en un 17.8%. Conviene subrayar, según menciona el artículo, que este crecimiento también implica un mayor desafío en el capital humano, por un lado, para cubrir el ausentismo que dejó la COVID-19, así como la mayor demanda de empleo formal. Así mismo, según la Cámara de Comercio de Lima (2022), en Julio el PBI del sector superó el 4.67% y demuestra que seguirá en crecimiento.

De lo mencionado, se puede inferir que el sector *retail* es bastante dinámico y ha tenido un crecimiento considerable a pesar de los estragos de la pandemia. En esa línea, el *retail* farmacéutico también tuvo un crecimiento, como lo menciona INEI (2022), el comercio al por menor tuvo un crecimiento del 1.24%, principalmente asociado a la venta de productos farmacéuticos y medicinales. Este crecimiento tiene que ir de la mano con una fuerza laboral que esté a la altura del ritmo que la organización necesita y más aún durante sucesos externos

como lo es una pandemia, pero sobre todo empresas preparadas para afrontar el reto y brindar la mejor experiencia a sus trabajadores, así como sostenerlos en situaciones complejas.

Por otra parte, según un estudio realizado por Antonello y Richardson (2022), en 17 países alrededor del mundo (Europa, Asia, Norteamérica y América Latina), el 67% de los trabajadores sufren de estrés al menos una vez a la semana, siendo las principales causas de estrés: mayores responsabilidades a causa de la pandemia, extendido horario laboral, problemas con la tecnología y la seguridad en el trabajo. Solo en América Latina, según el mismo estudio, el 73% sufre de estrés una vez a la semana y el 51% considera que su desempeño en el trabajo está siendo afectado porque existe una pobre salud mental.

Sumado a ello, los efectos que causó la pandemia elevaron los niveles de estrés en la población. Según un estudio realizado por IPSOS, en Latinoamérica los efectos emocionales a causa de la pandemia prevalecieron, siendo el doble en proporción a comparación de China. Se agrega además que, de los 16 países donde se aplicó el estudio, casi el tercio de la población que está trabajando manifiesta sentirse desconectada de su centro de trabajo, afectando la realización de sus tareas. Destacando que, quienes se encontraban trabajando de manera remota tienden a sufrir de emociones de soledad, se aburren con más frecuencia y no pueden controlar sus emociones, considerando su trabajo como una amenaza para su salud y bienestar.

En Perú, según Lizama (2021), en una encuesta por Trabajando, el 70% de trabajadores peruanos sufre de estrés laboral, de los cuales, los principales motivos de estrés estuvieron relacionado con su fuente de trabajo (39%), el desempleo (27%) y las responsabilidades (18%). En el estudio se destaca que, si bien existe un estrés que puede motivar al colaborador, también existe el tipo de estrés negativo, que al ser permanente afectará sus relaciones personales, su salud mental y sobre todo su productividad laboral, este último afectando los objetivos de la organización. Además, el estudio menciona que durante la pandemia el estrés laboral aumentó

a causa del exceso de trabajo, horarios inflexibles, que no entendían al colaborador ni su situación al trabajar desde casa, así como empleos monótonos.

Por otro parte, según Diario Oficial El Peruano (2021), en una encuesta de la Consultora Dench, mostró que un 75% de los encuestados afirma que haría un mejor trabajo, si tuviera una comunicación más clara y cercana con su jefe, por lo cual, la encuesta destaca lo importante de las organizaciones para humanizarse, poniendo foco en la salud física y mental de su fuerza laboral. Ante ello, según Mora y Mariscal (2019), las organizaciones que no ofrecían un buen manejo del desarrollo individual, horario de trabajo, liderazgo, condiciones de bienestar y remuneración, condiciones de trabajo, cultura de trabajo, tuvieron que ejercer esfuerzos adicionales para contener los efectos que trajo la coyuntura COVID-19 a sus colaboradores y seguir operando.

Las condiciones que tiene una empresa pueden afectar de manera positiva o negativa a los colaboradores, más aún con acontecimientos externos como lo fue la COVID-19, y ello tendrá un mayor impacto según el sector en el que se trabaje, para el caso de estudio, el *retail* farmacéutico, que como se ha descrito en líneas anteriores es un sector bastante dinámico con un crecimiento sostenido. Por lo expuesto, a través del presente trabajo, se busca determinar: ¿Cuál es la relación entre los factores del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

### **1.3. Objetivo del estudio**

La presente investigación es importante porque ofrece información relevante para comprender cómo se relaciona el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Como aporte, el estudio determinará la relación de ambas variables en los colaboradores del *retail* farmacéutico. Así mismo, busca ampliar y/o complementar información sobre los factores que

originan estrés laboral y que posiblemente, no están siendo tomados en cuenta, por ende, no se están aplican las acciones necesarias.

De las fuentes investigadas, se ha podido identificar investigaciones extranjeras sobre el estrés laboral enfocadas en diferentes poblaciones como lo son médicos, enfermeras, trabajadores de distintos sectores, bibliotecarios, profesores, policías y población general trabajadora. Esta información está siendo relevante para validar si se replica estos estresores y si están relacionados con el desempeño del colaborador.

La investigación tiene como objetivos generales y específicos, los siguientes:

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre los factores que generan estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

OE1: Determinar la relación del factor estrés: calidad y cantidad de trabajo y el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

OE2: Determinar la relación del factor estrés: cultura y clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

OE3: Determinar la relación de los factores del estrés laboral y el sentido de compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

OE4: Determinar la relación de los factores del estrés laboral y el cumplimiento esperado de las labores de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

## **1.4. Justificación del Problema de Investigación**

La presente investigación se centrará en comprender si existe relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, teniendo como foco al equipo administrativo que trabaja en el *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana. Lo relevante de la investigación es comprender cómo diversos actores relacionados a la organización, la carga laboral, el liderazgo se relacionan con el logro de objetivos de una persona y con los de la organización. Con el análisis de la información se podrá delimitar recomendaciones que ayuden a los líderes de recursos humanos y en general a las empresas del *retail* farmacéutico a generar espacios y entornos saludables para sus equipos.

### **1.4.1. Justificación teórica**

La presente investigación es importante porque aborda estudios relevantes para comprender los factores del estrés laboral y cómo estos se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

La información obtenida de fuentes extranjeras sobre las variables de investigación permite revisar distintas realidades y determinar si los resultados se adaptan a la realidad del *retail* farmacéutico. Así también, brinda más información sobre los factores del estrés laboral y su relación con el desempeño, así como información académica sobre factores del estrés laboral que complementan nuestro estudio. Por lo mencionado, consideramos que será una guía para futuras investigaciones que busquen centrarse en el *retail* farmacéutico y las particularidades del sector para generar un estudio.

### **1.4.2. Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación serán de gran utilidad para las organizaciones del *retail* farmacéutico, sobre todo para sus áreas de recursos humanos, ya que

brinda alcance sobre la relación del estrés laboral y el desempeño laboral y da mayor visibilidad sobre cómo la cultura organizacional y la cantidad y calidad de trabajo se relacionan con el desempeño laboral. De modo que, puedan poner mayor foco en generar estrategias que fortalezcan su cultura organizacional, así como evaluar si las características del trabajo son adecuadas para sus colaboradores. Igualmente, se considera que permitirá la creación de programas enfocados en cuidar la salud mental del colaborador, teniendo como base que, según las fuentes investigadas, el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño laboral, por lo que implementar este tipo de programas podría ayudar a mejorar la calidad de vida en el ámbito laboral y contribuir a mejorar su productividad.

## **1.5. Preguntas de investigación**

Los problemas de investigación para este estudio son:

### **1.5.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

### **1.5.2. Problemas Específicos**

PE1: ¿Cuál es la relación entre el factor estrés: calidad y cantidad de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

PE2: ¿Cuál es la relación entre el factor estrés: cultura y clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

PE3: ¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el sentido de compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

PE4: ¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?

## **1.6. Hipótesis de investigación**

Las hipótesis planteadas para el estudio son:

### **1.6.1. Hipótesis General**

Los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

HP1: El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

HP2: El factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

HP3: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el sentido de compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

HP4: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

## **1.7. Marco teórico**

### **1.7.1. Estrés Laboral**

A causa de la coyuntura COVID-19, se ha dado un cambio drástico en las organizaciones, ya que implicaba adaptarse con mayor rapidez al uso de nuevas tecnologías y recursos virtuales. De la misma manera, se implementó una nueva forma de trabajo, como lo es la modalidad remota. Si bien es cierto, lo mencionado anteriormente ha revolucionado la manera en cómo, cuándo y dónde los colaboradores trabajan; lo que pareciera ofrecer mayor flexibilidad, está desencadenando, según lo menciona León (2015), problemas en la división de



roles y sufrir de un mayor agotamiento laboral. El artículo agrega, además, que los niveles elevados de estrés se convierten en un estrés laboral crónico que va a tener como efecto el *burnout* y como consiguiente su afectación en un nivel más elevado a la salud del colaborador. Según Peiró (2001), los niveles críticos de estrés laboral tienen como resultado el *burnout*, depresión, tensión emocional, problemas de insomnio, entre otros, los cuales van a afectar en mayor o menor medida la salud de la persona. Así mismo, menciona que los efectos se extienden hacia las organizaciones, elevando los niveles de ausentismo, ineficiencias, falta de compromiso en el trabajo, errores en las funciones.

#### **1.7.1.1. Definición del estrés laboral**

Para Ramos (2012), el estrés en el trabajo es la respuesta negativa tanto física y psicológica que se presentan cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades que tiene el trabajador y como consiguiente se afecta la salud de este. Agrega, además, que el estrés laboral es el desajuste existente entre el individuo, su puesto de trabajo y la organización.

Por su parte, Buendía y Ramos (2001, como se cita en Vidal, 2019, p. 35) define el estrés laboral como “el estado en que vive un sujeto debido a su interacción con su entorno organizacional, laboral y ocupacional y es una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica”.

Así pues, Vidal (2019), menciona que, para alcanzar un mejor entendimiento sobre el concepto de estrés laboral se debe tener en cuenta que:

1. El estrés tiene un carácter situacional, es decir que depende de las condiciones de trabajo.

2. Diferencias individuales: cómo afecta el estrés al individuo, dependiendo de los recursos psicológicos con los que cuenta.
3. Inestabilidad temporal: cambia en el tiempo y de acuerdo con las situaciones.

De la misma manera, divide los conceptos, estrés laboral y síndrome de *burnout*. Si bien coincide en que este último es consecuencia del primero, también refiere que, por un lado, el estrés laboral está caracterizado por la sobre implicación en los problemas, mientras tanto, el síndrome de *burnout* genera una desvinculación de estos. Aunque el estrés laboral, considerando la hiperactividad que genera, puede ser positivo en niveles moderados, el síndrome de *burnout* solo tiene efectos negativos, ya que produce de manera significativa cambios en la conducta, estado de ánimo y actitudes del colaborador. El autor destaca cómo se relaciona negativamente el estrés crónico con el desenvolvimiento del colaborador.

Por otra parte, Barling et al. (2004), menciona que el estrés laboral es consecuencia de las demandas del ambiente, limitaciones y todo evento que afecta la ejecución del rol que tiene el individuo. Cabe agregar que, ello es causado por las expectativas que otros tienen por determinados comportamientos de la persona e inclusive las expectativas del mismo individuo. Es así que, si las expectativas no son claras o están sobrecargadas implica que la persona realice un esfuerzo extra a sus posibilidades.

Según Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012), el estrés laboral se refiere a las demandas excesivas y experiencias de presión que afronta el colaborador sin tener los medios para responder, ni claridad en cómo hacerlos. Agrega dos conceptos importantes: el eustrés y el distrés. Por un lado, el eustrés se refiere a aquellas experiencias que causan estrés con un impacto positivo y estimula a la persona a lograr sus metas con costes personales razonables.

Por otro lado, el distrés, describe situaciones que causan estrés con consecuencias negativas para la salud física y psicológica de la persona.

De lo mencionado anteriormente es claro que, para los autores, el estrés laboral se origina por las condiciones a las que está expuesta y con las que interactúa un individuo en su organización. Así mismo, según Barling et al. (2004), si las expectativas que se tiene de los comportamientos de la persona son elevadas y no equiparan a los recursos con los que cuenta el individuo, ello elevará los niveles de estrés. Hay que mencionar, además, que tanto Ramos y Vidal enfatizan en que existe una relación significativa del estrés con la salud del colaborador, tanto física como mental. Así como Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012), agrega que existe un estrés bueno y malo, por un lado, que estimula a la persona y por el otro que afecta su salud.

#### **1.7.1.2. Factores del estrés laboral**

De lo anteriormente expuesto, identificamos que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desenvolvimiento correcto del colaborador. A continuación, se explica cuáles son los factores del estrés laboral.

Según Ramos (2012), los factores de estrés laboral también conocidos como estresores, se pueden diferenciar entre factores laborales o externos y factores individuales o internos. Para el autor, dentro los factores que generan estrés podemos encontrar:

1. Los factores sociales: el aumento del nivel educativo, relacionado con mayor acceso a la educación, pero no acceso a puestos que estén acordes a esa preparación, lo que genera frustración y puede considerarse como un factor estresante. Por otro lado, el estrés tecnológico, ocasionado por el uso de la tecnología.

2. La estructura organizativa: el tipo de jerarquía y autoridad, mientras esta sea más autoritaria, impide que fluya la comunicación, afectando el clima laboral y hay un mayor riesgo de estrés
3. Cultura organizacional: referida a los valores, las costumbres y la forma de relacionarse en la organización, mientras sea opresiva, se considera un factor de estrés laboral.
4. Mal clima laboral: las malas relaciones con los líderes o compañeros propicia un ambiente negativo, más aún cuando los superiores emplean estilos de liderazgos inadecuados.
5. Cantidad o carga de trabajo: la complejidad de la tarea, así como el volumen del mismo se pueden convertir en estresores cuando son excesivos.
6. Calidad de trabajo: relacionado al ritmo, el control, la autonomía para realizar una tarea, la ambigüedad del rol que ocupan.
7. Condiciones ambientales en el trabajo: el ruido, la temperatura, una inadecuada iluminación.

Por otro lado, menciona como factores individuales relacionados a sucesos personales; muerte, problemas familiares, entre otros que producen estrés en la persona.

Para Ramos (2010), los factores causantes de estrés son: la ambigüedad del rol relacionado a la calidad del trabajo, debido a que no se tiene una clara información sobre las funciones ni están claros los objetivos para la persona. Otro factor que considera es el desarrollo de carrera, ya que cuando el individuo tiene expectativas sobre un crecimiento y estos se truncan empiezan a generarse preocupaciones por ser reemplazados fácilmente o porque ya alcanzó su techo a nivel laboral. Agrega otro factor importante como, la estructura y clima organizacional.

Mientras tanto, para Peiró (1991, como se cita en Vidal, 2019), las fuentes de estrés en el trabajo se dividen en:

1. Factores intrínsecos al trabajo, relacionados a las condiciones físicas, tensión del trabajo.
2. Factores que dependen del desempeño de roles, relacionados a la calidad del trabajo, como la ambigüedad del rol, conflicto de roles, responsabilidades.
3. Factores procedentes de las relaciones interpersonales.
4. Factores relacionados al desarrollo profesional.
5. Factores procedentes de la estructura y clima organizacional, relacionado a la falta de participación en decisiones, falta de autonomía.
6. Factores externos a la organización, sea por crisis familiares o económicas.

Según West y West., (1989, como se cita en Barling et al., 2004, p. 8), divide a los “estresores” en cuatro categorías, desde el ambiente a la organización, y desde el ambiente interno hacia uno mismo. Dentro de esta división considera:

1. Estresores externos a la organización, como el tráfico hacia y desde el trabajo, estresores extraorganizacionales.
2. Estresores que vienen dentro de la organización, como la seguridad en el trabajo.
3. Estresores relacionados a las obligaciones y responsabilidades del trabajo, relacionado a la cantidad de trabajo y calidad de este.
4. Estresores que se relacionan a varios roles en el trabajo.

Por su lado, Cólica (2017), dentro de los factores que influyen en el desarrollo del estrés laboral están:

1. Factores estructurales: relacionado a la jerarquía, el sistema de reglas y procedimientos en la empresa.
2. Conflictos y ambigüedad del rol: relacionado a la calidad del trabajo, para saber qué hacer, cómo hacerlo y por qué hacerlo.
3. Sobrecarga de trabajo: relacionado con la cantidad de trabajo, cuando el tiempo que ofrece la organización para realizar una tarea es escaso u horas de trabajos excesivas.
4. Clima institucional: abarca la estructura organizacional, el liderazgo de los jefes, la relación en el ambiente de trabajo, el cómo están definidas las normas.

### **1.7.1.3. Dimensiones del estrés laboral**

Para el desarrollo de la investigación se consideran como dimensiones relevantes los factores de estrés laboral: clima y cultura organizacional, así como la cantidad y calidad de trabajo, explicados con mayor amplitud por Ramos (2010) y Cólica (2017).

#### **1.7.1.3.1. Calidad y cantidad de trabajo**

Cuando se habla de calidad y cantidad de trabajo se busca comprender cómo el rol que tiene una persona dentro de la organización puede estar relacionado con el estrés laboral. Por un lado, la cantidad de trabajo se relaciona con la carga o sobrecarga que pueda tener una persona, por ejemplo, cuando no está bien definido el rol que realiza. Por otro lado, la calidad del trabajo, relacionado a la claridad en las funciones, la infraestructura para desenvolverse adecuadamente.

Como menciona Arraz et al. (2010), el desempeño de roles en la organización es una de las fuentes de estrés y está dividido en cuatro categorías principalmente: la ambigüedad del rol, el conflicto del rol, la sobrecarga laboral y los roles pobres. Por ello, es importante que se defina

claramente lo que se espera de la posición, ya que no solo implica auto exigencia del mismo individuo para lograr los objetivos en el plazo adecuado sino las exigencias de los compañeros, que al no estar bien definido el rol terminan por perjudicar el desempeño del colaborador.

Para Cooper et al. (1988, como se cita en Barling et al., 2004), la ambigüedad en el rol, relacionada a la calidad de trabajo, es la falta de claridad tanto en las funciones, objetivos y responsabilidades de la posición, que se da porque no hay un entendimiento adecuado de las expectativas de los *partners* con respecto al comportamiento laboral. El autor busca explicar que, si no se tiene claro que se espera de la posición, tanto las funciones como objetivos no cubrirán las expectativas. Esto impactará en la persona que asume la posición puesto que estará sometido a más presión para cumplir las funciones asignadas sin tener un norte definido, causando confusión y terminando en estrés.

Con respecto a la carga de trabajo, Ramos (2012), refiere que está caracterizada por la complejidad y el volumen de las tareas asignadas, así también considera aquellas tareas que están por debajo de la capacidad del colaborador, es ahí donde puntualiza la importancia de cumplir con sus expectativas. Así mismo, la autora menciona otras características de un puesto de trabajo: ritmo de trabajo, control y autonomía de la tarea, falta de adaptación al puesto.

A su vez, Vidal (2019), considera la carga de trabajo a tareas que la asignación excesiva de tareas de la mano con la falta de claridad para su ejecución, así mismo, hace hincapié en mencionar que las exigencias de las tareas asignadas son mayores a la capacidad del colaborador para enfrentarlas.

Por todo esto, los autores coinciden en la importancia de tener claridad en los roles que se asignan a los colaboradores, ya que ellos son el punto de partida para comprender lo que se espera de la persona y el trato incorrecto genera enfrentar al individuo a confusión, conflictos,

no tener expectativas adecuadas y sobrecarga laboral. Es importante agregar que, la claridad en los roles soportará el evaluar adecuadamente al colaborador y sus avances.

#### **1.7.1.3.2. Cultura y clima organizacional**

Para el presente estudio se considera que, la manera en la cual está formada una organización va a ofrecer un ambiente saludable a nivel profesional y mental para sus trabajadores.

En Arnoletto (2009), se define la cultura organizacional como “el conjunto de los comportamientos socialmente reconocidos dentro de la organización” (p. 71), según el autor es la manera en cómo se realizan las cosas en una empresa, es importante porque permite la integración y adaptación del individuo.

Por su lado, Ritter (2008), define la cultura organizacional como los valores y creencias que ofrece una organización para que el colaborador se desenvuelva y es un aspecto clave para determinar el fracaso o éxito de una empresa.

Para Ramos (2012), un mal clima laboral, caracterizado por malas relaciones con los pares y líderes, genera un ambiente hostil donde no existe un trabajo en equipo. El autor además menciona, como la estructura que tiene la organización podría considerarse una fuente de estrés, ya que si la jerarquía es burocrática imposibilita que la comunicación sea fluida y genera brechas entre los distintos niveles.

Según Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012), a nivel organizacional, la relación con los líderes, el tipo de liderazgo que aplican, así como la falta de apoyo, tanto a nivel emocional como técnico son considerados fuentes de estrés. Se puede desglosar de lo mencionado por Boada, que el no tener líderes adecuados dentro de la organización podría ser considerado como una fuente de estrés para el colaborador.



Para Barling et al. (2004), la pobre calidad de liderazgo es un potencial estresor dentro del clima laboral. Según Offermann y Hellmann (1996, como se cita en Barling et al., 2004, p. 90), un pobre liderazgo está asociado con aumentar los niveles de estrés del empleado. Cabe agregar que Barling et al. (2004) divide al liderazgo en abusivo y en pasivo. El primero hace referencia a aquellos que ocupan una posición de líder y tienen comportamientos agresivos hacia sus empleados, desde gritarles, ridiculizarlos e inclusive ser violentos físicamente. Por otro lado, el liderazgo pasivo, se refiere a aquellos que deben asumir una posición de líder, pero no cuentan con las habilidades de liderazgo para asumir el rol y solo actúan cuando los problemas se convierten en realmente graves. Ambos según los autores son identificados como una fuente de estrés para el individuo.

De lo mencionado anteriormente, los autores resaltan la importancia de ofrecer un buen clima y cultura organizacional que implica un buen ambiente laboral a nivel de pares, jefaturas e inclusive estructura organizacional. Se resalta, además, según menciona Barling, que existe un gran impacto del liderazgo como causante de estrés.

#### **1.7.1.4. Importancia de medir el estrés laboral**

Según Zuckerman (2022), en su artículo para Compare Camp, explica que en la industria estadounidense el estrés laboral resulta en 300 millones de dólares en pérdidas a causa del ausentismo, la disminución de productividad y el aumento de accidentes. La investigación además puntualiza que, el desempeño deficiente de los colaboradores en épocas de estrés reduce la productividad en un 41% solo en USA. Según Patlán (2019), concluye lo importante de medir el estrés tomando como consideración que las repercusiones se extienden no solo a la productividad del colaborador, sino al ámbito extralaboral. El estrés laboral como exponían los autores revisados se relaciona negativamente con el desempeño del colaborador, ya que implica

un desgaste a nivel emocional y físico, por lo que realizar una medición oportunamente permitirá detectar el problema y generar planes de acción.

### **1.7.2. Desempeño Laboral**

Evaluar el desempeño de los colaboradores es un indicador muy importante para delimitar oportunidades de mejora tanto a nivel de áreas como de la persona. Según la Asociación Española para la Calidad (2019), la importancia de evaluar el desempeño radica en que permite tener un juicio sistemático para dar un feedback objetivo, así como evaluar aumentos salariales, promociones e inclusive despidos.

#### **1.7.2.1. Definición del Desempeño Laboral**

Según Pérez (2009), define que el desempeño laboral es toda acción y comportamiento que tienen los empleados, los cuales son importantes para el logro de los objetivos de la organización.

Para Chiavenato (2017), el desempeño laboral es la característica del comportamiento que pueden tener las personas, organizaciones o equipos de trabajo en comparación con las expectativas definidas para alguna acción específica. También lo define como el acto o acción en la que se realizan tareas para alcanzar los objetivos organizacionales y con ello se puedan tener los resultados esperados. Por otro lado, menciona que este desempeño se puede medir en base a un indicador entre las metas, objetivos, expectativas, los cuales pueden variar en niveles, bajo, medio o alto desempeño. Cabe mencionar que las estrategias que se tiene detrás para optimizar los aspectos del desempeño son la calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad.

Es de suma importancia saber que el desempeño laboral permite concretar los procesos de evaluación, mejora y reestructuración de áreas. Como menciona Chiavenato, dicha técnica es de suma importancia para identificar y solucionar los problemas de motivación, discordancia

o integración. Los métodos utilizados para llevar a cabo la evaluación pueden ser muchos, como la retroalimentación que recibirá la persona posterior a la evaluación, que será fundamental para conocer las fortalezas, punto de mejora, planificación de crecimiento, entre otros (Chiavenato, 2017).

Por otra parte, para Robbins y Judge (2017), señala que el desempeño no solo se basa en buscar un resultado sobre la calificación de las personas en el puesto, sino también busca identificar los tres principales tipos de conductas en donde se constituye el desempeño laboral. En primer lugar, encontramos el desempeño de tareas, en el cual se refiere al cumplimiento de las funciones que se puede encontrar en las descripciones de puesto o manual de funciones. En segundo lugar, está el Civismo, en donde se pone sobre la mesa acciones que complementen y constituyan a tener un buen ambiente psicológico en la organización. Enfocado en un ambiente sano, motivado, con los principios generales del trabajo en equipo y las sugerencias constructivas. Así mismo, enfoca el concepto de evaluación del desempeño a las necesidades que se deben cubrir como es el caso de las capacitaciones, identificar fortalezas, necesidades, habilidades, competencias, entre otros. De los cuales puedan ser trabajados y desarrollados en distintos programas o talleres complementarios que estarían orientados a proveer una retroalimentación óptima. Finalmente tenemos como tercera conducta a los obstáculos de la productividad, los cuales son todas aquellas acciones que dañan la integridad de la organización, la cual parte desde las inasistencias hasta el robo o provocar daños dentro de la organización.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017), nos dice que las empresas con colaboradores que demuestran estar satisfechos con su trabajo reflejan un índice de eficiencia y eficacia superiores al desempeñar sus funciones acordes al puesto.

De igual manera, Alles (2005) enfoca el término de desempeño como el proceso que realiza la organización, lo cual tiene una relación directa con cada colaborador y de esa manera forma parte de los objetivos organizacionales generales de la empresa. Por otro lado, el colaborador ve estos objetivos como parte de su vinculación inmediata a las tareas diarias y resultados que se den. Así mismo, nos permite conocer los nuevos términos como el *performance management*. En síntesis, explica que la tarea diaria que se debe dar en las organizaciones es la retroalimentación jefe – empleado, tomar en cuenta la perspectiva de cada colaborador y saber que los objetivos de la evaluación están enfocados en detectar necesidades ya sea de formación o crecimiento, identificar al personal que está acorde al perfil del puesto, absolver las inquietudes, motivar, analizar y mejorar el rendimiento de los empleados en conjunto.

Por otra parte, López et al. (2021), enmarca el desempeño laboral en base a las condiciones que tienen los trabajadores para realizar correctamente su trabajo. En este caso teniendo como prioridad las condiciones laborales, salud ocupacional y la percepción de los usuarios finales.

#### **1.7.2.2. Modelos del Desempeño Laboral**

A continuación, se explicarán las distintas dimensiones de desempeño laboral propuestas a lo largo de la historia por diferentes autores.

Por un lado, Ramos-Villagrasa et al. (2019), ha identificado tres dimensiones, el desempeño de tareas, el desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente. En primer lugar, el desempeño de tareas está orientada al logro de las funciones y de las tareas específicas según la descripción del puesto, por lo cual se relaciona directamente a las funciones operativas o de servicio acorde al rol, por lo tanto, deberían ser evaluadas con indicadores que

permitan identificar el rendimiento y cumplimiento de este. En segundo lugar, el desempeño contextual, que también se conoce como el comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB), está enfocado en un comportamiento espontáneo por parte de la persona que supera lo esperado en el puesto a las actividades. Finalmente, el comportamiento laboral contraproducente, el cual es el menos favorable para la organización debido a que genera repercusiones afectando no solo a la persona y sus funciones, sino también a la organización por las pérdidas que pueda llegar a tener.

De igual manera, Borman y Motowidlo (1997), proponen las dimensiones enfocadas al desempeño de las tareas y el desempeño contextual. En este caso, los autores exponen una definición más detallada para referirse al desempeño contextual y es relevante mencionar que para conceptualizarlo, se basan en los modelos de efectividad militar, por ello mencionan el concepto de efectividad del soldado dentro de sus definiciones.

. Por un lado, cuando se refiere al desempeño de tareas hace referencia a toda aquella actividad que aporta al núcleo organizacional y contempla plenamente el desarrollo de funciones en base al puesto de trabajo, es decir, cumplir con el logro de objetivos planteados para contribuir a las metas organizacionales. Por otro lado, en el caso del desempeño contextual, los autores se apoyan en la teoría propuesta por Smith et al. (1983, como se cita en Borman y Motowidlo, 1997) quienes hablan del comportamiento de ciudadanía organizacional. Según Borman y Motowidlo (1997), el desempeño contextual permite contribuir a la eficacia de la organización porque es un catalizador de los procesos. Para los autores esta dimensión implica dar la milla extra en las tareas asignadas, mencionando que implica trabajar como voluntario realizando tareas que no están definidas dentro de su rol, apoyando a sus compañeros y a la organización en general. Se debe agregar que, hacen referencia para explicar la dimensión contextual al modelo de efectividad del soldado donde se mencionan definiciones de

socialización organizacional, compromiso organizacional y moral. Así mismo, agregan que el compromiso y socialización se relacionan con lealtad, por su lado, la socialización y moral se asocia con el trabajo en equipo y la moral y el compromiso se unen para producir determinación. Todo lo mencionado permite reforzar la importancia del compromiso para dar la milla extra en las labores diarias, así como para ser un referente de apoyo con sus compañeros y lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado, Campbell, (1990, como se cita en Koopmans et al., 2011), propone 8 dimensiones del desempeño laboral. En primer lugar, tenemos a la habilidad específica de la tarea, la cual se refiere al nivel en donde el colaborador puede desempeñar sus tareas operativas de forma eficiente. En segundo lugar, tenemos las habilidades no específicas de la tarea, en donde se pueden ver las tareas que no son directas a las funciones propuestas para la persona, pero si consideradas para todos aquellos que estén dentro la organización. En tercer lugar, tenemos la comunicación oral y escrita, el cual refiere a las aptitudes y competencias que debe tener un colaborador para poder informar o comunicar sus funciones, comentarios, tareas asignadas, entre otras. Por otro lado, tenemos en cuarto lugar la demostración de esfuerzo, que tiene una relación directa con la perseverancia que demuestra el trabajador al momento de desempeñar sus funciones. En quinto lugar, tenemos al mantenimiento de la disciplina personal, el cual refiere a evadir todos aquellos comportamientos negativos que interfieran en el desarrollo de las labores en el trabajo. Como sexta dimensión está la facilitación del rendimiento en equipo, el cual refleja la ventaja de poder trabajar en equipo para lograr mejorar resultados. En séptimo lugar tenemos a la supervisión que manifiesta un óptimo control en los recursos de la empresa y finalmente como octava dimensión tenemos a gerenciamiento y administración, el cual es responsable de poder determinar las políticas, reglamento y funcionalidades de la organización.

Dentro de lo expuesto, hemos logrado ver los diversos enfoques de cada autor y cuanto ayudan a identificar con ejemplos para el mejor entendimiento del desempeño laboral. Así mismo, permitirán complementar los resultados obtenidos y respaldar los análisis que se realicen.

### **1.7.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral**

Por lo anteriormente expuesto, para la presente investigación se propone usar las dimensiones del cumplimiento de lo esperado y compromiso organizacional o sentido del compromiso en el trabajo, los cuales forman parte de las dimensiones propuestas por Borman y Motowidlo(1997) , desempeño de tarea y desempeño contextual, respectivamente. Se considera importante la elección de estas dimensiones porque se adapta al público de estudio, quiénes al trabajar en un sector bastante dinámico y exigente, requieren cumplir con las metas según lo esperado y que estén comprometidos con la organización para dar la milla extra.

#### **1.7.2.3.1. Cumplimiento de lo esperado**

Esta primera dimensión parte de la dimensión de tareas y se enfoca al lograr objetivos de manera correcta o esperada por la organización, así mismo permite visualizar la efectividad con la cual se desempeñan las funciones en su mayor parte técnica.

Según Borman y Motowidlo (1997), el desempeño de tareas puede identificarse como la efectividad con la que los colaboradores desarrollan sus funciones acordes al puesto que desempeñan. Esto quiere decir que, al complementar sus actividades operativas o técnicas, estas deben aportar directamente al correcto funcionamiento de la empresa. Del mismo modo, si tenemos un puesto específico, la persona que está destinada a cubrir esa posición debe conocer y aplicar sus conocimientos teóricos con la finalidad de lograr la meta o el objetivo propuesto. Por lo tanto, sea la producción de objeto, desarrollo de un servicio o implementando alguna

mejora en la organización debe contemplar la oportunidad de cumplir con lo esperado y generar un resultado positivo o un logro para la empresa.

Según Rotundo y Sackett, (2002, como se cita en Ramos-Villagrasa et al., 2019), el desempeño de tareas se enlaza con el comportamiento o funciones que orientan y contribuyen a la acción de producir o prestar un servicio. Dentro de estas tareas, se presentan conceptos generales como la planificación, resolución de problemas, entre otros. La contribución que tendrá se verá reflejado en el cumplimiento de lo esperado por parte de cada colaborador y podrá ser medido con evaluaciones que permitan analizar si los resultados encontrados están acordes a lo esperado.

En el estudio de Gorriti (2007), el concepto desempeño de tareas es el tener comportamientos que permitan ejecutar el servicio o elaborar el producto con la finalidad de satisfacer la necesidad o el cumplimiento de lo requerido por la organización. Esta definición orienta en su totalidad a cumplir lo esperado y tener el proceso productivo bajo los estándares requeridos.

Por otro lado, Gabini y Salessi (2016), refieren que el cumplimiento de tareas está direccionado al logro de objetivo exclusivamente del puesto en relación con sus funciones técnicas. Del mismo modo, Koopmans et al. (2014), nos habla de la importancia de tener competencias adecuadas para realizar las tareas básicas y que estén acorde a lo esperado por el trabajador y para el puesto que ocupa.

En base a la relación presentada, el desempeñar la tarea según lo esperado, complementa lo mencionado por Robbins y Judge (2009), que es que la actitud del individuo hacia su trabajo se relaciona con la satisfacción laboral. De igual manera, una persona que demuestra un buen



manejo de funciones refleja la satisfacción y su actitud positiva con relevancia a las metas trazadas.

#### **1.7.2.3.2. Sentido de Compromiso en el trabajo**

Por otro lado, esta segunda dimensión relacionada al desempeño contextual está orientada al modelo social y psicológico, dichos ítems presentan relación con el desempeño de los colaboradores pero no enfocados al trabajo operativo ni técnico, sino al cómo se complementa con el núcleo inicial de las labores y también el cómo aporta de manera individual a mejorar el trabajo y el ambiente laboral en la organización.

Según Borman y Motowidlo (1997), el desempeño contextual tiene una orientación en la cual aportarán eficacia a la empresa a través de lo social y psicológico, ya que implica dar un esfuerzo adicional apoyando a sus compañeros y a su entorno en general en actividades que no son propiamente consideradas dentro de las tareas del puesto de manera obligatoria pero sí opcionales.

Según Sackett y Lievens (2008, como se cita en Ramos-Villagrasa et al., 2019) el desempeño contextual, moldea el comportamiento que se orienta a las metas de la organización y la finalidad es contribuir al entorno social y psicológico. Se puede entender que esta dimensión está direccionada al funcionamiento óptimo de la empresa, pero no en el enfoque productivo u operacional, es decir que el proceder que deben tener los colaboradores deberá ser direccionado al compromiso con la organización.

Gabini y Salessi (2016), menciona al desempeño contextual como moderador de situaciones sociales y psicológicas. Actuando como facilitadores del ambiente organizacional, inhibiendo los procesos desde donde se origina y complementa la parte técnica de la función.

Según Ruiz de Alba (2013), en su investigación, nos dice que el compromiso nace de una meta, institución o persona. Para Meyer y Allen (1997, como se cita en Blanco y Castro, 2011), describen los conceptos de compromiso organizacional como un estado psicológico, relación que se crea entre el trabajador y la organización y finalmente la implicancia en decidir si continuar formando parte de la organización.

Continuando con Meyer y Allen (1997, citados en Blanco y Castro, 2011), presentan tres componentes del compromiso organizacional: afectiva, de permanencia y normativa que orienta y entrelaza a nuestra dimensión en estudio. En primer lugar, el componente es el efectivo, el cual delimita el tener un lazo emocional o apego con la organización. Este vínculo se puede crear a medida que se percibe la satisfacción o cubrir las necesidades individuales existentes, generando así, el estado de sentirse cómodos en la organización o realizando las funciones asignadas. En segundo lugar, el componente de permanencia, el cual se enfoca en sentir la seguridad de donde se encuentra, aprovechar lo invertido en la organización para generar ese vínculo. En tercer lugar, está el componente normativo, que genera la especulación en que los colaboradores tengan lealtad plena a la organización. Este concepto se puede utilizar cuando los trabajadores han sido beneficiarios de cursos, capacitaciones, entre otros generando el sentimiento de reciprocidad ante su empleador.

Por su lado, Marquina-Vergara (2013), refiere que el compromiso organizacional puede ser definido en dos corrientes: las actitudes relacionadas al compromiso y los comportamientos relacionados al compromiso. Así mismo, puntualiza en la importancia de este, ya que implica el involucramiento de la persona con su trabajo, creyente de la organización y sus metas, así como los deseos de trabajar para generar un impacto en la organización.

Por otro lado, Omar (2015), menciona que los colaboradores que presenten un elevado compromiso organizacional son más propensos a presentar actitudes positivas hacia sus tareas diarias y realizan esfuerzos adicionales para mejorar su desempeño.

#### **1.7.2.4. Evaluación del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2007), la evaluación de desempeño es todo proceso que permite estimular o juzgar el valor y la excelencia de las cualidades de una persona. Así mismo, puntualiza en la importancia de esta, dado que permite detectar problemas a nivel de supervisión de la persona, como de integración dentro de la empresa, incluso problemas relacionados a la motivación.

Según los autores Zapata et al. (2021), la evaluación del desempeño laboral busca obtener una respuesta que permitirá medir el grado de cumplimiento que se encuentran dentro la organización y si están alineados con los objetivos de la empresa. Estos resultados permiten generar recomendaciones, buscar mejoras y potenciar la función del área de talento humano.

Se entiende también que cada evaluación de desempeño debe tener como prioridad una medición y retroalimentación al empleado. De esta manera, dicha herramienta puede ayudar a identificar qué programas o planes de proyección se pueden aplicar.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017), nos hablan de que la evaluación del desempeño cumple con varios propósitos y uno de ellos es apoyar en la toma de decisiones ya que estos resultados brindan información trascendental para proceder con ascensos, transferencias o despidos. También nos ayudan a identificar las necesidades de capacitación y brindar una correcta retroalimentación. De igual manera, nos explica que los investigadores han reconocido 3 tipos de conducta que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de tarea; que consta el cumplimiento de obligaciones que contribuye a la realización de un servicio o producción de

un bien. Civismo, acciones que aportan a tener un ambiente organizacional saludable. Es decir, cumplir los objetivos, actuar con respeto y decir cosas positivas del trabajo. Finalmente, tenemos los obstáculos a la productividad, estos incluyen daños a la propiedad, robos, tener un comportamiento agresivo o ausentarse con frecuencia.

Por otra parte, Alles (2008), enfoca a las evaluaciones de desempeño con una apertura de escalas o mediciones que deben responder a todos aquellos objetivos, metas, funciones que deben lograrse. Busca impulsar el desarrollo profesional, social y personal de cada trabajador sin dejar de lado la repercusión positiva que puede llegar a darse mediante la comunicación, comprensión y diálogo entre ambas partes. Se debe tener en cuenta que para obtener una correcta evaluación de desempeño es vital el identificar los conceptos necesarios, los cuales serían persona – puesto.

Ambos autores coinciden en la importancia de la evaluación de desempeño para identificar mejoras en el crecimiento profesional, además de ser clave para intervenir oportunamente cuando se identifiquen necesidades claves que afectan con el desempeño y por ende en los objetivos de la organización.

## **1.8. Definición de términos**

**Estrés Laboral:** Desequilibrio entre las exigencias y los recursos que tiene el colaborador, frente a las capacidades de éste para enfrentar estas expectativas. (La Organización Internacional del Trabajo, 2016).

**Burnout:** Es una forma extrema del estrés laboral, donde el estrés que se experimenta causa cansancio mental y emocional. (The American Institute of Stress, 2022).

**Coping:** Llamadas estrategias de coping, son tácticas que permiten que las personas lidien con situaciones de estrés. (Morin, 2022).

**COVID-19:** Enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido también como SARS-CoV-2. (Organización Mundial de la Salud, 2021).

**Desempeño Laboral:** Estimaciones objetivas que nacen respecto a las aportaciones individuales de cada colaborador. El desempeño óptimo está garantizado por las competencias diferenciales y manifiesta tener causa efecto con el rendimiento laboral. (Rubió, 2016)

**Feedback:** En español es retroalimentación y se define como la comunicación que hay entre los líderes y colaboradores de una empresa con el fin de mejorar el desempeño o su conducta. (AFP Habitat, 2019).

**Producto Bruto Interno (PBI):** Se refiere al valor de los bienes y productos finales producidos durante un periodo determinado en un territorio. (Instituto Peruano de Economía, 2021).

**Performance management:** Es el proceso continuo de comunicación y feedback entre el líder y colaborador con el fin de lograr los objetivos del negocio. (Lalwani, 2020).

**Salud mental:** El estado de bienestar mental que ayuda al individuo a enfrentarse a situaciones de estrés (OMS, 2021).

**The Maslach Burnout Inventory (MBI):** Es una medición científica desarrollada para medir el *burnout*. (Maslach & Leiter, 2021).

**DIGEMID:** La dirección general de medicamentos, insumos y drogas, es la autoridad nacional de productos farmacéuticos, encargada de regular, normar, evaluar y ejecutar todo lo relacionado a los mismos (Ministerio de Salud, 2023).

**Eustrés:** Estrés denominado positivo porque estimula a las personas a afrontar sus problemas activamente. (Errázuriz, 2021).

**Distrés:** Se activa por amenazas externas o internas que influyen negativamente en el bienestar de las personas.

### **1.9. Limitaciones del estudio: En relación con las características y diseño de la investigación seleccionados.**

Limitaciones:

1. Si bien existen investigaciones previas sobre el estrés laboral y su impacto en el colaborador, solo se ha identificado evidencia dirigida al equipo operativo, como químicos, técnicos farmacéuticos, pero no que analicen al personal administrativo, que claramente tiene otra dinámica de trabajo.
2. Si bien las cadenas elegidas son representativas, existe información confidencial a la cual no se tendrá acceso.
3. Ha sido más complejo identificar libros que se relacionan a las dimensiones en las cuales se dividió el desempeño laboral: compromiso y cumplimiento de lo esperado, teniendo en cuenta que partieron de las teorías base: desempeño de tarea y desempeño contextual, aún no hay evidencia que hablen netamente del logro de objetivos y el compromiso en el sector.

Viabilidad:

1. Como viabilidad se identifica que sí existe información relacionada al estrés laboral, ya que es un tema que a lo largo de los años ha ido tomando mayor relevancia.

2. Existen investigaciones que demuestran que sí existe relación del estrés laboral con el desempeño del colaborador, en diferentes industrias a nivel mundial, sobre todo resalta la relación negativa inversa que existen entre ambas variables.

## **2. CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Estrés Laboral**

#### **2.1.1. Consideraciones conceptuales**

De acuerdo con Vidal (2019), la investigación sobre estrés laboral se ha basado en muchos supuestos, los cuales tienen importantes limitaciones.

Según Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012), Hans Selye fue quién por primera vez utilizó el término estrés en 1950, en la presentación de su investigación “Un estudio sobre la ansiedad”. Por su lado, Cirera et al. (2012), mencionan que el término estrés se viene usando desde el siglo XVII para referirse a adversidad o aflicción. En el mismo artículo se menciona, además, que es en la década de 1930, cuando el endocrinólogo Hans Selye sugiere se utilice la palabra estrés para referirse al síndrome que se produce por agentes desagradables, a partir de ahí el término ingresa a la literatura médica hasta hoy.

Por su lado, Bolibar et al. (2021), hicieron referencia sólo al término estrés, indicando que fue incluido por primera vez en el mundo de la medicina en 1956 haciendo referencia a los eventos que se producen en un ambiente desagradable y cómo estos generan reacciones a nivel psicológico.

Por su parte, Patlán (2019), menciona que las primeras investigaciones sobre estrés ocupacional se realizaron en los primeros años del siglo XX, por el psicólogo Walter Cannon. El cual se enfocó en las relaciones entre las respuestas emocionales y fisiológicas.

Según Hoboubi et al. (2017), el estrés relacionado al trabajo es dañino cuando las respuestas físicas y emocionales ocurre por un desajuste entre los requerimientos del trabajo y las capacidades o recursos que tiene el colaborador. Así mismo, dividen los factores que causan estrés en riesgos psicosociales y físicos. Los riesgos físicos relacionados a la ansiedad que causa el estrés laboral, por su lado, los riesgos psicosociales, relacionados al diseño del trabajo, la organización, la estructura social.

Según Behzadi et al. (2021), buscan reducir el estrés laboral a través de técnicas de afrontamiento, en su estudio pudo demostrar cómo el empleo de actividades de manejo de estrés como: incrementar conocimiento sobre las consecuencias tanto psicológicas como físicas, así como entrenar habilidades, a través de actividades de relajación, respiración entre otros, permitieron reducir el estrés en el grupo de estudio. Es así, que se puede tomar como referencia el presente estudio, para aplicar las técnicas empleadas y trasladarlas al público en el presente trabajo.

De igual manera, según el estudio de Vallellano y Rubio-Valdehita (2018), la carga mental que se tiene en puestos como trabajadoras sociales repercute en gran medida en la satisfacción laboral. Por ellos se propone mejorar y rediseñar las funciones con la finalidad de brindar un mejor soporte a las profesionales asistenciales.

Por otro lado, Steyn y Vawda (2014), en su investigación expone que las características del trabajo van a afectar la motivación de este y puntualiza a que no necesariamente la manera en que se realiza el trabajo o las características del mismo se relacionan con el estrés y depresión en el lugar de trabajo, sino más bien debe ponerse mayor foco a la cultura organizacional y las relaciones interpersonales.

En relación con la dimensión, calidad y cantidad de trabajo, se desarrollan los principales hallazgos:



Según Lopez, et al. (2021), es trascendental comprender cuán importante es que las condiciones de trabajo que tiene el individuo sean óptimas para el correcto logro de sus objetivos.

Según Simonetti et al. (2021), puntualizan que una de las causas del burnout en las enfermeras es la calidad del ambiente de trabajo. Por un lado, las enfermeras cuentan con horarios muy largos de trabajo, que van desde las 12 horas y un promedio más bajo de quiénes trabajan 24 horas. Por otro lado, la escasez de personal en hospitales públicos para los turnos de tarde y noche hace que algunas personas cubran horarios adicionales, lo que resulta en un aumento en la carga laboral para las enfermeras en esos horarios.

Por su parte, Schricker et al. (2022), permiten concluir cómo es importante conocer las cualificaciones de la posición, las tareas más relevantes, así como las características de la organización para comprender el perfil y con ello establecer qué expectativas requerimos de la persona, así como diferenciar perfiles para darle a cada uno el peso real.

Así mismo, de acuerdo con Böckerman et al. (2020), las características del trabajo en sí mismo (haciendo referencia a las demandas del trabajo, las dimensiones del trabajo y el apoyo al trabajo), tienden a influir en mayor medida en el bienestar del colaborador, inclusive sobre las propias habilidades de la persona o las características del lugar de trabajo. Podemos concluir de estos autores, que buscan hacer énfasis en cómo un diseño adecuado del puesto va a orientar al colaborador en el logro de objetivos adecuadamente, ya que permitirá una división correcta en peso y cantidad de funciones, así como la supervisión que debe tener para realizarlas; tener un enfoque claro.

En relación con la dimensión, cultura y clima organizacional, los hallazgos más relevantes son:

Según Aguilar, (2006), introduce el concepto de cultura al campo organizacional, tocando conceptos que se relacionan con simbolismo y rituales. Por otro lado, en el mismo

artículo, Dandridge et al. (1980, como se cita en Aguilar, 2006), muestran cómo los estudios de los mitos y símbolos ayudan a conocer de manera más profunda a la organización.

Según Uribe et al. (2015), buscan determinar a través de las variables de clima y cultura cómo estos están relacionados negativamente con los colaboradores. Se concluyó de la investigación que es importante el clima y cultura organizacional en la salud de los colaboradores, además de las variables como liderazgo y apoyo emocional, entendiendo cómo el reconocimiento de un grupo a su líder representa un buen o mal manejo de estrés.

Por otro lado, Badia et al. (2020), muestran que la cultura tiene un factor determinante en el comportamiento humano al interior de las organizaciones. También detallan que está compuesta por normas, valores y visiones para que sus integrantes logren una mejor interacción entre ellos. Cabe mencionar que también las subculturas organizacionales son una herramienta para evitar los puntos ciegos o también conocidos como brechas. Sin embargo, cuando estas subculturas no tienen sentido de propósitos en común pueden desencadenar problemas porque cada una tendrá perspectivas propias.

Para Ramos y Tejera (2017), identifican a nivel del público estudiado en Ecuador que existe una fuerte relación entre cultura y clima organizacional, siendo esta primera la cual afecta a la segunda. Por otro lado, resaltan la importancia de conocer el contexto para aplicar un estudio de clima laboral. Finalmente, el autor menciona que, dentro de los resultados de la investigación el clima laboral tiende a ser peor cuando se acerca al clima organizacional, lo cual se entiende que el clima es mejor a nivel de puesto/área pero no a nivel global como empresa.

**Tabla 1**

*Cuadro resumen de las consideraciones conceptuales de estrés laboral.*

Consideraciones conceptuales	Autores
El término estrés es usado para hacer mención a la adversidad o aflicción. También se entiende que la palabra estrés fue usada para referirse al síndrome que se produce por agentes desagradables o con grado de repercusión.	Cirera et al. (2012)
El término estrés laboral hace referencia a eventos que se producen en un ambiente desagradable y con ello producen reacciones a nivel psicológico.	Bolibar et al. (2021)
El estrés relacionado al trabajo es dañino cuando hay un desajuste entre las capacidades y recursos del individuo versus los requerimientos de la empresa.	Hoboubi et al. (2017)
El estrés laboral puede ser reducido a través de técnicas de afrontamiento, el conocer sobre el tema y emplear técnicas para manejarlo.	Behzadi et al. (2021)
La cultura organizacional es un factor determinante en el comportamiento humano dentro de las organizaciones, ya que permite una mejor interacción entre ellos.	Badia et al. (2020)

Respecto a la cantidad y calidad de trabajo, destaca la importancia de conocer el perfil, las cualificaciones que este requiere para establecer las expectativas que requerimos de la persona.

Schricker et al. (2022)

---

Se debe dar mayor relevancia a la cultura organizacional y las relaciones interpersonales para establecer cuál es la relación con el estrés y depresión en el trabajo.

Steyn y Vawda (2014)

---

*Nota.* La tabla muestra la recopilación de autores que exponen sus instrumentos de medición del estrés laboral. (Cirera et al., 2012; Bolibar et al., 2021; Hoboubi et al., 2017; Behzadi et al., 2021; Badia et al., 2020; Schricker et al., 2022; Steyn y Vawda, 2014)

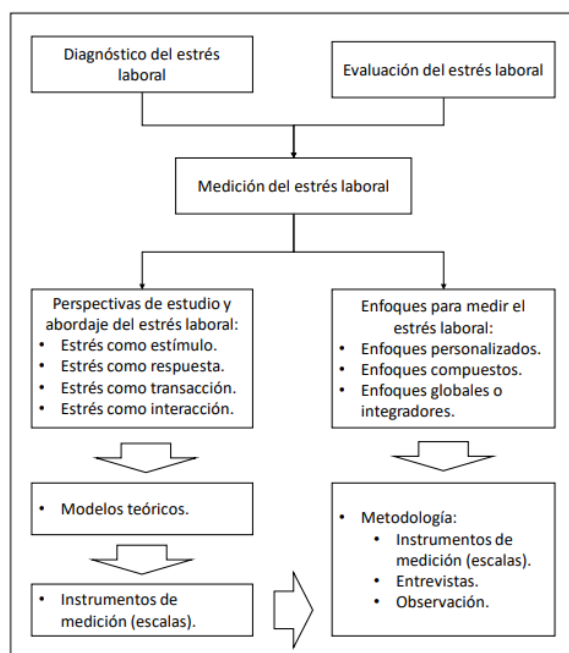
### **2.1.2. Instrumentos de medición del estrés laboral**

Simonetti et al. (2021), en su estudio utilizó la subescala emocional de agotamiento a través del *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, la cual consta de 9 preguntas en escala Likert, cuyo posible puntaje es de 54 puntos. Aquellos que presentan más de 27 puntos en su evaluación son definidos como individuos con *burnout*.

Patlán (2019), menciona que para medir el estrés laboral se deben abordar el tema en función a perspectiva y un estudio, considerando el estrés como estímulo, como respuesta, transacción e interacción. Así mismo, da un enfoque para su medición, que puede ser personalizado, compuesto y global o integrador.

## Figura 2

### Ilustración de cómo medir el estrés



*Nota.* La figura muestra los criterios que considera el autor para la medición de estrés. Tomado de *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*. (p. 163), por Juan Patlán, 2019, Salud Uninorte.

Por su lado, Hoboubi et al. (2017), utilizan la versión Persa del estrés ocupacional de Osipow, el cual divide en 6 subescalas: sobrecarga del rol, insuficiencia del rol, ambigüedad del rol, límites del rol, responsabilidad y ambiente físico para investigar los niveles de estrés en su población de estudio.

Wang y Chen (2022), utilizan para su estudio la escala de estrés de Chen, la cual está dividida en 4 dimensiones: conflicto del rol, ambigüedad del rol, sobrecarga de calidad y cantidad del rol.

**Tabla 2***Cuadro resumen de los instrumentos de medición del estrés laboral*

Instrumentos de medición del estrés laboral	Autores
Utiliza la subescala emocional de agotamiento el cual consta de 9 preguntas en escala Likert.	Simonetti et al. (2012)
Aborda la medición del estrés laboral considerándolo como estímulo, respuesta, transacción e interacción.	Patlán (2019)
Utiliza la versión Persa para medir el estrés ocupacional dividiéndolo en 6 subescalas.	Hoboubi et al. (2017)
Utilizan para medir el estrés la escala de Chen, dividida en 4 dimensiones.	Wang y Chen (2022)

*Nota.* La tabla muestra la recopilación de autores que exponen sus instrumentos de medición del estrés laboral. (Hoboubi et al., 2017; Patlán, 2019; Simonetti et al., 2012; Wang y Chen, 2022).

## 2.2. Desempeño Laboral

### 2.2.1. Consideraciones conceptuales

Según Porter y Lawler, (1991, como se cita en Delgado et al., 2021), señalan al desempeño como los comportamientos que son importantes para los objetivos organizacionales y de ellos encontramos 3 tipos de rendimientos. La primera es la medida de las tasas de producción, la segunda son las calificaciones de los individuos y la tercera es la autoevaluación.

De igual manera, Patterson et al. (2004, como se cita Delgado et al. 2021), dentro de la investigación mencionan que la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño es

clara y directa, así mismo, existe relación negativa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, como la rotación laboral.

Por otro lado, según Vargas-Echeverría y Flores (2019), el desempeño organizacional tiene un vínculo estrecho con la satisfacción laboral, ya que al presentar un estado emocional este se puede ver reflejado en cómo la persona afronta una determinada situación laboral y con ello el desarrollo de su trabajo. Otro aspecto muy importante es la relación entre cultura y satisfacción laboral en la cual los trabajadores que tengan mayor nivel de satisfacción verán un mayor desempeño laboral.

Según Alles (2008), el desempeño es la función primordial de una persona al producir resultados. Para que el trabajador se alinea a los objetivos debe recibir un feedback y de ser el caso, recibir una recompensa. En muchos casos se llega a relacionar el subsistema de compensaciones con el desempeño laboral.

Por otro lado, Gong et al. (2019), hacen referencia del concepto de inteligencia emocional como apoyo para mejorar el desempeño laboral, ya que el individuo al tener un buen manejo de sus emociones usa estas habilidades para auto motivarse y controlar las mismas en escenarios complejos, así mismo tienen alta satisfacción en su trabajo e incluso pueden convertirse en un apoyo para sus *partners*. Adicionalmente, el estudio da luces de cómo personas que tienen un bajo nivel de inteligencia emocional son más propensas a sufrir de burnout.

Así mismo, Ramos et al. (2019), mencionan al desempeño de tareas como fuente de comportamientos que contribuyen a la producción o prestación de un servicio. La segunda dimensión es el desempeño contextual o comportamiento de ciudadanía organizacional y contribuyen a las metas de la organización en su entorno tanto social como psicológico. De

igual manera influye en la efectividad de la organización. La tercera dimensión es el comportamiento organizacional contraproducente, la cual se considera como un comportamiento que perjudica de alguna manera el bienestar de la organización.

Finalmente, en el estudio de Shao et al. (2022), mencionan al desempeño como la tarea de los trabajadores bajo su capacidad y experiencia en cumplir los objetivos. En todo momento va relacionado con el nivel técnico de la organización, ya que en muchas oportunidades se puede medir por el logro de tareas bajo el concepto de ganancias, rentabilidad, calidad, producción entre otros.

Dentro de los principales hallazgos que se ha podido obtener de la dimensión, compromiso organizacional, se sabe que juega un papel importante como mediador entre la rotación de personal y el crecimiento de los trabajadores dentro de la organización, ya que es un reflejo de cómo el colaborador está involucrado con sus tareas.

Según lo escrito por Wu y Liu (2022) (2022), el compromiso organizacional es el entusiasmo e identificación de cada colaborador con la organización. Como describen los autores, al tener una experiencia positiva, puede reducir las intenciones de rotación ya que en todo momento se tiene una relación directa con el desempeño. Así mismo, se detalla que, cuando los colaboradores perciben y visualizan el apoyo de las organizaciones hacia ellos, se procede a fortalecer el contrato psicológico.

Por su parte, Lupano y Castro (2018), demuestran que las características organizacionales tienen una gran influencia en el accionar de las personas y también contribuye a que puedan tener una vida más plena, del mismo modo que reduce efectos negativos, situaciones estresantes y se promueve entre los integrantes de la organización sentido de resiliencia y eficacia.

Por otro lado, Walden et al. (2017), explican la relación entre el compromiso laboral y los empleados, donde se puede visualizar que ante un trabajador comprometido, se reducen las



probabilidades de un abandono de trabajo. Por otro lado, detallan que, para fomentar y aumentar el compromiso, se debe eliminar aquellos obstáculos que interfieran en la proyección de información.

Por un lado, según Slåtten et al. (2022), entienden el compromiso como la atención y el conocimiento del colaborador con respecto a sus funciones en la organización. Además, menciona que, para que exista un alto compromiso, las organizaciones tienen que ser competitivas.

Por su lado, Betanzos et al. (2006), en su estudio proponen 4 dimensiones para evaluar el compromiso organizacional los cuales son:

1. Identificación-implicación: Hace referencia a como el individuo acepta los valores propuestos por la organización, lo cual permite que se interese por el bienestar de la misma y aporta en el logro de objetivos.
2. Compromiso-afectivo: Se expresa a través de sentimientos positivos porque la persona se siente satisfecha con el lugar donde labora.
3. Compromiso de continuidad: Se relaciona por los beneficios que recibe el colaborador de la empresa, por lo cual al no querer perderlos permanece en ella.
4. Compromiso normativo: Se relaciona al deber moral que presenta la persona con sus compañeros de trabajo y empresa, por lo cual no puede abandonar a la misma.

Por su parte, Borman y Motowidlo (1997), mencionan el desempeño de tareas como la dimensión que está orientada a que el colaborador pueda cumplir sus objetivos de acuerdo con lo esperado, alineándose a las habilidades técnicas y operativas que implica la realización de los mismos. Por otro lado, el desempeño contextual hace referencia a la contribución que pueda hacer el colaborador en el contexto social y psicológico. Es decir, actividades que están fuera de sus funciones pero que aportan a las actividades vinculadas externas del puesto. Las

dimensiones presentadas líneas arriba hacen referencia al cumplimiento de lo esperado y sentido del compromiso.

### **Tabla 3**

*Cuadro resumen de las consideraciones conceptuales del desempeño laboral*

<b>Consideraciones conceptuales</b>	<b>Autores</b>
El desempeño laboral puede ser medido a través de las tasas de producción, las clasificaciones de los individuos y la autoevaluación.	Porter y Lawler, 1991
El desempeño laboral está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral.	Vargas-Echeverría y Flores (2019)
Considera que la inteligencia emocional apoya al desempeño porque permite regular las emociones en situaciones complejas laborales.	Gong et al. (2019)
El desempeño de tareas está comprendido como una fuente de comportamientos que contribuyen a la producción o prestación de un servicio, según lo esperado.	Ramos et al. (2019)

El compromiso organizacional es el entusiasmo e identificación que tiene el colaborador con la organización y tiene relación directa con el desempeño.

Wu y Liu (2022)

---

Relacionado al compromiso organizacional, mientras el colaborador esté comprometido se reducen las posibilidades de un abandono de trabajo.

Walden et al. (2017)

---

Propone 4 dimensiones para evaluar el compromiso organizacional: Identificación-implicación, Compromiso-afectivo, Compromiso de continuidad, Compromiso normativo.

Betanzos et al. (2006)

---

*Nota.* La tabla muestra la recopilación de autores utilizados para las consideraciones conceptuales. (Porter y Lawler, 1991; Vargas-Echevarría y Flores, 2019; Gong et al., 2019; Ramos et al., 2019; Wu y Liu, 2022; Walden et al., 2017; Betanzos et al., 2006).

### **2.2.2. Instrumentos de medición del desempeño laboral**

En su estudio, Gabel-Shemueli y Riva (2021), muestran que el desempeño es medido por los niveles de confianza del líder y la satisfacción de las evaluaciones aplicadas.

Para el caso de Chiavenato (2020), propone medir el desempeño mediante el desempeño global, y los costos y desempeño. Por un lado, el primero se refiere a los costos laborales por la unidad de sus resultados, mientras que el segundo a los costos de los programas de gestión del talento humano.

Por su lado, Ramos-Villagrasa, et al. (2019), mencionan como instrumento de medición al cuestionario de desempeño laboral individual, el cual consta de una escala de 18 ítems y fue desarrollada en los Países Bajos para medir el desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente.

Según Smith et al. (1983, como se cita en Borman y Motowidlo, 1997), propone para la medición del comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB) como parte del desempeño contextual, una encuesta de 16 ítems como escala para calificar a supervisores y pares.

**Tabla 4**

*Cuadro resumen de los instrumentos de medición del desempeño laboral*

Instrumentos de medición del desempeño laboral	Autores
El desempeño se mide a través de los niveles de confianza del líder y satisfacción.	Gabel-Shemueli y Riva (2021)
Propone realizar la medición del desempeño mediante el desempeño global, y los costos y desempeño.	Chiavenato (2020)
Utiliza la medición del desempeño individual a través del cuestionario de desempeño laboral individual.	Ramos-Villagrasa, et al. (2019)
Para la medición del compromiso organizacional propones una encuesta basada en 16 ítems que permite calificar a supervisores y pares.	Smith et al. (1983, como se cita en Borman y Motowidlo, 1997)

*Nota.* La tabla muestra la recopilación de autores que exponen sus instrumentos del desempeño laboral. (Gabel-Shemueli y Riva, 2021; Chiavenato, 2020; Ramos-Villagrasa, et al., 2019; Smith et al. (1983, como se cita en Borman y Motowidlo, 1997)).

## 2.3. Investigaciones que relacionan ambas variables

### 2.3.1. Principales hallazgos

Piao y Managi (2022), explican en su estudio la relación inversa existente entre el estrés laboral y el capital humano, detalla como ante un aumento de estrés en el colaborador este reduce sus ingresos anuales como consecuencia de la reducción de su productividad. Puntualizando que, para su estudio realizado en China, los que son más propensos a este resultado son las mujeres entre 30 y 39 años.

En su estudio Safarpour et al. (2018), relaciona el estrés y la satisfacción laboral de su personal de salud con el desempeño laboral, explica cómo cuando los primeros son moderados, los índices de estrés son altos, por el contrario, cuando el estrés es mayor, el índice de desempeño decae.

Por su lado, Bodendieck et al. (2022), explican cómo la sobrecarga laboral, horarios extendidos y *burnout* de los profesionales médicos tiene conexión directa con el desempeño, ya que reduce su nivel de esfuerzo y en muchos casos errores médicos.

En base a lo mencionado por Abbas y Raja (2015), relatan que el desempeño innovador está relacionado positivamente con el capital psicológico y negativamente con el estrés laboral. De los resultados se resaltó que las personas con mayor capital psicológico tienden a ser más innovadoras o proponen ideas creativas en sus ambientes de trabajo. También se añade que las personas con esta ventaja tienden a no tener complicaciones ni afectación con el estrés laboral. Es decir, no sienten la desventaja como sucede con las personas que presentan un bajo capital psicológico.

De acuerdo a Nagami et al. (2010), analizan la asociación de las características sociales del trabajo y el desempeño laboral, lo que concluye de su investigación es que, cuando los

empleados tienen un mayor control de trabajo y el apoyo de sus supervisores mejora su nivel de desempeño laboral. Al referirse al control de trabajo toca variables como el compromiso y motivación, los cuales se manifiestan cuando el colaborador emplea al 100% sus habilidades y toma mayor poder decisión, por lo tanto, su productividad mejora y con ello su desempeño. Es importante considerar estas variables al evaluar cómo el estrés laboral se va a relacionar con el desempeño, puesto que un ambiente laboral donde no se presenta el apoyo puede generar consigo estrés en el colaborador.

Del estudio de Uribe et al. (2015), explican que existe relación de las variables liderazgo y apoyo organizacional con las consecuencias organizacionales y personales ligadas al compromiso. Así mismo, puntualizan que el burnout está formado por el desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción del logro, siendo esta última la que más se correlaciona con el compromiso de la persona.

Para Vargas-Echeverría y Flores (2019), los rasgos de la cultura organizacional que se identificaron en los bibliotecarios en estudio estuvieron relacionados con criterios de efectividad. Así mismo el logro de valores guarda relación positiva con la satisfacción en el trabajo. Es relevante mencionar que, en el estudio, tener claro la misión y propósito de su área permitirá alcanzar los objetivos de la misma dado que la cultura organizacional y claridad de la posición para nuestro estudio son consideradas factores de estrés laboral.

En el estudio de Gabini (2018), menciona al compromiso organizacional como predictor del rendimiento laboral, dado que implica que la persona se involucre con la empresa de tal manera de realizar comportamientos extraordinarios a favor de esta, como trabajar fuera de horario. Así mismo, destaca que el compromiso se encuentra ligado al deseo más que a la necesidad de permanecer en la empresa, por lo cual infiere que la persona se siente agusto con el ambiente en el que labora, libre de estrés o características negativas. Por tanto, cuando se les

plantea objetivos se esfuerzan mucho más para lograrlos, relacionándose positivamente con su rendimiento.

En cuanto al estudio realizado por Wang et al. (2020), el cual evalúa la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional a profesores universitarios en China, encontró un resultado interesante que contrarresta al análisis realizado en la presente investigación, así como lo expuesto por diferentes autores. Los resultados de su investigación indican que existe una relación directa y positiva, donde ante elevados niveles de estrés, el compromiso organizacional de los profesores aumenta. Dentro del estudio explican, que esta conclusión parte por las diferencias culturales existentes en China versus otras partes del mundo, explicando que los ciudadanos chinos presentan altos valores de colectivismo, así como lealtad y compromiso a los valores y metas de un grupo, por lo cual cuando se presentan situaciones de estrés toman la responsabilidad del equipo o tareas y del buen funcionamiento del mismo para asumir el estrés como un reto más que como una carga.

Según Sarlija et al. (2022), en base al estudio que realizó a los candidatos a control de tránsito aéreo se pudo resaltar que el factor de estrés se relaciona negativamente con el desempeño y bienestar del control. También nos dice que un mal manejo del estrés puede ser contraproducente no solo en el ámbito del desempeño, sino que también puede tener repercusiones en el bienestar de los individuos. Los resultados obtenidos en el presente estudio brindan como contexto las múltiples limitaciones a las cuales están expuestos los candidatos y por ende lo resilientes que pueden volverse al estar expuesto a constantes situaciones de estrés en su ambiente laboral.

Por su lado, Min (2017), en su estudio concluye cómo el desempeño de tarea cuando se relaciona a actividades complejas implica que la persona utilice mayor autocontrol, así como

mayor esfuerzos mentales y físicos, cuando estos recursos se consumen, el autocontrol ya no es posible y es donde se traduce en estrés. Por lo cual, el hallazgo confirma para su estudio que el estrés no se relaciona a tareas simples sino sólo a tareas complejas que implican un adicional de recurso.

### **Tabla 5**

*Cuadro resumen de las investigaciones que relacionan ambas variables.*

<b>Relación de ambas variables</b>	<b>Autores</b>
Existe relación inversa entre el estrés laboral y capital humano.	Piao y Managi (2022)
Relaciona el estrés y la satisfacción laboral con el desempeño laboral.	Safarpour et al. (2018)
La sobrecarga laboral, horarios extendidos y burnout tiene conexión directa con el desempeño.	Bodendieck et al. (2022)
El desempeño innovador está relacionado positivamente con el capital psicológico y negativamente con el estrés laboral.	Abbas y Raja (2015)



Relación existente entre las variables liderazgo y compromiso organizacional con las consecuencias organizacionales. Uribe et al. (2015)

---

Los rasgos de la cultura organizacional y claridad del rol, como factor de estrés, se relacionan con los criterios de efectividad. Vargas-Echeverría y Flores (2019)

---

Un mejor desempeño laboral está asociado al control sobre el trabajo que tiene el individuo sumado al apoyo de sus líderes. Nagami et al. (2010)

---

El estrés y el compromiso organizacional se relacionan de manera directa y positiva. Wang et al. (2020)

---

El desempeño de tareas complejas se relaciona con el estrés. Min (2017)

---

Manejo de estrés y predicción en el desempeño y bienestar. Sarlija et al. (2022)

---

*Nota.* La tabla muestra la recopilación de autores utilizados. (Piao y Managi, 2022; Safarpour et al., 2018; Bodendieck et al., 2022; Abbas y Raja, 2015; Uribe et al., 2015; Vargas-Echeverría y Flores, 2019; Nagami et al., 2010; Wang et al., 2020; Min, 2017; Sarlija et al., 2022)

## 2.4. Conclusiones

A partir de la interpretación de las diferentes fuentes se puede concluir lo siguiente:

Referente al estrés laboral, los autores buscan dar una definición global, explicando qué ocurre cuando existe un desajuste entre las exigencias laborales o las características de este, frente a las capacidades del individuo para dar respuesta. Así mismo, destacan que las dimensiones culturales y clima organizacional cuando son inadecuadas se van a reaccionar negativamente con el desenvolvimiento de la persona. De igual manera, las características del trabajo, partiendo por la autonomía, el conocimiento claro de los objetivos del rol permitirá un mejor desempeño de la persona, previniendo el estrés por desconocimiento de no saber cómo desarrollar sus actividades.

En cuanto a la variable del desempeño laboral, destacan que es mediante la cual se evalúan el logro de objetivos y cómo estas variables están directamente relacionadas con la satisfacción laboral. Así mismo, se destaca como las características organizacionales tienen relación con el accionar de las personas porque incentivan al buen logro de los objetivos planteados. Además, se destacan 2 dimensiones importantes, desempeño de tareas y desempeño contextual, las cuales han servido para desglosar las dimensiones propuestas para el estudio, el cumplimiento esperado y compromiso organizacional o sentido del compromiso. Por un lado, el desempeño de tareas se relaciona con el cumplimiento de lo esperado, dado que los autores la orientan a cumplir los objetivos según las expectativas que espera la empresa. Por otro lado, el compromiso organizacional basado en el desempeño contextual propuesto por Borman y Motowidlo (1997), refiere que al estar la persona comprometida con su rol y la organización va dar el esfuerzo adicional para cumplir con las metas propuestas, como resultado ello beneficia a la organización.

### **3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativa y tiene un alcance correlacional, ya que, tal como lo mencionan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el estudio con un alcance correlacional tiene como objetivo determinar el grado de asociación entre dos o más variables. Para esta investigación, nuestras variables son; factores de estrés laboral y desempeño de los trabajadores. De esta manera, podremos conocer cómo se relacionan una variable con respecto al comportamiento de la otra, e identificar si la correlación es positiva o negativa.

El diseño de nuestra investigación es no experimental, ya que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este diseño consiste en no alterar las variables, sino en observar y analizar cómo se desenvuelve en su estado natural y para el presente estudio ello permitirá responder de forma veraz los problemas de investigación e hipótesis.

Para nuestro caso de estudio, el tipo de investigación no experimental es transaccional, ya que se busca analizar la interrelación de dos variables en un periodo determinado.

#### **3.2. Población**

Según Hernández-Sampieri et al. (2014), la población es un conjunto de casos que se determinan con especificaciones puntuales. Es por ello, que es importante definir claramente cuáles son las características de la población, ya que ello nos permitirá delimitar correctamente la muestra. Las particularidades que consolidan a la población no solo deben generar la similitud u objetivos de la investigación, sino también las características propias.

Para la investigación, la población comprende a todos aquellos trabajadores administrativos del *retail* farmacéutico que residen en Lima Metropolitana.

En Perú, el Estado lidera el abastecimiento de medicamentos mientras que el sector privado tiene el 22% del mercado farmacéutico. Para la presente tesis, se estudiará el retail farmacéutico que es parte del sector privado.

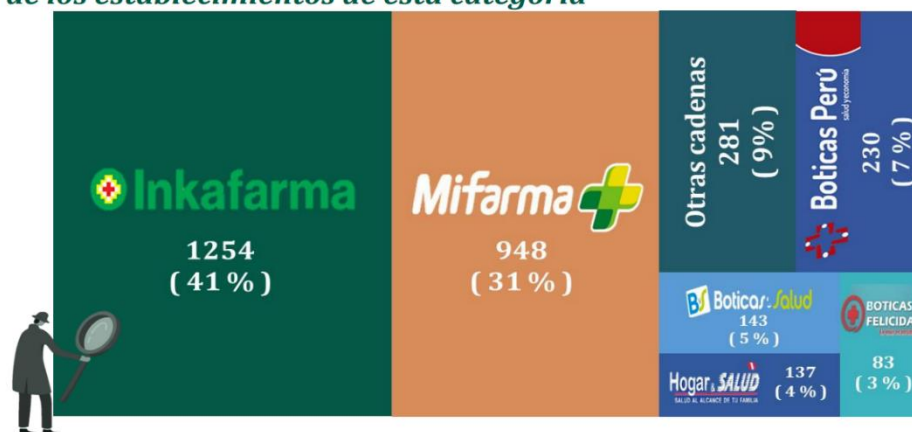
Según DIGEMID (2017), el mercado *retail* de medicamentos está formado por boticas y farmacias privadas a nivel nacional. En ese sentido, de este grupo, de acuerdo a un boletín actualizado de DIGEMID (2022), el 89% (23 681) son farmacias y boticas independientes, mientras que el 11% (3076) son cadenas.

Para determinar la población se emplea la información de las 3 empresas farmacéuticas que tienen las cadenas con mayor *Market Share (MS)* en el Perú. De las cuales destacan, la empresa de Inretail Pharma, Farmacias Peruanas con sus marcas Inkafarma (IKF) y Mi Farma (MF) con el 72% de *MS*, seguido de Boticas Perú con el 7% y finalmente Boticas y Salud con el 5%. Estos han sido considerados, debido a que al ser representativos en su categoría se tiene mayor accesibilidad a su información y permiten tener una data exacta para el presente estudio, por ello no se ha considerado al 9%, ya que según DIGEMID se indica como “otras cadenas” lo cual es muy general para la investigación.

### Figura 3

#### *Cadenas más importantes del retail farmacéutico*

***“Las cadenas<sup>3</sup> de Inkafarma y Mifarma concentraron más del 70 % de los establecimientos de esta categoría”***



*Nota.* La figura representa el % de participación de las cadenas más importantes en el Perú. Tomado de DIGEMID. *Boletín EEFF autorizados a junio 2022*, año 2, edición 3, junio 2022.

Para obtener la cantidad de colaboradores requeridos para la presente investigación, se han realizado búsquedas en LinkedIn, páginas oficiales de cada una de las principales empresas pertenecientes a este rubro de *retail* farmacéutico, así como también en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) que nos permite tener la cantidad de colaboradores según planilla.

**Tabla 6**

*Las principales cadenas del retail farmacéutico*

<b>Principales cadenas en Perú</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>
Farmacias Peruanas (IKF y MF)	1763
Boticas Perú	1330
Boticas y Salud	1204
<b>Total</b>	<b>4297</b>

*Nota.* Información al 30 de septiembre de 2022. Adaptado de “Consulta RUC”, por SUNAT, 2022 (<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>).

### **3.3. Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se emplea un muestreo probabilístico aleatorio simple para población finita, ya que permite que todos los componentes de la población puedan ser elegidos, teniendo en cuenta las características y tamaño de la muestra (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Según lo mencionado anteriormente se está considerando a las 3 principales cadenas de establecimientos farmacéuticos del Perú con un total de 4297 colaboradores. Por ello, para determinar el tamaño de muestra y obtener la representatividad adecuada, usamos la siguiente fórmula:

**n:** tamaño de muestra

**N:** Población = 4297

**Z:** Nivel de confianza al 95% = 1.96

**p:** Probabilidad de éxito = 0.5

**q:** Probabilidad de fracaso = 0.5 (1-p)

**e:** Margen de error = 0.05

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

$$n = \frac{4297 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (4297 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Al aplicar la fórmula anteriormente presentada se obtiene que nuestra muestra es de 353 trabajadores.

La unidad de análisis son los colaboradores pertenecientes al equipo administrativo, hombres y mujeres sin discriminar por rango de edad, e indistinto el área o dirección a la que pertenecen.

A continuación, se detalla cómo ha sido dividida la muestra para el análisis respectivo y en el siguiente apartado se detalla por qué se decidió realizar esta división:

**Tabla 7***Cantidad numérica y porcentual de las principales cadenas del sector farmacéutico*

<b>Principales cadenas del sector farmacéutico</b>	<b>Cantidad de muestra por empresa</b>	<b>% de muestra por empresa</b>
Boticas y Salud	63	18%
Boticas Perú	90	25%
Farmacias Peruanas (IKF y MF)	200	57%
<b>Total General</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

### **3.4. Instrumento**

Para la presente investigación se está utilizando un instrumento de carácter cuantitativo: la encuesta. Como menciona Hernández-Sampieri et al. (2014), la encuesta permite realizar estimaciones de las variables de la población.

Por otro lado, como menciona Baena (2017), permite aplicar el cuestionario a un grupo representativo. Este instrumento es fundamental, ya que nos permitirá recolectar la información del público a estudiar y validar si existe relación entre las dos variables de estudio.

#### **Etapa 1: Diseño del cuestionario**

Se ha elaborado un cuestionario de 38 preguntas cerradas, lo cual permite reducir la ambigüedad de las respuestas (Hernández-Sampieri et al., 2014); cuyas alternativas están presentadas en una escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de

acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5). Así mismo, el cuestionario divide cada variable en dos dimensiones, a través de la matriz de operacionalización de las variables:

Por un lado, la variable estrés laboral: calidad y cantidad de trabajo y cultura organizacional donde cada una se subdividen en indicadores con un total de 6 indicadores.

Por otro lado, la variable desempeño laboral, está dividida en dos dimensiones: sentido de compromiso en el trabajo y cumplimiento de lo esperado. Cada una se subdivide en indicadores con un total de 6 indicadores.

A continuación se presenta la matriz:

### **Tabla 8**

Matriz operacional de las variables



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Factores del estrés laboral	Calidad y cantidad de trabajo	Ambigüedad en el rol	Los objetivos en los que trabajo son poco realistas.	(1) Totalmente en desacuerdo
			Las funciones y responsabilidades que realizo son complejas y difíciles de entender.	
			Me molesta que mi líder me asigne retos profesionales.	
			El reconocimiento que me dan es insuficiente.	
		Carga laboral	En mi organización se encuentra normalizado que los equipos tengan sobrecarga laboral.	(2) En desacuerdo
			Tengo asignado demasiado trabajo.	
	Yo trabajo frecuentemente horas adicionales a mi jornada laboral.			
	Infraestructura/herramientas adecuadas	Las herramientas que me suministran complican el desarrollo de mi rol.	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
		Las herramientas que me asigna mi líder son inadecuadas para lograr los objetivos.		
	Clima y Cultura Organizacional	Equipo de trabajo	Me interrumpen constantemente en mi trabajo.	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			Tengo una relación complicada con mi equipo de trabajo.	
			Es importante para mí el apoyo que me da mi equipo de trabajo.	
		Para mí, el liderazgo que emplea mi jefe es inadecuado y no contribuye al logro de objetivos.		

		Liderazgo	Los espacios de feedback privados son escasos.	(4) De acuerdo	
		Liderazgo	En ocasiones, se recurre al grito o a alzar la voz para corregir tareas que se me encargan.		
		Liderazgo	El tiempo que agenda el líder para reunirse con el equipo es limitado.		
		Factor organizacional	Considero que en mi organización el reconocimiento es difícil de alcanzar.	(5) Totalmente de acuerdo	
			Factor organizacional		En mi organización son escasos los espacios de integración.
			Factor organizacional		En mi organización se dificulta tener una comunicación fluida en todos los niveles de la empresa.
			Factor organizacional		Considero que mi organización en ocasiones no alinea sus procesos a su propósito y valores.
		Factor organizacional	En mi organización se genera un trato desigual que origina distinciones frente a los demás.		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
Desempeño laboral	Sentido de compromiso en el trabajo	Identidad organizacional	Participo activamente en reuniones donde escuchan mis inquietudes y opiniones.	(1) Totalmente en desacuerdo
			He creado ideas orientadas a fortalecer los pilares de la empresa.	
			La empresa me apoya a generar nuevas destrezas.	
		Motivación	Asumí nuevos retos para complementar mis funciones	(2) En desacuerdo
			Las funciones que realizo están orientadas al puesto que ocupo.	
			Aprovecho las oportunidades de desarrollo cuando aparecen	
		Reconocimiento al colaborador	Reconocieron mi habilidad para resolver problemas e inconvenientes rápidamente.	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			He recibido un incremento salarial por mi buen desempeño.	
			He sido reconocido por mi buen desempeño.	
		Orientado a resultados	Estoy obteniendo buenos resultados en base a los objetivos del puesto.	(4) De acuerdo
			La manera en la que desempeño mis funciones es correcta.	
		Seguimiento de los objetivos	Mi equipo prioriza tareas para el cumplimiento de los objetivos a tiempo.	

	Cumplimiento de lo esperado		Mi jefe genera espacios de feedbacks oportunos.	(5) Totalmente de acuerdo
			Yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos trazados por la organización.	
	Desarrollo y crecimiento profesional		Me brindan alternativas para participar en proyectos con otras áreas.	
			Para mí es importante que mis valores se alineen al propósito de la empresa.	
			Siento que en la organización tengo oportunidad de desarrollar una carrera profesional.	

A continuación, se detalla la definición conceptual de las variables y dimensiones:

**Variable Estrés Laboral:** El estrés en el trabajo es la respuesta negativa tanto física y psicológica que se presentan cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades que tiene el trabajador y como consiguiente se afecta la salud de este (Ramos, 2012).

**Dimensión Calidad y cantidad de trabajo:** Busca comprender cómo diversos aspectos/criterios afectan el puesto donde se desempeña el colaborador. Por un lado, la carga de trabajo está caracterizada por la complejidad y el volumen de las tareas asignadas, así también considera aquellas tareas que están por debajo de la capacidad del colaborador (Ramos, 2012). Por otro lado, la ambigüedad en el rol en referencia a la falta de claridad tanto en las funciones, objetivos y responsabilidades de la posición se considera como un estresor para el colaborador Cooper et al. (1988, como se cita en Barling et al., 2004).

**Dimensión Cultura y clima organizacional:** La cultura organizacional es “el conjunto de los comportamientos socialmente reconocidos dentro de la organización”. Es la manera en cómo se realizan las cosas en una empresa y es importante porque permite la integración y adaptación del individuo (Arnoletto, 2019).

**Variable Desempeño Laboral:** El desempeño laboral se basa en combinar aptitudes para realizar tareas acordes al puesto de trabajo. De igual manera, las conductas que toma el desempeño nos ayuda a las personas a enfocar esfuerzos en el cumplimiento de funciones y contribuir con la organización. (Robbins y Judge, 2017).

**Dimensión Sentido del Compromiso:** El sentido del compromiso está relacionado al desempeño contextual el cual según Borman y Motowidlo (1997), se basa en brindar un soporte social y psicológico a la organización. Tomando en consideración que las funciones operativas y direccionadas al puesto de trabajo no tiene influencia en el desarrollo de esta dimensión, sino que

se evalúa el comportamiento de la persona como parte del equipo y los objetivos externos al puesto que desempeña.

**Dimensión Cumplimiento esperado:** Está relacionado al logro de las tareas, así como de las responsabilidades asignadas a un rol, los cuales al realizarse según lo esperado contribuyen al éxito de la organización (Bautista et al., 2020).

### **Etapas 2: Evaluación del instrumento**

Para la validación del instrumento, en primera instancia fue revisado por la asesora Giovanna Vasallo que fue asignada para la realización de la investigación, posteriormente se envió por correo a dos expertos, quienes son docentes en UPC, y realicen la evaluación del instrumento. Luego de sus recomendaciones y la corrección respectiva se procede a aplicar la encuesta al público objetivo.

### **Etapas 3: Procedimiento**

Para aplicar la encuesta, se procedió a compartir el formulario con la premisa que solo los colaboradores administrativos pertenecientes al *retail* farmacéutico podrían contestar.

## **3.5. Recopilación de la información**

Como se mencionó anteriormente, para la recopilación de la información se aplicará una encuesta, con el fin de no comprometer a ninguna empresa y no sesgar el resultado, esta se realiza de manera anónima y será aplicada de forma virtual.

Al haberse definido la muestra a trabajar, las características que deben tener los encuestados son: hombres y mujeres, pertenecientes a una de las 3 empresas con las cadenas más importantes del *retail* farmacéutico (Farmacias Peruanas: IKF y MF, Boticas Perú y Boticas y Salud), donde la edad de los participantes es indiferente.

Para iniciar la recolección de datos, se tuvo la oportunidad de contar con el soporte de la *Business Partner* (BP) del equipo administrativo de Farmacias Peruanas, a quién le expusimos el

objetivo del estudio para así contar con su autorización y distribuir el cuestionario entre los colaboradores de la empresa. Cabe recalcar que, tener su soporte permitió entender cómo está distribuido el equipo administrativo, y definir la cantidad de encuestas que se debería obtener de esta empresa. La BP clarificó la información explicando que las labores administrativas las realiza el personal de Farmacias Peruanas para ambas cadenas, IKF y MF.

A la par, para lograr completar la muestra, compartimos la encuesta a través de LinkedIn a las personas que trabajan en las otras dos organizaciones antes mencionadas y contar con el número ideal de respuestas.

A través de LinkedIn, se logró conversar con dos especialistas de las empresas; por el lado de Boticas Perú, la fuente de contacto fue la analista de atracción del talento y para Boticas y Salud, el soporte fue, su asistente de recursos humanos. Ambas personas brindaron el respaldo y apoyaron la iniciativa de poder continuar con el estudio, así mismo, fueron el canal de comunicación para compartir la encuesta.

Conviene subrayar que, dado que los especialistas de las cadenas Boticas Perú y Boticas y Salud, que apoyaron la presente investigación, cuentan con posiciones menores. Así mismo, la estratificación de la muestra correspondía al 18% y 25% respectivamente del total, ello llevó a considerar que la muestra que se obtendría de cada empresa sea menor a la de Farmacias Peruanas.

### **3.6. Análisis de la información**

Para procesar la información y posteriormente realizar el análisis adecuado se usó el programa SPSS versión 28.

Teniendo en cuenta que las escalas de medición para trabajar el cuestionario son ordinales, la prueba de correlación más adecuada para analizar la información es el coeficiente de correlación *rho* de Spearman, la cual es una prueba de análisis no paramétrico que nos permitirá establecer el

grado de relación que existen entre las variables de estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014), los cuales son factores del estrés y desempeño laborales, junto con cada una de sus dimensiones. Se debe tener en cuenta que, para usar este coeficiente de correlación, nuestras variables tienen que cumplir las sgtes. características: que tengan una medición ordinal, sigan un orden jerárquico y no sigan una distribución normal.

Para la validación de hipótesis, se realizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba busca probar que una prueba estadística se distribuye normalmente y como característica se puede usar cuando la muestra es mayor que 50. (IBM, 2022).

### **3.7. Confiabilidad del instrumento**

Como mencionan Cohen y Swerdlik (2001, como se cita en Quero, 2010), dos características importantes para realizar una medición son, la confiabilidad y validez. Así mismo, el autor refiere a que la confiabilidad determina la consistencia de una medida y permite la ausencia relativa de errores.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición se usa el coeficiente Alfa de Cronbach, este permite evaluar la consistencia de un instrumento que posee escala Likert (Quero, 2010). Ello permite tener la seguridad que al aplicar la encuesta, los resultados serán veraces.

Según Celima y Campo (2005, como se cita en Bohórquez et al., 2013) el valor aceptable para el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,7, debajo de ese número la consistencia es baja y un valor superior muestra que existe una relación fuerte entre las preguntas.



**Tabla 9***Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Inaceptable

*Nota.* Esta tabla muestra la valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 10***Nivel de confiabilidad de todos los elementos*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	38

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel de confiabilidad de todos los elementos. Adaptado del SPSS.

El Alfa de Cronbach obtenido es 0.821, lo que indica que los elementos de todo el cuestionario son consistentes y certifica la fiabilidad del instrumento que se utilizó. De igual manera, se presenta el análisis de las dos variables.

### 3.7.1. Análisis de confiabilidad de la variable estrés laboral

**Tabla 11***Nivel de confiabilidad de la variable estrés laboral*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	21

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel de confiabilidad de la variable estrés laboral. Adaptado del SPSS.

Como se aprecia, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach para los 21 ítems de la variable estrés laboral de 0.899. Por lo cual, se infiere que los ítems son consistentes y certifica la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 12***Estadísticos del total de elementos para la variable Estrés Laboral*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los objetivos en los que trabajo son poco realistas.	53,03	175,734	,451	,896
Las funciones y responsabilidades que tengo son complejas y difíciles de entender.	53,27	181,235	,256	,901
Me molesta que mi líder me asigne retos profesionales.	53,91	181,361	,412	,897
El reconocimiento que me dan es insuficiente.	52,74	174,243	,466	,896
En mi organización se encuentra normalizado que los equipos tengan sobrecarga laboral.	52,37	169,895	,546	,894
Tengo asignado demasiado trabajo.	52,38	175,053	,453	,896

Yo trabajo frecuentemente horas adicionales a mi jornada laboral.	52,27	176,051	,397	,898
Las herramientas que me suministran complican el desarrollo de mi rol.	53,05	170,490	,590	,892
Las herramientas que me asigna mi líder son inadecuadas para lograr los objetivos.	53,35	172,126	,592	,892
Me interrumpen constantemente en mi trabajo.	52,94	172,805	,515	,894
La relación que tengo con mi equipo dificulta el logro de objetivos.	53,67	176,649	,486	,895
Para mí, es importante el apoyo de mi equipo en el trabajo.	51,26	185,206	,153	,903
Para mí, el liderazgo que emplea mi jefe es inadecuado y no contribuye al logro de objetivos.	53,44	174,331	,455	,896
Los espacios de feedback privados son escasos.	52,63	169,866	,609	,892

En ocasiones, se recurre al grito o a alzar la voz para corregir tareas que se me encargan.	53,72	174,118	,540	,894
El tiempo que agenda mi líder para reunirse con el equipo es limitado.	52,86	168,651	,637	,891
Considero que en mi organización el reconocimiento es difícil de alcanzar.	52,94	170,424	,653	,891
En mi organización son escasos los espacios de integración.	52,91	169,950	,584	,892
En mi organización se dificulta tener una comunicación fluida en todos los niveles de la empresa.	53,20	171,952	,603	,892
En mi organización se genera un trato desigual que origina distinciones frente a los demás.	53,26	168,696	,701	,889
Considero que mi organización en ocasiones no alinea los procesos a su propósito y valores.	53,10	165,976	,732	,888

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado, procesados en SPSS.

### 3.7.2. Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral

**Tabla 13**

*Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral*

## Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach .911	N de elementos 17
--------------------------	----------------------

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral. Adaptado del SPSS.

Como se aprecia, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach para los 17 ítems de la variable desempeño laboral de 0.911. Por lo cual, se infiere que los ítems son consistentes y certifica la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 14**

*Estadísticos del total de elementos para la variable Desempeño Laboral*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Participo activamente en reuniones donde escuchan mis inquietudes y opiniones.	59,02	108,169	,623	,904
He creado ideas orientadas a fortalecer los pilares de la empresa.	58,94	110,523	,538	,907
La empresa me apoya a generar nuevas destrezas.	58,89	105,544	,751	,900

Las funciones que realizo están orientadas al puesto que ocupo.	58,79	109,409	,553	,907
Asumí nuevos retos para complementar mis funciones.	58,69	108,327	,664	,903
Aprovecho las oportunidades de desarrollo cuando aparecen.	58,47	112,464	,555	,907
Reconocen mi habilidad para resolver problemas e inconvenientes rápidamente.	58,79	107,346	,726	,902
He recibido un incremento salarial por mi buen desempeño.	59,93	108,812	,448	,912
He sido reconocido por mi buen desempeño.	59,12	105,521	,689	,902
Estoy obteniendo buenos resultados en base a los objetivos del puesto.	58,74	110,175	,609	,905
La manera en la que desempeño mis funciones es correcta.	58,53	112,931	,523	,907
Mi equipo prioriza tareas para cumplir los objetivos en el tiempo establecido.	58,75	110,025	,581	,906

Mi jefe genera espacios de feedback oportunos."	59,27	109,934	,465	,910
Yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos trazados por la organización.	58,57	108,449	,710	,902
Me brindan alternativas para participar en proyectos con otras áreas.	59,14	108,891	,565	,906
Para mí es importante que mis valores se alineen al propósito de la empresa.	58,34	114,119	,492	,908
Siento que en la organización tengo oportunidad de desarrollar mi carrera profesional.	58,86	109,924	,548	,907

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado, procesados en SPSS

#### **4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

##### **4.1. Hallazgos: Aplicación y análisis de resultados**

La encuesta fue aplicada a 353 personas pertenecientes a las 3 empresas con las cadenas más importantes del *retail* farmacéutico; empleando la escala de Likert, donde las opciones se dividieron de la siguiente manera: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo (3), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

A continuación, se mostrará las frecuencias porcentuales de cada respuesta obtenida al relacionada a la muestra

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de la muestra

En el presente estudio se encuestó a 353 colaboradores pertenecientes a las 3 cadenas más importantes del *retail* farmacéutico de los cuales el 58% es de género femenino y el 42% de género masculino.

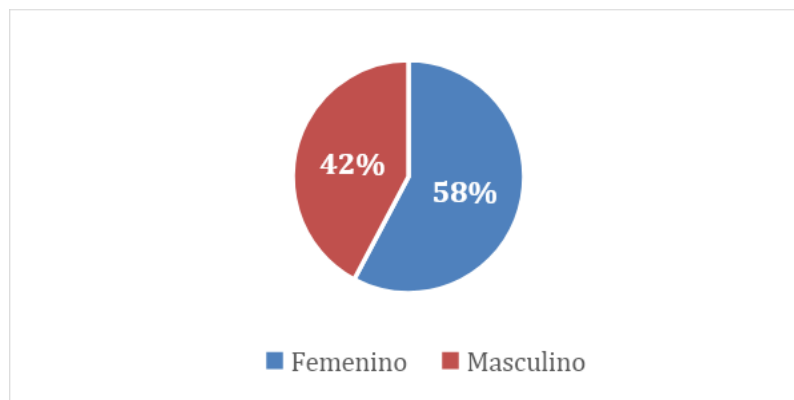
**Tabla 15**

*Género de los colaboradores encuestados*

<b>Género</b>	<b>N° encuestados</b>	<b>% encuestados</b>
Femenino	204	58%
Masculino	149	42%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Género de los encuestados*



Así mismo, de los 353 encuestados el 62 % cuenta con contrato indeterminado y el 38% está con contrato a plazo fijo. Cabe resaltar que también se consideró como participantes a practicantes, pero para el estudio ninguno participó.

**Tabla 16**

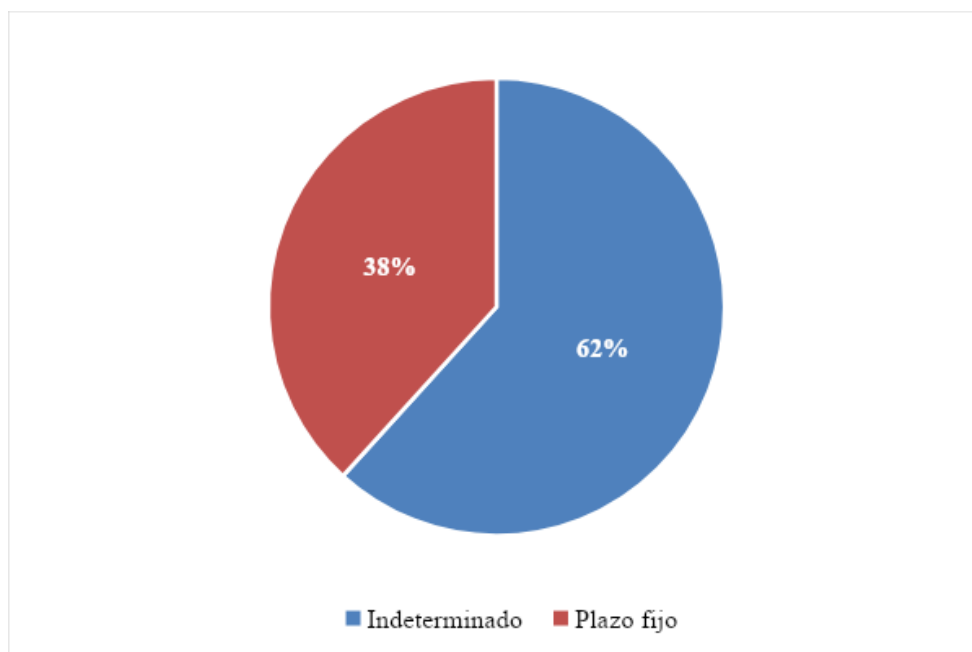
*Modalidad de contrato de los encuestados*



<b>Modalidad de contrato</b>	<b>N° encuestados</b>	<b>% encuestados</b>
Indeterminado	218	62%
Plazo fijo	135	38%
<b>Total general</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Modalidad de contrato de los encuestados*



## **4.2. Análisis descriptivo de los resultados**

En esta sección se muestran los resultados obtenidos relacionados a las dimensiones en estudio, según la variable a la que corresponden. Se considera para la presentación de la información, dividirla según los indicadores asignados a cada dimensión.

### **4.2.1. Variable factores del estrés laboral**

#### **Dimensión 1: Calidad y cantidad de trabajo**

**Tabla 17**

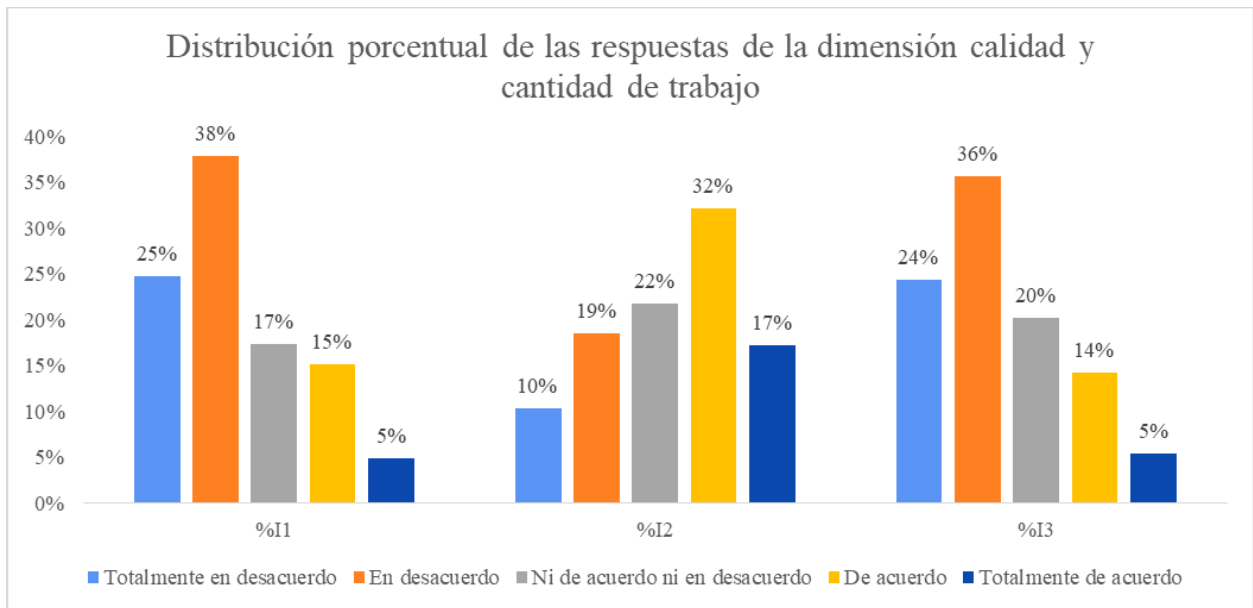
*Respuestas de la dimensión calidad y cantidad de trabajo dividido por indicador*

<b>Rangos</b>	<b>Indicador 1</b>		<b>Indicador 2</b>		<b>Indicador 3</b>	
	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	350	25%	110	10%	172	24%
En desacuerdo	534	38%	196	19%	252	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	245	17%	230	22%	143	20%
De acuerdo	214	15%	341	32%	101	14%
Totalmente de acuerdo	69	5%	182	17%	38	5%
<b>Total general</b>	<b>1412</b>	<b>100%</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Data recopilada del cuestionario y procesada en Excel.

**Figura 6**

*Gráfico de la dimensión calidad y cantidad de trabajo*



Se puede observar en la Figura 6, los datos recopilados perteneciente a la dimensión calidad y cantidad de trabajo, el 38% de colaboradores están “En desacuerdo” que existe ambigüedad en su rol (indicador 1), por el contrario, un 15% está “De acuerdo” con que sí existe ambigüedad en su puesto de trabajo. Por lo que se puede inferir que se debería prestar atención a cómo se está ejecutando el rol y las características del mismo, dado que este indicador está relacionado con objetivos pocos realistas, funciones complejas y difíciles de entender, complejidad para asumir retos y la falta de reconocimiento.

Por otro lado, relacionado a la carga laboral (indicador 2), el 32% está “De acuerdo” que existe carga laboral en su rol y solo el 10% está “En desacuerdo” con el indicador. Por lo cual, es importante darle relevancia a este porcentaje, ya que según los autores revisados es uno de los factores más relacionados al estrés laboral. En ese sentido, al presentarse de manera permanente podría resultar en *burnout*.

Finalmente, un 36% está “En desacuerdo” con afirmar que no cuenta con herramientas adecuadas para desempeñar sus labores, sin embargo, un 9% sí está “De acuerdo” con el indicador.

Por lo tanto, se puede inferir que las empresas participantes del estudio sí brindan las herramientas necesarias para el correcto desarrollo de los roles en cada posición.

## **Dimensión 2: Clima y cultura organizacional**

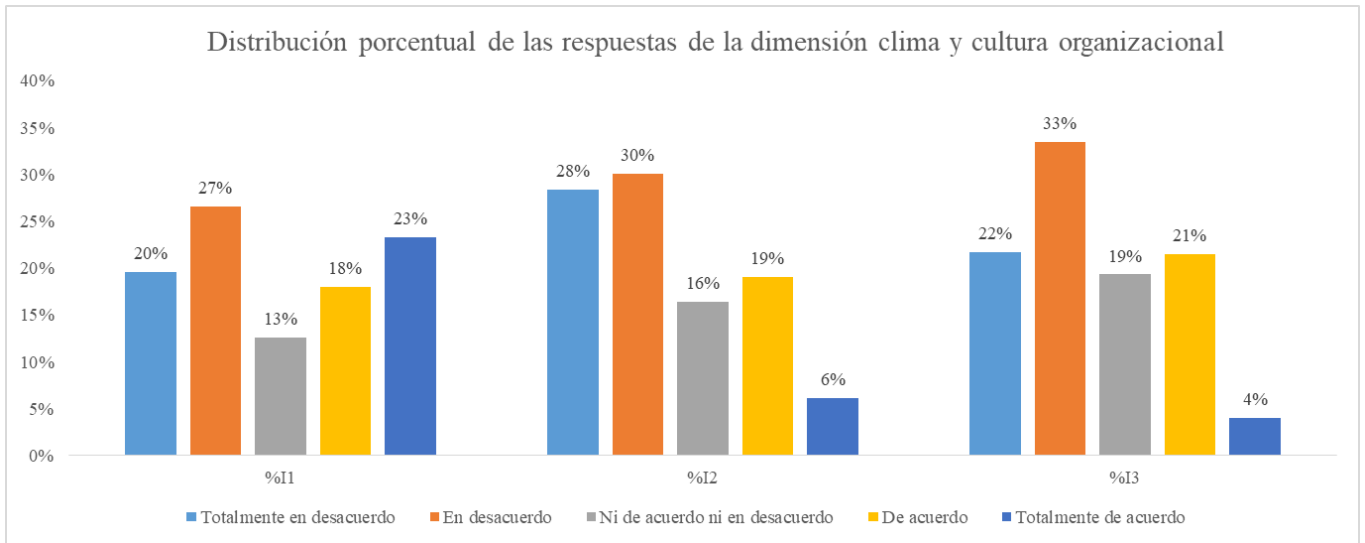
**Tabla 18**

*Respuestas de la dimensión clima y cultura organizacional dividido por indicador*

	<b>Indicador 1</b>		<b>Indicador 2</b>		<b>Indicador 3</b>	
<b>Rangos</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	207	20%	401	28%	383	22%
En desacuerdo	281	27%	424	30%	591	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	13%	231	16%	341	19%
De acuerdo	191	18%	269	19%	379	21%
Totalmente de acuerdo	247	23%	87	6%	71	4%
<b>Total general</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>	<b>1412</b>	<b>100%</b>	<b>1765</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Gráfico de la dimensión clima y cultura organizacional*



La figura 7, muestra que de los datos recopilados pertenecientes a la dimensión clima y cultura organizacional, un 27% de colaboradores están “En desacuerdo” con la importancia de su equipo de trabajo (indicador 1), como parte del clima y cultura organizacional. Por otro lado, un 23% sí está “Totalmente de acuerdo” con el indicador. De estos resultados, se puede inferir que para un grupo de colaboradores sí es importante su equipo de trabajo como relación con el estrés laboral, ya que en el cuestionario las preguntas se asociaron con los ítems, “tengo una relación complicada con mi equipo”, “el apoyo de mi equipo es importante” y “mi equipo me interrumpe” los cuales buscan entender cómo la relación con el equipo se involucra con el correcto desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, relacionado al liderazgo (indicador 2), el 30% está “En desacuerdo” con reconocer un liderazgo inadecuado. Sin embargo, hay un importante 19% que sí está “De acuerdo” con el indicador. Finalmente, sobre el factor organizacional (indicador 3), hay un 33% que está “En desacuerdo” con el indicador y un 21% que se encuentra “De acuerdo”, Considerando que las preguntas se orientan a situaciones no óptimas dentro de la organización, es relevante resaltar que

debe prestarse atención a cómo las empresas desarrollan sus procesos, ya sea de reconocimientos, así como sus eventos y también la orientación de sus valores y propósito.

#### 4.2.2. Variable Desempeño Laboral

##### Dimensión 3: Sentido del compromiso en el trabajo

**Tabla 19**

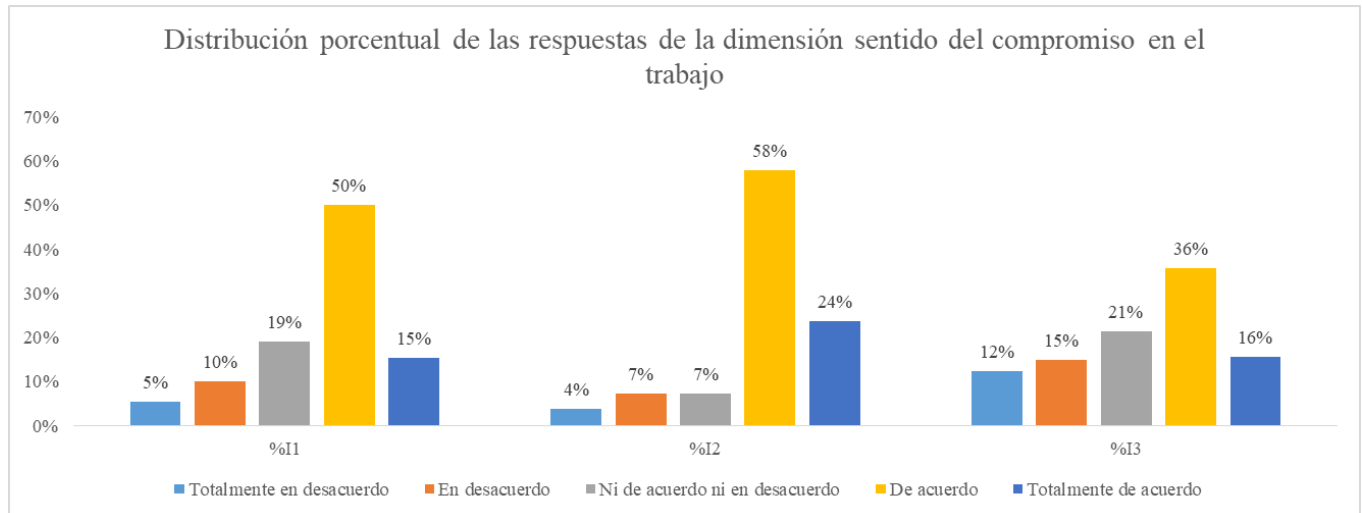
*Respuestas de la dimensión sentido del compromiso en el trabajo dividido por indicador*

Rangos	Indicador 1		Indicador 2		Indicador 3	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	57	5%	41	4%	131	12%
En desacuerdo	107	10%	78	7%	158	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	203	19%	77	7%	227	21%
De acuerdo	529	50%	612	58%	378	36%
Totalmente de acuerdo	163	15%	251	24%	165	16%
<b>Total general</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>

Data recopilada del cuestionario y procesada en Excel.

## Figura 8

### Gráfico de la dimensión sentido del compromiso en el trabajo



De la figura 8, relacionada a la dimensión sentido de compromiso en el trabajo, el 50% está “De acuerdo” con sentirse identificado con su organización (indicador 1). Se puede inferir que este resultado, les permite tener mayor compromiso en base a las funciones que realizan y se asocia con un mejor desempeño en sus funciones.

Por otra parte, relacionado a la motivación (indicador 2), el 58% está “De acuerdo” con sentirse motivado en su rol y con la empresa. Teniendo en cuenta que los ítems relacionados a este indicador son “asumir nuevos retos”, “funciones orientadas al rol”, “aprovechar oportunidades de crecimiento”, se puede inferir que las empresas brindan las condiciones para retar a la persona, plantear claramente los objetivos y ello logra motivar al individuo en el correcto desenvolvimiento de sus tareas.

Finalmente, sobre el indicador 3, reconocimiento al colaborador, un 36% está “De acuerdo” y un 15% está “En desacuerdo”. Por consiguiente, sería importante revisar el plan de reconocimiento que se ofrece y de qué manera se está relacionado con los colaboradores.

#### Dimensión 4: Cumplimiento de lo esperado

**Tabla 20**

*Respuestas de la dimensión cumplimiento de lo esperado*

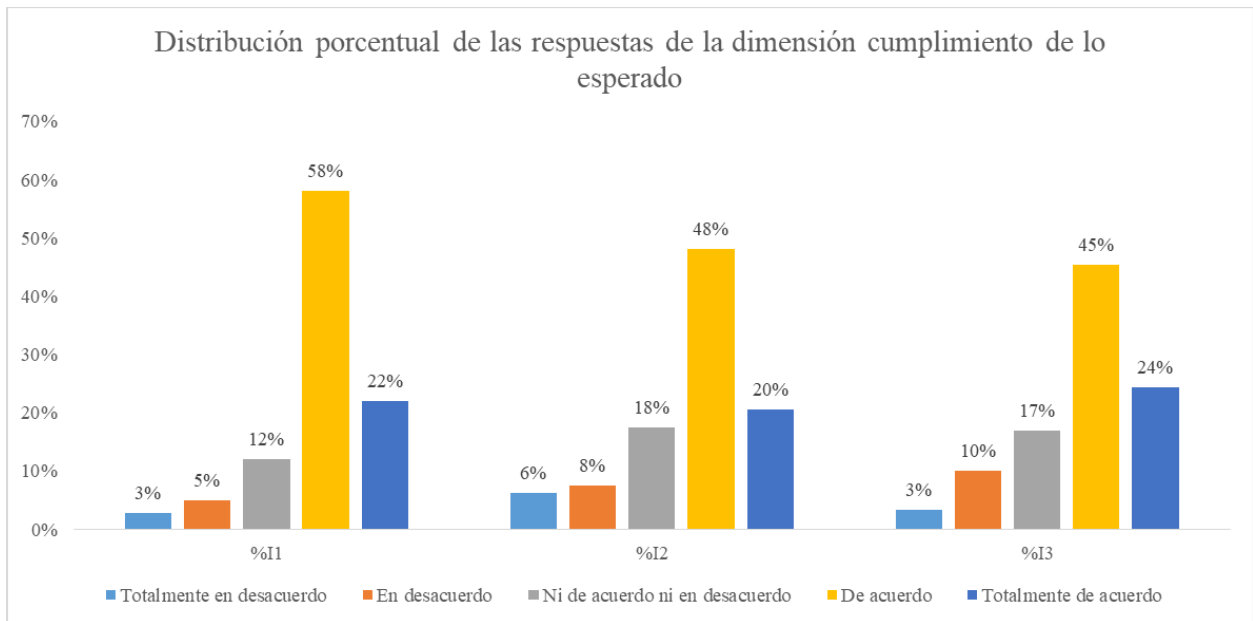
Rangos	Indicador 1		Indicador 2		Indicador 3	
	Fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	20	3%	67	6%	35	3%
En desacuerdo	35	5%	80	8%	106	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	12%	186	18%	180	17%
De acuerdo	410	58%	509	48%	480	45%
Totalmente de acuerdo	156	22%	217	20%	258	24%
<b>Total general</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>	<b>1059</b>	<b>100%</b>

Data recopilada del cuestionario y procesada en Excel.

**Figura 9**

*Gráfico de la dimensión cumplimiento de lo esperado*





La figura 9, relacionada a la dimensión cumplimiento de lo esperado, muestra que el 58% está “De acuerdo” con estar orientado a resultados en su rol (indicador 1), y solo un 5% se encuentra “En desacuerdo” con el indicador. Teniendo en cuenta que los ítems relacionados al indicador son “obtener buenos resultados en base a los objetivos del puesto” y “cumplir correctamente con sus funciones”, se infiere que al tener claro los objetivos del puesto la persona puede orientarse correctamente porque el propósito de este, por lo cual, su desempeño va a ser el que la empresa espera.

Por otro lado, relacionado al seguimiento de objetivos (indicador 2), un 48% está “De acuerdo” con que su equipo y líder se involucran en el seguimiento de los objetivos para el correcto cumplimiento. Por otra parte, sólo un 6% se encuentra “totalmente en desacuerdo” con la premisa en mención. Al tener en cuenta que, los ítems de la dimensión son “mi equipo prioriza tareas para el cumplimiento de objetivos”, “mi jefe genera feedbacks oportunos” y “yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos”, se deduce que es importante para los colaboradores que tanto su equipo como su líder se involucren en el cumplimiento de objetivos, ya que ello

permite que todos se alineen en una misma dirección e incluso dividiendo tareas de manera adecuada.

Finalmente, relacionado al desarrollo y crecimiento profesional (indicador 3), el 45% está “De acuerdo” con que se dan las condiciones para su crecimiento, por el contrario, sólo un 10% marcó estar “En desacuerdo” con el indicador. Se considera importante este ítem ya que propicia un mejor desempeño de la persona al tener la seguridad de contar con una línea de carrera clara en la organización y genera un sentimiento positivo hacia la empresa por preocuparse por su gente.

#### 4.2.3. Estadísticos descriptivos de las variables

A continuación, con la información recopilada se procederá a trabajar la información en el SPSS, para ello, se descarga el formulario en Excel y se asigna valores según corresponda a las respuestas dadas por los participantes, considerando: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5))

Para analizar la data, se procedió a cuantificar los resultados sumando por bloques, es decir, sumar el puntaje que corresponde a las preguntas relacionadas a los factores de estrés y se realiza la suma del puntaje para el desempeño laboral, de igual manera, se suma el puntaje asignado a cada dimensión. Así obtendremos el puntaje total e ingresamos la información al SPSS para realizar el análisis.

A continuación, se muestra el ejemplo de cómo se realizó la suma de los puntajes:

**Tabla 21**

*Variables y sus respectivas dimensiones*

<b>Estrés laboral</b>	Calidad y cantidad de trabajo	Cultura organizacional	<b>Desempeño laboral</b>	Sentido de compromiso	Cumplimiento de lo esperado (objetivos)
---------------------------	-------------------------------------	---------------------------	------------------------------	--------------------------	---

---

34	17	17	63	36	27
----	----	----	----	----	----

---

Esta tabla muestra un ejemplo de suma total de las respuestas asignadas a cada pregunta relacionada a las variables y dimensiones.

Como se mencionó en líneas anteriores, para analizar la información se usará el coeficiente de correlación *rho* de Spearman, pero para ello debemos tener la seguridad que las variables cumplen la condición de ser ordinales, seguir un orden jerárquico y que no sigan una distribución normal, este proceso de validación se realizará para cada variable y su respectiva dimensión.

#### **Para identificar si es ordinal**

A continuación, se ha decidido dividir las variables y dimensiones en 3 campos: bajo, medio y alto, de esa manera se otorga valores a los 3 niveles. Para encontrar los valores que asignaremos, en el SPSS, a través de la opción estadístico descriptivo, se procesa y selecciona la opción del mínimo y máximo valor, al obtener esos datos tendremos más claro el rango a asignar para cada nivel. Este proceso se realiza para cada variable:

**Tabla 22**

*Estadística descriptiva del estrés laboral*

---

	N	Mínimo	Máximo
Estrés Laboral	353	23	85
N válido (por lista)	353		

---

Teniendo claro que, el valor mínimo de estrés es 23 y el valor máximo es 85 se asigna un rango de valores a los 3 niveles para convertir la variable en el SPSS a una medida ordinal. Los niveles quedarían de la siguiente manera:

- Estrés laboral bajo: 23 a 43
- Estrés laboral medio: 44 a 64
- Estrés laboral alto: 65 a 85

**Tabla 23**

*Estadística descriptiva del desempeño laboral*

	N	Mínimo	Máximo
Desempeño Laboral	353	21	85
N válido (por lista)	353		

Se asigna un rango de valores en función a los valores mínimos y máximos encontrados.

- Desempeño laboral bajo: 21 a 42
- Desempeño laboral medio: 43 a 64
- Desempeño laboral alto: 65 a 85

Una vez definido el rango de valores, se procede a trabajar en el SPSS y convertir las variables en una medida ordinal, a través de la opción “transformar” y “recodificar en distintas variables”.

### 4.3. Análisis de estadísticos inferenciales

#### 4.3.1. Prueba de Normalidad

Se debe considerar que, para usar la prueba estadística *rho* Spearman se tiene que validar que efectivamente la prueba es no paramétrica, es decir que las variables no siguen una distribución normal, para ello se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov dado que la muestra es mayor a 50.

#### Prueba de normalidad para los factores del estrés laboral

Ho: El estrés laboral sigue una distribución normal

H1: El estrés laboral no sigue una distribución normal

#### Criterios de decisión:

Considerando el nivel de significancia de 0.05, se rechaza H0 si: Sig. < 0.05

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad de estrés laboral*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.290	353	<.001	.793	353	<.001

*Nota:* Esta tabla muestra los valores obtenidos de la prueba de normalidad referente a la variable estrés laboral adaptado de SPSS.

#### Conclusión:

En la tabla se observa que el Sig. es 0.001, por lo que al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores del estrés laboral no siguen una distribución normal.

### Prueba de normalidad para el desempeño laboral

Ho: El desempeño laboral sigue una distribución normal

H1: El desempeño laboral no sigue una distribución normal

#### Criterios de decisión:

Considerando el nivel de significancia de 0.05, se rechaza H0 si: Sig. < 0.05

**Tabla 25**

*Prueba de normalidad de desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño laboral	.320	353	<.001	.724	353	<.001

*Nota.* Esta tabla muestra los valores obtenidos de la prueba de normalidad referente a la variable desempeño laboral adaptado de SPSS.

#### Conclusión:

En la tabla se observa que el Sig. es 0.001, por lo que al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el desempeño laboral no sigue una distribución normal.

#### 4.3.2. Prueba no paramétrica - Correlación de Spearman

Como se mencionó en líneas anteriores, para el análisis de la presente investigación, se usará el coeficiente de correlación *rho* Spearman el cual permite conocer el grado de correlación que existe entre dos variables, y cuyo resultado puede variar en el intervalo de -1, 1. Es así que,

cuanto más cercano a 1 sea el coeficiente, se interpreta que existe un mayor grado de asociación entre las variables (Mendilvo y Rodríguez, 2021).

Hay que mencionar además que, según Montes et al. (2021), de acuerdo con los valores que obtiene se puede interpretar según muestra la tabla. Además, menciona que, una correlación positiva o directa es cuando al aumentar una variable, también aumenta la otra y viceversa, así como, una correlación negativa o inversa es cuando al crecer una variable, la otra decrece y viceversa.

**Tabla 26**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación negativa perfecta

*Nota.* Tomado de *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia 2021*. (p.2) por Montes et al. (2021), Cuerpo académico de probabilidades y estadística y BUAP.

**Hipótesis General:** Los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

**Análisis de la relación entre los factores de estrés y el desempeño laboral:**

Ho: No existe relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño laboral.

H1: Existe relación entre los factores de estrés y el desempeño laborales.

**Criterios de decisión:**

Considerando un nivel de significancia de 5%, si:

Sig. < 0.05 entonces rechazar Ho

Sig. > 0.05 entonces no rechazar Ho

**Tabla 27**

*Correlación entre los factores del estrés laboral y desempeño laboral*

			<b>Estrés Laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.239**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	353	353
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.239**	1.000
		Sig. (bilate	<.001	.
		N	353	353

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre los factores de estrés laboral con el desempeño. Adaptado de SPSS.

**Conclusión:**



De los resultados obtenidos, se observa que el Sig. tiene un valor de 0.001, por lo que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, con un nivel de significancia del 5%, se puede decir que existe relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño. Así mismo, el coeficiente de correlación obtenido es de -0.239, por lo que tiene correlación negativa con una intensidad media, lo cual indica que cuando los factores del estrés laboral se elevan, el desempeño laboral disminuirá. En ese sentido, se concluye que los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

#### **4.3.3. Prueba de hipótesis**

**Hipótesis 1:** El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

#### **Análisis de la relación cantidad y calidad de trabajo con el desempeño laboral**

Ho: El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo no tiene relación significativa con el desempeño.

H1: El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño.

#### **Criterios de decisión:**

Considerando un nivel de significancia de 5%, si:

Sig. < 0.05 entonces rechazar Ho

Sig. > 0.05 entonces no rechazar Ho

**Tabla 28***Correlación entre calidad y cantidad de trabajo con el desempeño laboral*

				Desempeño laboral	Calidad y cantidad de trabajo
<i>Rho</i> <i>Spearman</i>	<i>de</i>	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.136**
			Sig. (bilateral)	.	<.010
			N	353	353
		Calidad y cantidad de trabajo	Coefficiente de correlación	-.136**	1.000
			Sig. (bilateral)	<.010	.
			N	353	353

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre los factores del estrés laboral: calidad y cantidad de trabajo y el desempeño laboral. Adaptado de SPSS.

### **Conclusión:**

De los resultados obtenidos, se observa que el Sig. tiene un valor de 0.010, por lo que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, con un nivel de significancia del 5%, se puede afirmar que el factor estrés calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño. Así mismo, el coeficiente de correlación obtenido es de -0.136, por lo que tiene correlación negativa de intensidad media, lo cual indica que cuando el factor estrés, de calidad y cantidad de trabajo se eleven, el desempeño laboral disminuirá. En ese sentido, se concluye que el factor estrés: calidad

y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

**Hipótesis 2:** El factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

### **Análisis de la relación de la cultura y clima organizacional con el desempeño laboral**

Ho: El factor estrés: cultura y clima organizacional no tiene relación significativa con el desempeño.

H1: El factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño.

#### **Criterios de decisión:**

Considerando un nivel de significancia de 5%, si:

Sig. < 0.05 entonces rechazar Ho

Sig. > 0.05 entonces no rechazar Ho

**Tabla 29**

*Correlación entre cultura y clima organizacional con desempeño laboral*

			Desempeño laboral	Clima y cultura organizacional
<i>Rho</i>	<i>de</i>	Desempeño laboral	1.000	-.321**
<i>Spearman</i>				
			Sig. (bilateral)	.
			N	353
				<.001
				353

				124
Clima y cultura organizacional	Coeficiente de correlación	-.321**	1.000	
	Sig. (bilateral)	<.001	.	
	N	353	353	

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre los factores del estrés laboral: cultura y clima organizacional y el desempeño laboral. Adaptado de SPSS.

### **Conclusión:**

De los resultados obtenidos, se observa que el Sig. tiene un valor de 0.001, por lo que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, con un nivel de significancia del 5%, se puede afirmar que el factor estrés cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño. Así mismo, el coeficiente de correlación obtenido es de -0.321, por lo que tiene correlación negativa de intensidad media, lo cual indica que cuando el factor estrés, cultura y clima organizacional se elevan, el desempeño laboral disminuirá. Al referirse que, la cultura y clima como factor estrés aumentan, se infiere que las exigencias para adaptarse a cómo se realizan las cosas en una empresa, el cumplir con ciertos ideales o valores que impone la misma, se relaciona negativamente con el desempeño de la persona, de tal manera que este disminuye.

En ese sentido, se concluye que el factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

**Hipótesis 3:** Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el sentido de compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

## Análisis de la relación de los factores de estrés laboral con el sentido de compromiso

### en el trabajo

Ho: Los factores del estrés laboral no tienen relación significativa con el sentido de compromiso.

H1: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el sentido de compromiso.

#### Criterios de decisión:

Considerando un nivel de significancia de 5%, si:

Sig. < 0.05 entonces rechazar Ho

Sig. > 0.05 entonces no rechazar Ho

**Tabla 30**

*Correlación entre los factores de estrés laboral con el sentido de compromiso en el trabajo*

		Estrés Laboral	Compromiso
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	1.000	-.157**
	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.003
		N	353
	Compromiso	-.157**	1.000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.003
		N	353

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre las variables estrés laboral y compromiso de los trabajadores. Adaptado de SPSS.

**Conclusión:**

De los resultados obtenidos, se observa que el Sig. tiene un valor de 0.003, por lo que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, con un nivel de significancia del 5%, se puede afirmar que los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el sentido de compromiso. Así mismo, el coeficiente de correlación que se obtuvo es de -0.157, por lo que tiene correlación negativa de intensidad media, lo cual indica que cuando los factores de estrés se elevan, el sentido del compromiso disminuirá. En ese sentido, se concluye que los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el sentido de compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

**Hipótesis 4:** Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

**Análisis de la relación de los factores del estrés con el cumplimiento esperado de labores**

Ho: Los factores del estrés laboral no tienen relación significativa con el cumplimiento esperado.

H1: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado.

**Criterios de decisión:**

Considerando un nivel de significancia de 5%, si:

Sig. < 0.05 entonces rechazar Ho

Sig. > 0.05 entonces no rechazar Ho

**Tabla 31***Correlación entre los factores de estrés laboral con el cumplimiento esperado de labores*

			Estrés Laboral	Cumplimiento de labores
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.273**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	353	353
	Cumplimiento de labores	Coeficiente de correlación	-.273**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	353	353

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre las variables estrés laboral y cumplimiento de labores. Adaptado de SPSS. aboración propia.

### **Conclusión:**

De los resultados obtenidos, se observa que el Sig. tiene un valor de 0.001, por lo que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, con un nivel de significancia del 5%, se puede afirmar que los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado. Así mismo, el coeficiente de correlación que se obtuvo es de -0.273, por lo que tiene correlación negativa de intensidad

media, lo cual indica que cuando los factores de estrés se eleven, el cumplimiento esperado disminuye. En ese sentido, se concluye que los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.

#### **4.4. Resumen: Discusión de resultados**

A partir de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de las 3 empresas con las cadenas más importantes del *retail* farmacéutico, se recopiló la data y se trabajó la información en el SPSS. Para ello, cada variable y sus dimensiones pasaron por la prueba de normalidad, lo cual es un requisito importante para trabajar con el coeficiente *Rho* de Spearman. Es así que, al corroborar que las variables no siguen una distribución normal, se procede a validar si las hipótesis son aceptadas o no. A continuación, se explicarán los alcances obtenidos.

Las pruebas estadísticas realizadas han permitido corroborar la hipótesis general por lo cual, los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022. Es importante mencionar que tiene un alcance de correlación inversa de intensidad media, donde al elevarse los factores del estrés laboral, el desempeño va a disminuir. Estos resultados se relacionan con las investigaciones realizadas por Piao y Managi (2022), las cuales explican la relación del estrés laboral y el capital humano. Los autores concluyen que, a razón de capital humano, ante un aumento en el estrés laboral, el trabajador reduce su ingreso anual puesto que su desempeño también disminuye.

Con respecto al factor estrés: calidad y cantidad de trabajo, cuyos indicadores son, ambigüedad del rol, carga laboral e infraestructura, se identificó que tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022. Estos resultados podrían estar respaldados con la investigación de Bodendieck et al. (2022), donde nos



habla de la importancia del balance vida-laboral y cómo las largas horas de trabajo, así como la sobrecarga laboral tienen una conexión con la reducción del esfuerzo e inclusive en el cometer errores por parte de los profesionales médicos. Así mismo, para Bolibar et al. (2021), la precariedad laboral, las condiciones laborales e inseguridad tiene relación con el estrés y salud de la persona. De lo cual se infiere, que una mala salud impide el buen desenvolvimiento de la persona.

Por otro lado, se busca identificar si, el factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022. En base a los hallazgos se identificó que sí existe una relación de carácter inverso, donde si aumentan los niveles de clima y cultura organizacional, el desempeño disminuye. En este punto, es importante puntualizar nuevamente que, al referirse que la cultura y clima como factor del estrés aumentan, se hace referencia a las exigencias que realizan las empresas con sus colaboradores para que estos se adapten a sus procesos, sus valores, el propósito de la organización, etc. Por lo tanto, se considera que se relaciona negativamente con el desempeño de la persona, ya que implica que ellos deben alinearse incluso cuando no se sienten muy conformes con lo propuesto. Estos resultados, se relacionan con el estudio de Vargas-Echeverría y Flores (2019), dado que refiere que los rasgos de la cultura organizacional tienen relación con los criterios de efectividad, donde el logro de valores guarda relación con la satisfacción en el trabajo, ello también relacionado con el cumplimiento esperado. Simultáneamente, Lupano y Castro (2018), hacen mención a las características organizacionales y cómo estas pueden generar una relación en reducir los efectos negativos, como por ejemplo, las situaciones que generan niveles altos de estrés.

Se ha identificado que los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, es así que, estos resultados, se relacionan con el estudio de Walden et al. (2017), quienes detallan la relación

entre el compromiso laboral y las probabilidades de un abandono de trabajo. Del cual se infiere que mientras un trabajador se encuentre comprometido es menos probable que falte al trabajo, inclusive se vea afectado por el estrés laboral. Por su lado, según mencionan Huan y Yaqing (2022), al estar comprometido un trabajador, hay mayor entusiasmo y predisposición con su organización. Por su parte, Borman y Motowidlo (1997), mencionan que el compromiso implica que el colaborador de un esfuerzo adicional a lo que se espera y por tanto su rendimiento sea mejor. Adicionalmente, Según Sarlija et al. (2022), como menciona en su presente investigación de los candidatos al control de tránsito aéreo se pudo resaltar al factor de estrés como un influyente en el desempeño y bienestar. También nos dice que un limitado manejo del estrés puede ser contraproducente no solo en el ámbito del desempeño, sino que también puede tener repercusiones en el bienestar de la organización. Como conclusiones nos muestra las limitaciones que estos pueden tener al volverse resilientes al estar en constante situaciones de estrés.

De lo mencionado, se puede inferir que, al tener una experiencia positiva, existe menor probabilidad que el estrés laboral se manifieste. Del mismo modo, ocurre si los colaboradores presentan altos índices de estrés laboral, el compromiso será mínimo y con ello desencadenará barreras para el buen desempeño.

De acuerdo con el estudio, los factores del estrés laboral sí tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022. Ello se ve refrendado, por lo expuesto por Ramos y Jordão (2015) en su estudio en instituciones portuguesas, donde los logros tuvieron una correlación significativa con la vivencia de estrés laboral, por lo que se infiere, mientras más logros u objetivos esté cumpliendo la persona, el estrés se pueden sobrellevar. Así mismo, es importante mencionar que los autores concluyen que, las exigencias que presenta una organización en cuanto al desempeño y el cumplimiento de objetivos se relacionan significativamente con la vivencia de estrés y las estrategias para enfrentarlo. De igual manera, Min (2017) menciona en su estudio como las tareas percibidas como complejas por

la persona implica que este realice esfuerzos adicionales para lograr cumplir con lo pactado, por lo cual este tipo de tareas complicadas se relacionan con el estrés. Por lo tanto, se puede inferir que las tareas que se hayan asignado no están siendo claras del todo y están presentando complejidad para la persona relacionándose ello a un aumento de estrés.

Todas estas observaciones han permitido confirmar y comprobar que, si un trabajador se encuentra en situaciones que originan un nivel de estrés elevado dentro del centro laboral, su desempeño y características similares al desarrollo de sus funciones tendrán un resultado negativo. Mediante este trabajo y con los resultados obtenidos hemos podido confirmar las hipótesis propuestas al inicio de la investigación, buscando plantear las mejoras y proponer soluciones que puedan ser tomadas en cuenta para equiparar la situación actual.

## **5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

De acuerdo con lo mencionado en el análisis cualitativo y a las pruebas realizadas podemos concluir del presente estudio que:

1. La hipótesis general: Los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, es aceptada, ya que el Sig. 0.001 obtenido, fue menor al 0.05 de nivel de significancia, rechazando la hipótesis nula. Así mismo, el coeficiente de correlación es -0,239, lo que también indica que la relación que existe entre los factores del estrés laboral y el desempeño es negativa y de intensidad media. Por lo tanto, las dimensiones pertenecientes a los factores estrés laboral tiene relación significativa con las dimensiones del desempeño laboral. Se considera es relevante los resultados, teniendo en cuenta que el *retail* farmacéutico es un sector bastante dinámico que, según lo mencionado en los primeros capítulos, va a continuar en crecimiento por lo que se debe activar

planes estratégicos que permitan contener a los equipos de trabajo, dado que al tener una relación negativa ante niveles elevados de estrés el desempeño disminuirá.

2. En relación con la hipótesis específica 1: El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, se concluye que sí existe relación, la cual es de carácter inverso con intensa media, es decir mientras aumente la calidad y cantidad de trabajo, el desempeño laboral disminuirá. Considerando que, en el análisis, se ha enfocado la calidad y cantidad de trabajo en; la infraestructura del lugar de trabajo, la carga laboral y la ambigüedad del rol, relacionado todos estos indicadores con la escasez de herramientas necesarias, exceso de horas o trabajar fuera de horario, así como poca claridad en las responsabilidades u objetivos del rol, mientras el nivel de estas condiciones aumenta, el desempeño laboral se deteriora y disminuye.

3. Por otra parte, referente a la hipótesis específica 2: El factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, se concluye que es aceptada. De igual manera, es de carácter inverso, entendiéndose que cada vez que el clima y cultura organizacional aumenten, el nivel de desempeño disminuirá.

Al referirse que el clima y cultura organizacional aumentan, se considera los artefactos que han sido estudiados en la investigación, donde se toma en cuenta que cuando existe un mal liderazgo, existe poco reconocimiento, la relación con el equipo no es buena, entre otros mencionados; estos indicadores al elevar su nivel reducirán los niveles del desempeño del colaborador.

4. Con respecto a la hipótesis específica 3: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el compromiso de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, se concluye que sí existe relación, de tipo correlación inversa, dado que el coeficiente de correlación entre ambas variables es  $-0,157$ , lo cual se interpreta que, cuando el

nivel de los factores de estrés aumente, el compromiso de los trabajadores disminuirá. Ello alineado a las dimensiones propuestas, motivación personal, identidad organizacional y reconocimiento al colaborador. Como lo describen Uribe et al. (2015), cuando puntualiza que el desgaste emocional y la insatisfacción en los logros, se relacionan con el compromiso de la persona, por lo cual, cuando no hay un ambiente que propicie estas dimensiones, el compromiso disminuirá.

5. Así mismo, el presente estudio concluye que la hipótesis específica 4: Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022, es aceptada. Se infiere que, con un resultado de coeficiente de correlación inversa, cada vez que los factores de estrés aumenten, el cumplimiento esperado alineado con los objetivos asignados al colaborador, no se van a lograr en los tiempos adecuados e inclusive no se cumplan. Es importante en estas situaciones el feedback oportuno para detectar cómo apoyar al colaborador.

6. Es importante mencionar que, en la presente investigación se ha buscado contar con una muestra significativa para el análisis, sin embargo, debemos tener en cuenta que una de las limitaciones fue la distribución de la encuesta en Boticas y Salud y Boticas Perú, dado que el acceso a la información fue más complejo.

## **5.2. Recomendaciones**

En línea con las conclusiones obtenidas, se considera importante las siguientes recomendaciones alineados a los factores de estrés mencionados:

1. Por el lado de la cantidad y calidad de trabajo, es importante revisar con el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de las empresas, si la infraestructura, a nivel de espacios, iluminación y recursos básicos, es adecuada para el desempeño de sus tareas. Así mismo, trabajar de la mano con el área de compensaciones y selección para revisar el Manual de Organización y

Funciones (MOF) perfil de puesto. De tal manera, que se pueda identificar si las funciones que actualmente se realizan son adecuadas en función de horas hombre de ejecución y en función de capacidades de la persona, incluso permite empoderar los perfiles y reforzar al colaborador a nivel de incremento salarial o una promoción. Al mismo tiempo, esta actualización, ayudará a evaluar si es necesario reforzar a los equipos con nuevos colaboradores para dar mayor soporte y evitar que las personas se carguen de exceso de trabajo.

2. En relación con el clima y cultura organizacional, es una tarea conjunta e importante desde las áreas de gestión humana y los líderes de la organización para garantizar, por un lado, que los planes enfocados en clima sean coherentes con el día a día de las operaciones. Con respecto a ello, es relevante recalcar la importancia de conocer al cliente interno (el colaborador) para entender cuáles son sus necesidades y preferencias, y cómo se deben enfocar los planes. Por el lado, de la cultura organizacional, se recomendaría generar espacios *one to one* con diferentes colaboradores de distintos niveles jerárquicos para comprender si tanto los valores, la estructura, la relación con sus líderes y equipos se alinean con sus objetivos personales y si consideran existen oportunidades de mejora, ello permitirá que las áreas de gestión humana tengan claridad e intervenir más exhaustivamente.

3. En base a los resultados mostrados en nuestra investigación, las recomendaciones que se proponen están orientadas a mejorar el desempeño de los trabajadores del rubro *retail* farmacéutico mediante la definición de objetivos claros para que todos los colaboradores de las respectivas organizaciones puedan estar informados y orientar sus esfuerzos con el fin de mejorar su desempeño y la calidad de los procesos que cada uno viene trabajando. Así, por ejemplo, actualmente se pone en práctica la definición de los objetivos a través de la metodología SMART. Según Santander Universidades (2021), aplicar los objetivos SMART permite reducir riesgos, ya que hay una mejor planificación, así mismo, optimiza la comunicación y comprensión, por otro lado, permite gestionar de mejor manera el tiempo.

Dentro de las mejoras también se considera de suma importancia el evaluar y valorar el nivel de desempeño que tienen los trabajadores en torno a las funciones asignadas a cada puesto, ya que esto nos permitirá conocer al detalle y de una manera más minuciosa qué mejoras podríamos implementar para contrarrestar las barreras del desempeño.

4. Respecto al nivel de compromiso de cada colaborador, es importante que ellos se sientan escuchados y también que tenga el respaldo de los jefes inmediatos ante cualquier suceso que ellos consideren como limitación a su desempeño, crecimiento, ascenso, entre otros. Durante la investigación se ha podido identificar que los niveles de compromiso se ven relacionados a los factores de estrés que de alguna manera repercuten y no permiten que ellos se sientan cómodos en sus puestos, funciones o ambiente de trabajo. Elaborar los planes de acción como medida de prevención será fundamental para limitar las repercusiones que esto pueda tener en los trabajadores y también poder potenciar la motivación con puestos y empresas.

5. En base al presente estudio, se logró visualizar que la muestra ha expuesto su afirmación de que el trabajo que realiza repercute de manera positiva en los objetivos trazados. Esto amerita una ventaja que debería ser aprovechada por las empresas, ya que los trabajadores son conscientes que cada función que realizan es vital y fundamental. Por otro lado, también nos expone que existe un porcentaje mínimo de colaboradores que tiene una opinión contraria y esta puede darse por muchos factores que afecten esa percepción. Dentro de ellos puede estar la falta de motivación, escasos reconocimientos y crecimientos dentro de sus áreas o procesos con los que no se sienten conformes. Por lo que se considera que, las organizaciones pueden optar por conocer más a detalle la percepción que tienen sus colaboradores sobre las tareas y funciones que realizan en su día a día. Así mismo, se debería evaluar en sesiones de feedback luego de algún proceso o proyecto, esto les permitirá tener un amplio panorama y se considera evitar la fuga de personal, desmotivación, abandono de trabajo, entre otros.

6. En base al estudio, se ha podido identificar los factores de estrés que se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del *retail* farmacéutico de Lima Metropolitana. Por lo que realizando benchmarking en empresas de otros rubros que también operan en el Perú, se ha identificado las siguientes acciones que consideramos importante adaptar según la necesidad:

Por un lado, según el reporte de sostenibilidad de Entel Empresas, se realizan actividades de seguridad y salud en el trabajo, las cuales buscan difundir y enseñar, a través de medios digitales, material e información referente al cuidado, buenos hábitos y recomendaciones para mantener un lugar de trabajo seguro. Por ejemplo, compartiendo el mapa de riesgo, a todos sus colaboradores.

Por otro lado, se tiene a la empresa del grupo Intercorp como *Super Food Holding*, quienes impulsan el programa *Wellness Management* basándose en los propósitos de planes de bienestar, programas innovadores por áreas, entrenamiento de habilidades técnicas, entre otras. De igual manera, Química Suiza viene trabajando en programas corporativos como el denominado “Balancéate”, el cual trabaja para promover una cultura de bienestar integral, vida saludable y balance vida-trabajo. Estos programas se realizan a través de sus plataformas digitales, brindando charlas y talleres con expertos en temas de nutrición, salud mental, entre otros. (Yammer Corporativo Intercorp Retail).

7. Así mismo, se considera importante tomar como referencia este estudio para aplicarlas a empresas relacionadas al consumo masivo, ya que como se menciona a inicios de la investigación, son uno de los sectores que han apoyado al crecimiento del país de manera sostenida habiendo crecido un 17.8% junto con el *retail* en el presente año. Ello implica que tienen un ritmo dinámico con exigencias altas hacia sus colaboradores, por lo que sería importante conocer cómo se relaciona el estrés con el desempeño de cada uno de ellos.



8. Es importante mencionar el estudio de al Bosquimano y Goddard (2020), el cual se enfoca en brindar una orientación asertiva a las nuevas generaciones, es decir, adoptar un estilo de vida más productivo, saludable y a su vez promover las nuevas tendencias de salud. De igual manera, otro punto a favor es el uso de las tecnologías para impulsar mejores comportamientos orientados al bienestar. Ello es importante porque demuestra cómo en la actualidad las empresas y diferentes expertos han reforzado su idea de la importancia del bienestar de la persona y cómo este se puede relacionar de manera positiva o negativa con el individuo y con su mismo entorno.

9. A su vez, sería importante para futuras investigaciones relacionadas al estrés laboral, considerar el concepto mencionado por Boada-Grau y Ficapal-Cusí. (2012) sobre el estrés. El cual refiere es aquel que genera un impacto positivo en el colaborador, donde este se siente estimulado por el estrés para realizar sus actividades. En la presente investigación el foco ha sido el estrés que se relaciona negativamente con el actuar de las personas en sus tareas, por lo que se considera importante para futuros estudios incluir el concepto. Se recomendaría aplicarlo a las empresas de telecomunicaciones, puntualmente a los puestos que trabajan en función a comisión por ventas, ya que es un público que tiene elevadas exigencias por cumplir un indicador mensual. Por lo cual, se podría estudiar cómo esta presión que tienen es un aliciente positivo o negativo para ellos para lograr sus metas, ya que como expuso Wang et al. (2020), en su estudio realizado en China; el estrés se convierte en un estímulo positivo para aumentar el desempeño. Si bien es una cultura diferente se considera importante analizar si se replica esos resultados en el público mencionado.

10. Como se ha mencionado desde los capítulos iniciales hoy por hoy las organizaciones han puesto un mayor foco en el bienestar de sus colaboradores porque ello implica una influencia directa en cómo ellos se desempeñan. Por lo cual, han creado o reinventado distintos programas en protección de la salud mental y que disminuyen el estrés en el trabajo. Por ejemplo, como menciona Levett et al. (2017), se han utilizado programas de *wellness*, usando el *mindfulness*

en el lugar de trabajo para australianos, ya que se identificó que el estrés fue un factor significativo en el estrés psicológico y generaba muchas licencias por enfermedad. El programa desarrollado se denominó “*Be Well*” y estuvo orientado a promocionar la salud en el lugar de trabajo. Como resultado hubo reducciones significativas de las licencias por enfermedad, así como cambios en las puntuales por parte de los colaboradores respecto al estrés y satisfacción.

Según lo mencionado por Jenkins y Sherman (2020), en base a la investigación que realizaron, se obtuvieron resultados positivos para aquellas personas que participaron de manera voluntaria en las actividades organizadas por el área de bienestar con la finalidad de potenciar y mejorar la relación del compromiso con el trabajo. Del mismo modo, identificaron que aquellas personas que no mostraron interés ni estuvieron presentes, tienen mayor riesgo de rotación laboral. Por otro lado, sabemos que las organizaciones han realizado esfuerzos desmedidos por motivar a sus colaboradores a ser partícipes de estos nuevos programas que de alguna u otra manera contribuyen a mejorar el estado de salud física y mental.

## 6. CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

- Abbas, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. (6a. ed). <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impacto del capital psicológico en el desempeño innovador y el estrés laboral, *Canadian Journal of Administrative Science*, 32(2), 128-138. <https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000355732700007>
- AFP Habitat. (8 de noviembre de 2019). ¿Qué es feedback y cómo usarlo para mejorar mi empresa y negocio?. <https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/desarrollo/que-es-feedback-empresa/>
- Aguilar, A. (2006). El diagnóstico de "La" cultura organizacional o las culturas de la cultura, *Global Media Journal*, 3(6). <https://www.redalyc.org/pdf/687/68730612.pdf>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. (2da. ed.). <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/66695>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias evaluación de 360°* <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Andina, Agencia peruana de noticias*. (15 de abril de 2021). Ventas del sector retail incrementaron 17,8% y superan los 3,697 millones, <https://andina.pe/agencia/noticia-ventas-del-sector-retail-se-incrementaron-178-y-superan-los-s-3697-millones-841590.aspx>
- Antonello, M., & Richardson, N. (2022). *People at Work 2022: A Global Workforce View*. ADP Research Institute. Recuperado el 25 de abril de 2022. <https://www.adpri.org/assets/people-at-work-2022-a-global-workforce-view/>
- Arnoletto, E. (2009). Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones. *Folletos gerenciales*, 13 (1), 70-86. <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/25452/>

- Arraz, D., Prat, A., Del Barrio, V., Calvete, E., Cano, A., Criado, M., Dongil, E., Fernández-Abascal, E., Fernández, C., García, C., García-Mina, A., González, E., Iruarrizaga, I., Iturbide, L., López, J., López, M., Martín, M., Mozaz, M., Olmedo, M., ... Vicent, F. (2010). Atrapados por el estrés. *Crítica. N° 968 Julio-Agosto 2010 Periodicidad bimestral*. [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Tabares/publication/274215325\\_Imago\\_mundi\\_la\\_contribucion\\_cultural\\_de\\_la\\_medicina\\_al\\_estres\\_urbano/links/5519060c0cf2f7d80a3e3843/Imago-mundi-la-contribucion-cultural-de-la-medicina-al-estres-urbano.pdf#page=30](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Tabares/publication/274215325_Imago_mundi_la_contribucion_cultural_de_la_medicina_al_estres_urbano/links/5519060c0cf2f7d80a3e3843/Imago-mundi-la-contribucion-cultural-de-la-medicina-al-estres-urbano.pdf#page=30)
- Asociación Española para la Calidad (2019). *Evaluación de desempeño*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/evaluacion-de-desempeno>
- Badia, E., Navajas, J., & Losilla, J. (2020) Cultura Organizacional y Subculturas en la Industria Nuclear Española. *Ciencias Aplicadas*, 10(10). <https://www.mdpi.com/2076-3417/10/10/3454/htm>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3a. ed). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barling, J., Kelloway, E., & Frone, M. (2004). *Handbook of work stres*. <https://ebookcentral.upc.elogim.com/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=996562>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica, *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)
- Behzadi, S., Alizadeh, Z., Khalili, N., Ghasemi, A., Fereidouni, Z., Kargar, L., & Rostami, K. (2021). Efecto del manejo del estrés en el estrés laboral de enfermeras de unidades de cuidados intensivos en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas, *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(8), 2610-7988. <https://zenodo.org/record/5791329#.YtymUnbMLtQ>
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(22), 25-43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

- Blanco, M., & Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos, *Ajayu* [online], 9(2), 215-233. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612011000200002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612011000200002&script=sci_abstract)
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos sociales*. <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/56620>
- Böckerman, P., Bryson, A., Kauhanen, A., & Kangasniemi, M. (2020). Does job design make workers happy?, *Scottish Journal of Political Economy*, 67(1), 31-52. <https://doi.org/10.1111/sjpe.12211>
- Bodendieck, E., Jung, F., J., Conrad, I., Riedel-Heller, S & Hussenoeder, F. (2022). La conciliación de la vida laboral y personal de los médicos generales como predictor de burnout y motivación para permanecer en la profesión, *BMC Primary Care Art.* 218. <https://bmcpimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-022-01831-7>
- Bohórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software. *Minitab. Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) "Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity" August 14 - 16, 2013 Cancun, Mexico*. <https://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Bolibar, M., Belvis, Fr., Jódar, P., Vives, A., Méndez, F., Bartoll-Roca, X., Pozo, O., Gomez-Gomez, A., Padrosa, E., Benach, Joan & Julià, M. (2021). Precarious Employment and Stress: The Biomedical Embodiment of Social Factors. PRESSED Project Study Protocol. *Front. Public Health*, 30 March 2021 Sec. Occupational Health and Safety. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.649447/full>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research, *Human Performance*, 10(2), 99–109. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Bravo, C. (2021). *Análisis del mercado retail de medicamentos del Perú*. [Tesis de título economista, Universidad de Piura].

- Bosquimano, B., & Goddard, S. (2020). Enhancing Wellness During Young Adulthood. *Revista de Salud y Bienestar ACSMS*, 24(5), 46-55. [https://journals.lww.com/acsm-healthfitness/Fulltext/2020/09000/KEEP\\_ON\\_STAYING\\_ACTIVE\\_TO\\_PROMOTE\\_WELL\\_BEING.12.aspx](https://journals.lww.com/acsm-healthfitness/Fulltext/2020/09000/KEEP_ON_STAYING_ACTIVE_TO_PROMOTE_WELL_BEING.12.aspx)
- Calvo, B., Rueda, S. & García, J. (2022). Diferencias generadas por los turnos de trabajo en el estrés y temperamento: Cuerpo Nacional de la Policía. *Retos*, 46, 452-457. <https://doi.org/10.47197/retos.v46.90070>
- Casado, J. (2012). De crisis sanitaria a crisis económica y laboral: patrones espaciales del impacto de la COVID-19 en el empleo formal de México. *Investigaciones Geográficas*, 1-18. <http://www.investigacionesgeograficas.unam.mx/index.php/rig/article/view/60212/54174>
- Centers for Disease Control and Prevention (10 de abril de 2019). *Mental Health in the Workplace*. [Centro de Control y Prevención de Enfermedades, 2019. Salud Mental en el lugar de trabajo]. <https://www.cdc.gov/workplacehealthpromotion/tools-resources/workplace-health/mental-health/index.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño. Administración de Recursos Humanos*. [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414\\_01.pdf](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf)
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. <https://ebooks724.upc.elogim.com/stage.aspx?il=5205&pg=&ed=>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. <https://ebooks724.upc.elogim.com/stage.aspx?il=5205&pg=&ed=>
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, Análisis de investigaciones publicadas, *Invenio*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cólica, P. (2017). *Neurociencias y psicobiología del estrés laboral : el Burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing"*. <https://digitalia.upc.elogim.com/viewepub/?id=51160>
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo - familia en la satisfacción laboral, el

- desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes, *Información Tecnológica* 32(1), 169-178. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-169.pdf>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study, *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(2). <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos (2009). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*, [https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)
- Diario Oficial del Bicentenario. (25 de Junio del 2022). Gerencia y Liderazgo. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Diario Oficial El Peruano. (09 de febrero de 2021). Trabajadores piden relación más cercana con sus jefes. <https://elperuano.pe/noticia/114979-trabajadores-piden-relacion-mas->
- Dirección general de medicamentos (DIGEMID, 2022). Boletín EEFF autorizados a junio 2022, año 2, edición 3, junio 2022. <https://repositorio.digemid.minsa.gob.pe/handle/DIGEMID/297>
- Emprendedor 365. (09 de noviembre de 2021). Retail en Perú ¿Qué es y cómo funciona? [Entrada en blog]. <https://www.emprendedor365.com/marketing/retail-en-peru-que-es-y-como-funciona/>
- Entel Perú (2020), Reporte de Sostenibilidad 2020. <https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2021/06/sostenibilidad-reporte-2020-pdf.pdf>
- Ernst y Young (EY), (2022). InRetail Perú Corp. y Subsidiarias. [https://www.inretail.pe/Public/EF\\_InRetail%20Per%C3%BA\\_Q4%2721\\_Auditado.pdf](https://www.inretail.pe/Public/EF_InRetail%20Per%C3%BA_Q4%2721_Auditado.pdf)
- Errázuriz, Y. (18 de enero de 2021). Eustres, el lado positivo del estrés que nos mantiene saludables. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/paula/eustres-el-lado-positivo-del-estres-que-nos-mantiene-saludables/>
- Gabel-Shemueli, R., & Riva, F. (2021). Hacia una comprensión de la relación entre LMX y el desempeño a lo largo del tiempo: el papel de la confianza en el líder y la satisfacción con

- la evaluación *Academia Revista Latinoamericana de Administración* 4), 578-593.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ARLA-12-2020-0255/full/html>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016) Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos . *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*.  
<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gabriel, K., & Aguinis, H. (2022). Cómo prevenir y combatir el agotamiento de los empleados y crear lugares de trabajo más saludables durante las crisis y más allá. *Business Horizons*. 65(2), 183-192.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681321000392?via%3Dihub>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Front. Psychol.*, 10 December 2019. Sec. Organizational Psychology.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full>
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2007. 23(3), 367-387.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Great Place to Work. (2022). Farmacias Peruanas. Información de la Organización  
<https://www.greatplacetowork.com.pe/certificado/farmacias-peruanas>
- Greenwood, K., & Anas, J. (04 de octubre de 2021). It's a new era for mental health at work. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/10/its-a-new-era-for-mental-health-at-work>
- Hamidi, Y., & Eivazi, Z. (2010). Las relaciones entre el estrés laboral de los empleados, la satisfacción laboral y el desempeño organizativo de los centros de salud urbanos de hamadan, *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(7), 963-968(6).  
<https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.7.963>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. <https://ebookcentral.upc.elogim.com/lib/upc-ebooks/reader.action?docID=5485814>



- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S. & Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry, *Safety and Health at Work*, 8(1), 67-71. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- IBM. (13 de septiembre de 2022). Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra. <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (20 de octubre de 2022). *Actividad comercial creció 2,26% en agosto de 2022*. <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-168-2022-inei.pdf>
- Instituto Peruano de Economía. (03 de noviembre de 2021). *¿Qué es el producto bruto interno (PBI)?*. <https://www.ipe.org.pe/portal/producto-bruto-interno/>
- Intercorp. (27 de enero de 2021), Ficción Vs Realidad. Web de Intercorp - Salud. [Entrada en blog]. <https://intercorp.com.pe/noticias/detalle/salud-545140/60>
- IPSOS (2021). *Job stress and disruptions*. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-01/job-stress-and-disruptions-ipsos-wef.pdf>
- Jenkins, K., & Sherman, B. (2020). Wellnes Program nonparticipation and Its Association With Employee Turnover, *American Journal of Health Promotion*, 34, 559-562. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0890117120907867>
- Juárez, N. (05 de enero de 2022). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/amp/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>

- Kim, MJ., & Kim, BJ. (2020). Las implicaciones de rendimiento de la inseguridad laboral: el efecto mediador secuencial del estrés laboral y el compromiso organizacional, y el papel amortiguador del liderazgo ético, *J. Medio Ambiente. Res. Salud Pública* 2020, 17 (21), 7837. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217837>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. & Van der Beek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 154-171. [https://www.researchgate.net/publication/260374108\\_Construct\\_Validity\\_of\\_the\\_Individual\\_Work\\_Performance\\_Questionnaire](https://www.researchgate.net/publication/260374108_Construct_Validity_of_the_Individual_Work_Performance_Questionnaire)
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., W. de Vet, H. & Van der Beek, A. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>
- Lalwani, P. (10 de Agosto de 2020). What is performance management? Definition, Process, Cycle and best practices for planning. *Spiceworks*. <https://www.spiceworks.com/hr/performance-management/articles/what-is-performance-management/>
- León, C. (2015) ¿Flexitime' versus estrés?. *Harvard Deusto Business Review*, 24-33. <https://www.harvard-deusto.com/flexitime-versus-estres>
- Levett, K., Coughlan, S., Longridge, S., Roumeliotis, V., & Adams, J. (2017). Be well: A systems-based wellness intervention using mindfulness in the workplace - A case study, *Cambridge University Press*, 25, 613-634. <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-management-and-organization/article/abs/be-well-a-systemsbased-wellness-intervention-using-mindfulness-in-the-workplace-a-case-study/AA0F6F876A124029E0F6680C8A18595D#>
- Lizama, N. (01 de febrero de 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- López, S., Ledesma, R., Introzzi, M., & Montes, S. (2021). Fatiga laboral y desempeño atencional en choferes de taxi y remise, *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 55, 1-18. <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1501/1055>

- Lupano, M., & Castro, A. (2018). Influencia de las virtudes organizacionales en la satisfacción, el compromiso y el desempeño laboral en organizaciones argentinas, *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lng=es&nrm=iso)
- Marquina-Vergara, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de una universidad privada de Lima, *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 6(6), 32-42. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/998/pdf](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/998/pdf)
- Maslach, C., & Leiter, M. (19 de marzo de 2021). How to measure the burnout accurately and ethically. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/03/how-to-measure-burnout-accurately-and-ethically>
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2021). Tópicos en investigación clínica: Prueba no paramétrica de correlación de Spearman, *Rev.Medica.Sanitas*, 24 (1), 42-45. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/578/452>
- Min, J. (2017). Effects of the Use of Social Network Sites on Task Performance: Toward a Sustainable Performance in a Distracting Work Environment. *Sustainability*. 9, 2270. <https://doi.org/10.3390/su9122270>
- Ministerio de Salud. (22 de enero de 2023). Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/21087-ministerio-de-salud-direccion-general-de-medicamentos-insumos-y-drogas-digemid>
- Miranda, B. (03 de diciembre de 2021). Cómo la pandemia transformó a las empresas de retail y consumo. *PwC Chile*. <https://www.pwc.com/cl/es/prensa/prensa/2020/Como-la-pandemia-transformo-a-las-empresas-de-retail-y-consumo.html>
- Montes, A., Ochoa, J., Juarez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia, *Cuerpo académico de probabilidades y estadística y BUAP*, 1-4. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, *Revista dilemas contemporáneos: Educación, política y valores, edición especial, 100*, 1-11.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morin, A. (06 de Septiembre de 2022). Healthy Coping Skills for Uncomfortable Emotions. Emotion-Focused and Problem-Focused Strategies. *Verywellmind*.  
<https://www.verywellmind.com/forty-healthy-coping-skills-4586742>
- Nagami, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M. & Morimoto, K. (2010). Job Control and Coworker Support Improve Employee Job Performance, *Industrial Health, 48*, 845 - 852.  
[https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/48/6/48\\_MS1162/\\_pdf/-char/en](https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/48/6/48_MS1162/_pdf/-char/en)
- Omar, A. (2015). Constructos fundacionales de la Psicología Organizacional Positiva, *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva, 2(1)*, 72-87.  
[https://www.researchgate.net/publication/273002962\\_Constructos\\_fundacionales\\_de\\_la\\_Psicologia\\_Organizacional\\_Positiva](https://www.researchgate.net/publication/273002962_Constructos_fundacionales_de_la_Psicologia_Organizacional_Positiva)
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés Laboral: un reto colectivo. *Centro Internacional de Formación de la OIT*, 1-68. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. *Información básica sobre la COVID-19*. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Recuperado el 17 de junio de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte, 35(1)*, 156-184.  
<https://www.proquest.upc.elogim.com/scholarly-journals/qué-es-el-estrés-laboral-y-cómo-medirlo/docview/2365160765/se-2>

- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación administrativa*, Año 30, 88, 31-40. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *XVII(VII)*, 50-51. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf>
- Perú Retail. (29 de enero de 2021). Perú registró crecimiento interanual en farmacia, botica y alimentos. <https://www.peru-retail.com/peru-registro-crecimiento-interanual-en-farmacia-botica-y-alimentos/>
- Perú Retail. (27 de septiembre de 2021). ¿Qué es retail?. <https://biblioteca.upc.edu.pe/az.php?a=w>
- Piao, X., & Managi, Sh. (2022). Evaluación del estrés laboral de los empleados mediante la estimación de la pérdida de capital humano en Japón, *BMC Public Health*, 22, 1-11. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12889-022-12751-7.pdf>
- Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2022). Work Engagement: Organizational Attribute or Personality Trait?, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(2), 85 - 92. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2022a7>
- Pricewaterhouse Cooper Perú (2020). Benchmarking de Recursos Humanos COVID 19. *PWC Perú*. <https://www.pwc.pe/es/assets/document/PwC-Estudio-Benchmark-HR.pdf>
- Puspitasari, F., & Adam, S. (2019). La influencia del estrés laboral y la motivación para el desempeño laboral, *Human Resource Development, Postgraduate School Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia*, 35(21), 102 – 112. <https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance&sid=4f10a67a1a1a21cb33298b8a673ddd15&sot=b&sdt=b&sl=77&s=TITLE-ABS-KEY%28The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance%29&relpos=23&citeCnt=1&searchTerm=>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente de Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-25. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

- Ramos, P. (2012). *Análisis de los Riesgos Psicosociales, El estrés y el Síndrome del Burnout*. (2a. ed). <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/111786/>
- Ramos, P. (2010). *Afrontamiento del estrés y habilidades sociales*. (2a. ed). <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/106681>
- Ramos, V., & Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 11-20. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/82272/2/109767.pdf>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. y Koopmans, L. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35, 195-205. [https://journals-copmadrid-org.translate.google/jwop/art/jwop2019a21?\\_x\\_tr\\_sl=auto&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es-419&\\_x\\_tr\\_pto=wapp](https://journals-copmadrid-org.translate.google/jwop/art/jwop2019a21?_x_tr_sl=auto&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=wapp)
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador, *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, 14(2), 225-240. <http://pdfs.semanticscholar.org/5d77/6f0a62f8fbc4c89e2a0e7e6da1e962ad0ec5.pdf>
- Redacción Gestión. (29 de enero de 2018). Inkafarma: “Con Mifarma tendríamos 2,245 farmacias y el 18% de las boticas en Perú”. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/inkafarma-mifarma-tendriamos-2-245-farmacias-18-boticas-peru-225983-noticia/>
- Redacción Gestión. (01 de marzo de 2022). Consumo masivo y retail serán los sectores que más crecerán en el 2022. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/consumo-masivo-y-retail-seran-los-sectores-que-mas-creceran-en-el-2022-segun-adecco-rmmn-noticia/?ref=gesr>
- Redacción Gestión. (06 de marzo de 2022). El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no>

[promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/?outputType=amp](#)

Revista digital de la Cámara de Comercio de Lima. *Sector retail ha logrado mantener su dinamismo pese a la pandemia*. Recuperado el 19 de octubre de 2022, de <https://lacamara.pe/ccl-sector-retail-ha-logrado-mantener-su-dinamismo-pese-a-pandemia/>

Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional: gestión y comunicación*. [https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/delivery/51UPC\\_INST:51UPC\\_INST/1215154194\\_0003391](https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/delivery/51UPC_INST:51UPC_INST/1215154194_0003391)

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (16a. ed). <https://bookshelf.vitalsource.com/reader/books/9786073239851/pageid/612>

Rodríguez, S. (15 de junio de 2022). Adaptabilidad laboral post-pandemia en México, *Occmundial*. <https://www.occ.com.mx/blog/mejores-plataformas-de-cursos-2022/>

Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/113888>

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno, *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>

Safarpour, H., Sabzevari, S., & Delpisheh, A. (2018). Un estudio sobre el estrés ocupacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral entre las enfermeras de hospitales en Ilam, Irán, *Revista de investigación clínica y diagnóstica*, 12(6), 01-05. <https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000439200700043>

Sainz, M., Delgado, N. & Moriano, Juan. (2021). El vínculo entre el liderazgo auténtico, la deshumanización organizacional y el estrés en el trabajo, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(2), 85-92. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2021a9>

Santander Universidades. (24 de noviembre del 20221). Cómo definir los objetivos SMART: 5 ejemplos para tu proyecto. [Entrada en blog]. <https://www.becas->

[santander.com/es/blog/objetivos-smart.html#:~:text=Los%20objetivos%20SMART%20para%20el,ampliar%20la%20red%20de%20contactos.](https://santander.com/es/blog/objetivos-smart.html#:~:text=Los%20objetivos%20SMART%20para%20el,ampliar%20la%20red%20de%20contactos.)

- Sarlija, M., Popovic, S., Jagodic, M., Jovanovic, T., Ivkovic, V., Zhang, Q., Strangman, G. & Cosic, K. (2021). Predicción del desempeño de tareas a partir de las características fisiológicas de la resiliencia al estrés, *J.Public, Environmental & Occupational Health Psychology*. <https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000658352100027>
- Schricker, C., Strumann, C., & Steinhäuser, J. (2022). Identifying desired qualifications, tasks, and organizational characteristics of practice managers—a cross-sectional survey among group practice physicians in Germany, *BMC Health Services Research*, 22(821). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08199-5>.
- Shao, H., Fu, H., Ge, Y., Jia, W., Li, Z. & Wang, J. (2022). Moderating Effects of Transformational Leadership, Affective Commitment, Job Performance, and Job Insecurity, *FRONTIERS IN PSYCHOLOGY*, 13. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.847147/full>
- Simonetti, M., Vásquez, A., & Galiano, M. (2021). Environment, workload, and nurse burnout in public hospitals in Chile, *Rev Esc Enferm USP*, 55. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0521>
- Slåtten, T., Lien, G. & Mutonyi, B. (2022). Promover la integración de la visión organizacional entre los empleados del hospital, *BMC Public Health*. 26. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-07430-z>
- Steyn, R., & Vawda, N. (2014). Job characteristics: Their relationship to job satisfaction, stress and depression, *J Psychol Afr.*, 24(3), 281–284. <https://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC4306429&blobtype=pdf>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2022). *Consulta RUC*. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp>
- The American Institute of Stress. *Digesting the Statistics of Workplace Stress*. Recuperado el 22 de setiembre de 2022, de <https://www.stress.org/workplace-stress>



- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria, *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 147-161.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8398871>
- Treviño, R. & López, J. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. Universidad Autónoma de Nuevo León, *Contaduría y Administración*, 67 (3), 309-337.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499920>
- Uribe, J., Patlán, J. & García, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis), *Contaduría y Administración*, 60 (2015), 447-467.  
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/720/743>
- Vallellano, D. & Rubio-Valdehita, S. (2018). Mental workload and job satisfaction: A comparative study amongst social workers, social educators and primary school teachers, *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 119–124.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113479371830071X?via%3Dihub#>
- Van, P. (30 de septiembre de 2021). HR's Guide to the Effect of Job Stress on Employee Performance, *Pathways*. <https://www.pathways.com/pathways-at-work/blog/job-stress-and-employee-performance#:~:text=Job%20stress%20makes%20employees%20more,turnover%2C%20disengagement%2C%20and%20absenteeism>
- Vargas-Echeverría, S. & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios, *Investigación Bibliotecológica*, 33(79).  
[https://www.researchgate.net/publication/332880310\\_Cultura\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_como\\_predictores\\_del\\_desempeno\\_laboral\\_en\\_bibliotecarios](https://www.researchgate.net/publication/332880310_Cultura_organizacional_y_satisfaccion_laboral_como_predictores_del_desempeno_laboral_en_bibliotecarios)
- Vásquez, S. (2016). *Situación farmacéutica nacional*. [Diapositiva Power Point en PDF].  
[https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2017/Comision\\_de\\_Economia/files/situacion\\_farmaceutica\\_nacional\\_-\\_digemid.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2017/Comision_de_Economia/files/situacion_farmaceutica_nacional_-_digemid.pdf)

- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*.  
<https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/113362/>
- Walden, J., Jung, E. & Westerman, C.(2017), Comunicación de los empleados, compromiso laboral y compromiso organizacional: un estudio de los miembros de la Generación Millennial, *Revista de investigación en relaciones públicas*, 29 (2-3), 73-89.  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1062726X.2017.1329737?journalCode=hprr20>
- Wang, Y., & Chen, H. (2022). ¿Es más probable que los gerentes de recursos humanos con buena capacidad para escuchar eviten el agotamiento laboral?, *BMC Public Health*. 22(246).  
<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-022-12618-x>
- Wang, P., Chu, P., Wang, J., Pan, R., Sun, Y., Yan, M., Jiao, L., Zhan, X. & Zhang, D. (2020). Association Between Job Stress and Organizational Commitment in Three Types of Chinese University Teachers: Mediating Effects of Job Burnout and Job Satisfaction. *Front. Psychol.* <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.576768/full>
- Wu, H., & Liu, Y. (2022), La relación entre el apoyo organizacional para el desarrollo profesional, el compromiso organizacional y las intenciones de rotación entre los trabajadores de la salud en los hospitales municipales de Henan, China (2022), *BMC Primary Care*, 23(136).  
<https://bmcpimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-022-01753-4>
- Zapata, J., Gasca-Hurtado, G., Manrique-Losada, B. & Machuca-Villegas, L. (2021) Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software, *Ingeniare. Rev. chil. ing*, 29(1). [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100129&script=sci\\_arttext#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20los%20m%C3%A9todos%20identificados%20permite%20conducir%20a%20la,equipos%20de%20desarrollo%20de%20software.](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100129&script=sci_arttext#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20los%20m%C3%A9todos%20identificados%20permite%20conducir%20a%20la,equipos%20de%20desarrollo%20de%20software.)
- Zuckerman, A. (21 de Mayo de 2022). 61 Stress Statistics: 2020/2021 facts, cause & effects. *Compare Camp*. <https://comparecamp.com/stress-statistics/#4>

## 7. ANEXOS

### 7.1. Matriz de consistencia: Problema general y específico, objetivo general y específicos e Hipótesis general.

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?.	Determinar la relación entre los factores que generan estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.	Los factores de estrés laboral se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.	<p><b>X: Variable:</b> Factores del estrés laboral.</p> <p><b>X1:</b> Calidad y cantidad de trabajo.</p> <p><b>X2:</b> Cultura y clima laboral.</p> <p><b>Y: Variable:</b> Desempeño en el trabajo.</p> <p><b>Y1:</b> Sentido del compromiso.</p> <p><b>Y2:</b> Cumplimiento esperado de labores.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
<b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre el factor estrés: calidad y cantidad de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de	<b>OE1:</b> Determinar la relación del factor estrés: calidad y cantidad de trabajo y el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022	<b>HP1:</b> El factor estrés: calidad y cantidad de trabajo tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.	

<p>Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre el factor estrés: cultura y clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el sentido de compromiso de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre los factores del estrés laboral y el cumplimiento esperado de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar la relación del factor estrés: cultura y clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación de los factores que originan estrés laboral y el sentido de compromiso de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación de los factores que originan estrés laboral y el cumplimiento esperado de las labores de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022..</p>	<p><b>HP2:</b> El factor estrés: cultura y clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>HP3:</b> Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el desempeño de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p><b>HP4:</b> Los factores del estrés laboral tienen relación significativa con el cumplimiento esperado de los trabajadores del <i>retail</i> farmacéutico de Lima Metropolitana, 2022.</p>	
--	--	---	--

**7.2. Lista de referencias verificadas por los cuartiles 1,2, 3 y 4 por base de datos.**

<b>Referencia completa</b>	<b>Scopus o Web of Science</b>	<b>Cuartil</b>
Abbas, M., & Raja, U. (2015). Impacto del capital psicológico en el desempeño innovador y el estrés laboral, <i>Canadian Journal of Administrative Science</i> , 32(2), 128-138. <a href="https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000355732700007">https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000355732700007</a>	Web of Science	Q2
Badia, E., Navajas, J., & Losilla, J. (2020) Cultura Organizacional y Subculturas en la Industria Nuclear Española. <i>Ciencias Aplicadas</i> , 10(10). <a href="https://www.mdpi.com/2076-3417/10/10/3454/htm">https://www.mdpi.com/2076-3417/10/10/3454/htm</a>	Web of Science	Q2
Behzadi, S., Alizadeh, Z., Khalili, N., Ghasemi, A., Fereidouni, Z., Kargar, L., & Rostami, K. (2021). Efecto del manejo del estrés en el estrés laboral de enfermeras de unidades de cuidados intensivos en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas, <i>AVFT Archivos Venezolanos de</i>	Scopus	Q4

<p><i>Farmacología y Terapéutica</i>, 40(8), 2610-7988.  <a href="https://zenodo.org/record/5791329#.YtymUnbMLtQ">https://zenodo.org/record/5791329#.YtymUnbMLtQ</a></p>		
<p>Böckerman, P., Bryson, A., Kauhanen, A., &amp; Kangasniemi, M. (2020). Does job design make workers happy?, <i>Scottish Journal of Political Economy</i>, 67(1), 31-52. <a href="https://doi.org/10.1111/sjpe.12211">https://doi.org/10.1111/sjpe.12211</a></p>	Web of Science	Q2
<p>Bolibar, M., Belvis, Fr., Jódar, P., Vives, A., Méndez, F., Bartoll-Roca, X., Pozo, O., Gomez-Gomez, A., Padrosa, E., Benach, J., &amp; Julià, M. (2021). Precarious Employment and Stress: The Biomedical Embodiment of Social Factors. PRESSED Project Study Protocol. <i>Front. Public Health</i>, 30 March 2021 Sec. Occupational Health and Safety. <a href="https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.649447/full">https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.649447/full</a></p>	Web of Science	Q1
<p>Bodendieck, E., Jung, F., J., Conrad, I., Riedel-Heller, S., &amp; Hussenoeder, F. (2022). La conciliación de la vida laboral y personal de los médicos generales como predictor de burnout y motivación para permanecer en la profesión, <i>BMC Primary Care Art.</i> 218. <a href="https://bmcpimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-022-01831-7">https://bmcpimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-022-01831-7</a></p>	Scopus	Q2
<p>Calvo, B., Rueda, S., &amp; García, J. (2022). Diferencias generadas por los turnos de trabajo en el estrés y temperamento: Cuerpo Nacional de la Policía, <i>Retos</i>, 46, 452-457. <a href="https://doi.org/10.47197/retos.v46.90070">https://doi.org/10.47197/retos.v46.90070</a></p>	Scopus	Q3

<p>Delgado, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., &amp; Gahona-Flores, O. (2021), El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo - familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes, <i>Información Tecnológica</i>, 32(1), 169-178. <a href="https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-169.pdf">https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-169.pdf</a></p>	Scopus	Q3
<p>Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., &amp; Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study, <i>Environmental Health and Preventive Medicine</i>, 24(2). <a href="https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4">https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4</a></p>	Web of Science	Q2
<p>Gabriel, K., &amp; Aguinis, H. (2022).Cómo prevenir y combatir el agotamiento de los empleados y crear lugares de trabajo más saludables durante las crisis y más allá, <i>Business Horizons</i>, 65(2). <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681321000392?via%3Dihub">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681321000392?via%3Dihub</a></p>	Scopus	Q1
<p>Gong, Z., Chen, Y., &amp; Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital, <i>Front. Psychol. Sec. Organizational Psychology</i>. <a href="https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full">https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02707/full</a></p>	Web of Science	Q1
<p>Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S., &amp; Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry, <i>Safety and Health at Work</i>, 8(1), 67-71. <a href="https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002">https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002</a></p>	Scopus	Q1
<p>Hamidi, Y. &amp; Eivazi, Z(2010),Las relaciones entre el estrés laboral de los empleados, la satisfacción laboral y el desempeño organizativo de los centros de salud urbanos de hamadan, <i>Social Behavior and Personality: an international journal</i> , 38(7), 963-968(6). <a href="https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.7.963">https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.7.963</a></p>	Web of science	Q3

<p>Kim, MJ., &amp; Kim, BJ. (2020). Las implicaciones de rendimiento de la inseguridad laboral: el efecto mediador secuencial del estrés laboral y el compromiso organizacional, y el papel amortiguador del liderazgo ético, <i>J. Medio Ambiente. Res. Salud Pública</i> 2020 , 17 (21), 7837..  <a href="https://doi.org/10.3390/ijerph17217837">https://doi.org/10.3390/ijerph17217837</a></p>	Web of science	Q2
<p>López, S., Ledesma, R., Introzzi, M., &amp; Montes, S. (2021). Fatiga laboral y desempeño atencional en choferes de taxi y remise, <i>Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology</i>, 55 (2021).  <a href="https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1501/1055">https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1501/1055</a></p>	Scopus	Q3
<p>Lupano, M., &amp; Castro, A.(2018). Influencia de las virtudes organizacionales en la satisfacción, el compromiso y el desempeño laboral en organizaciones argentinas, <i>Interdisciplinaria</i>, 35(1), 171 - 188.  <a href="http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1668-70272018000100009&amp;lng=es&amp;nrm=iso">http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1668-70272018000100009&amp;lng=es&amp;nrm=iso</a></p>	Scopus	Q3
<p>Nagami, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M., &amp; Morimoto, K. (2010). Job Control and Coworker Support Improve Employee Job Performance, <i>Industrial Health</i>, 48, 845 - 852.  <a href="https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/48/6/48_MS1162/_pdf/-char/en">https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/48/6/48_MS1162/_pdf/-char/en</a></p>	Web of Science	Q2
<p>Piao, X., &amp; Managi, Sh. (2022). Evaluación del estrés laboral de los empleados mediante la estimación de la pérdida de capital humano en Japón, <i>BMC Public Health</i>, 22, 1-11. <a href="https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12889-022-12751-7.pdf">https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12889-022-12751-7.pdf</a></p>	Scopus	Q1



<p>Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., &amp; Muñiz, J. (2022). Work Engagement: Organizational Attribute or Personality Trait?, <i>Journal of Work and Organizational Psychology</i>, 38(2), 85 - 92. <a href="https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2022a7">https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2022a7</a></p>	Web of Science	Q2
<p>Puspitasari, F., &amp; Adam, S.(2019).La influencia del estrés laboral y la motivación para el desempeño laboral. <i>Human Resource Development, Postgraduate School Universitas Airlangga Surabaya Indonesia</i>, 35(21), 102 – 112.</p> <p><a href="https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;stl=The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance&amp;sid=4f10a67a1a1a21cb33298b8a673ddd15&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;sl=77&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance%29&amp;relpos=23&amp;citeCnt=1&amp;searchTerm=">https://scopus.upc.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&amp;origin=resultslist&amp;sort=plf-f&amp;src=s&amp;stl=The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance&amp;sid=4f10a67a1a1a21cb33298b8a673ddd15&amp;sot=b&amp;sdt=b&amp;sl=77&amp;s=TITLE-ABS-KEY%28The+influence+of+job+stress+and+motivation+to+work+performance%29&amp;relpos=23&amp;citeCnt=1&amp;searchTerm=</a></p>	Scopus	Q3
<p>Ramos, V., &amp; Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado, <i>Journal of Work and Organizational Psychology</i>, 31, 11-20. <a href="https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/82272/2/109767.pdf">https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/82272/2/109767.pdf</a></p>	Scopus	Q2
<p>Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. , Fernández-del-Río, E., &amp; Koopmans, L. La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual, <i>Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones</i>, 35, 195-205. <a href="https://journals-copmadrid-org.translate.goog/jwop/art/jwop2019a21?_x_tr_sl=auto&amp;_x_tr_tl=es&amp;_x_tr_hl=es-419&amp;_x_tr_pto=wapp">https://journals-copmadrid-org.translate.goog/jwop/art/jwop2019a21?_x_tr_sl=auto&amp;_x_tr_tl=es&amp;_x_tr_hl=es-419&amp;_x_tr_pto=wapp</a></p>	Scopus	Q2

<p>Ramos, V., &amp; Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador, <i>ACCIÓN PSICOLÓGICA</i>, 14(2), 225-240. <a href="http://pdfs.semanticscholar.org/5d77/6f0a62f8fbc4c89e2a0e7e6da1e962ad0ec5.pdf">http://pdfs.semanticscholar.org/5d77/6f0a62f8fbc4c89e2a0e7e6da1e962ad0ec5.pdf</a></p>	Web of Science	Q3
<p>Safarpour, H., Sabzevari, S., Delpishe, A., &amp; Delpisheh, A. (2018). Un estudio sobre el estrés ocupacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral entre las enfermeras de hospitales en Ilam, Irán, <i>Revista de investigación clínica y diagnóstica</i>, 12(6), 01-05. <a href="https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000439200700043">https://webofscience.upc.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:000439200700043</a></p>	Web of Science	Q3
<p>Sainz, M., Delgado, N., &amp; Moriano, Juan Q. (2021). El vínculo entre el liderazgo auténtico, la deshumanización organizacional y el estrés en el trabajo, <i>Journal of Work and Organizational Psychology</i>, 37(2), 85-92. <a href="https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2021a9">https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2021a9</a></p>	Scopus	Q2
<p>Simonetti, M., Vásquez, A., &amp; Galiano, M. (2021). Environment, workload, and nurse burnout in public hospitals in Chile, <i>Rev Esc Enferm USP</i>. <a href="https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0521">https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0521</a></p>	Scopus	Q3
<p>Schricker, C., Strumann, C., &amp; Steinhäuseret, J. (2022). Identifying desired qualifications, tasks, and organizational characteristics of practice managers—a cross-sectional survey among group practice physicians in Germany, <i>BMC Health Services Research</i>, 22. <a href="https://doi.org/10.1186/s12913-022-08199-5">https://doi.org/10.1186/s12913-022-08199-5</a>.</p>	Scopus	Q1

<p>Shao, H., Fu, H., Yuemeng, G., Wang, J., Weichen, J., &amp; Zhi, L. (2022). Moderating Effects of Transformational Leadership, Affective Commitment, Job Performance, and Job Insecurity, <i>FRONTIERS IN PSYCHOLOGY</i>, 13.  <a href="https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.847147/full">https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.847147/full</a></p>	Web of Science	Q2
<p>Steyn, R., &amp; Vawda, N. (2014). Job characteristics: their relationship to job satisfaction, stress and depression, <i>J Psychol Afr.</i>, 24(3), 281–284. doi:10.1080/14330237.2014.906076.  <a href="https://europepmc.org/backend/ptpmrender.fcgi?accid=PMC4306429&amp;blobtype=pdf">https://europepmc.org/backend/ptpmrender.fcgi?accid=PMC4306429&amp;blobtype=pdf</a></p>	Web of Science	Q3
<p>Tomasina, F., &amp; Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria, <i>Arch. Prev. Riesgos Laborales</i>, 25(2), 147-161.  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8398871">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8398871</a></p>	Scopus	Q4
<p>Treviño, R., &amp; López, J. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. Universidad Autónoma de Nuevo León, <i>Contaduría y Administración</i>, 67 (3), 309-337. <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499920">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499920</a></p>	Scopus	Q3
<p>Uribe, J., Patlán, J., &amp; García, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis), <i>Contaduría y Administración</i>, 60 (2015), 447-467.  <a href="http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/720/743">http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/720/743</a></p>	Scopus	Q3

<p>Vallellano, D., &amp; Rubio-Valdehita, S. (2018). Mental workload and job satisfaction: A comparative study amongst social workers, social educators and primary school teachers. <i>Ansiedad y Estrés</i>, 24(2-3), 119–124. <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113479371830071X?via%3Dihub#">https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113479371830071X?via%3Dihub#</a></p>	Web of Science	Q3
<p>Vargas-Echeverría, S., &amp; Flores, M.(2019). La cultura organizacional y la satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios, <i>Investigación Bibliotecológicas</i>, (79), 149-176. <a href="http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57913">http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57913</a></p>	Web of Science	Q4
<p>Wang, Y., &amp; Chen, H. (2022). ¿Es más probable que los gerentes de recursos humanos con buena capacidad para escuchar eviten el agotamiento laboral?, <i>BMC Public Health</i>, 22(246). <a href="https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-022-12618-x">https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-022-12618-x</a></p>	Scopus	Q1
<p>Walden, J., Jung, E., &amp; Westerman, C.(2017), Comunicación de los empleados, compromiso laboral y compromiso organizacional: un estudio de los miembros de la Generación Millennial, <i>REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS</i>, 29 (2-3) ,73-89. <a href="https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1062726X.2017.1329737?journalCode=hpr20">https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1062726X.2017.1329737?journalCode=hpr20</a></p>	Web of science	Q1

### 7.3. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
----------	-----------	-----------	-------	------------------

<b>Variable independiente</b>  Factores del estrés laboral	Calidad y cantidad de trabajo	Ambigüedad en el rol	Los objetivos en los que trabajo son poco realistas.	(1) Totalmente en desacuerdo		
			Las funciones y responsabilidades que realizo son complejas y difíciles de entender.			
			Me molesta que mi líder me asigne retos profesionales.			
			El reconocimiento que me dan es insuficiente.			
		Carga laboral	En mi organización se encuentra normalizado que los equipos tengan sobrecarga laboral.		(2) En desacuerdo	
			Tengo asignado demasiado trabajo.			
			Yo trabajo frecuentemente horas adicionales a mi jornada laboral.			
		Infraestructura/herramientas adecuadas	Las herramientas que me suministran complican el desarrollo de mi rol.		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			Las herramientas que me asigna mi líder son inadecuadas para lograr los objetivos.			
	Clima y Cultura Organizacional	Equipo de trabajo	Me interrumpen constantemente en mi trabajo.		(4) De acuerdo	
			Tengo una relación complicada con mi equipo de trabajo.			
			Es importante para mí el apoyo que me da mi equipo de trabajo.			
		Liderazgo	Para mí, el liderazgo que emplea mi jefe es inadecuado y no contribuye al logro de objetivos.			(5) Totalmente de acuerdo
			Los espacios de feedback privados son escasos.			
			En ocasiones, se recurre al grito o a alzar la voz para corregir tareas que se me encargan.			
			El tiempo que agenda el líder para reunirse con el equipo es limitado.			

		Factor organizacional	<p>Considero que en mi organización el reconocimiento es difícil de alcanzar.</p> <p>En mi organización son escasos los espacios de integración.</p> <p>En mi organización se dificulta tener una comunicación fluida en todos los niveles de la empresa.</p> <p>Considero que mi organización en ocasiones no alinea sus procesos a su propósito y valores.</p> <p>En mi organización se genera un trato desigual que origina distinciones frente a los demás.</p>	
--	--	-----------------------	---	--

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	NIVELES O RANGOS
<b>Variable dependiente</b>  Desempeño laboral	Sentido de compromiso en el trabajo	Identidad organizacional	Participo activamente en reuniones donde escuchan mis inquietudes y opiniones.	(1) Totalmente en desacuerdo
			He creado ideas orientadas a fortalecer los pilares de la empresa.	
			La empresa me apoya a generar nuevas destrezas.	
		Motivación	Asumí nuevos retos para complementar mis funciones	(2) En desacuerdo
			Las funciones que realizo están orientadas al puesto que ocupo.	
			Aprovecho las oportunidades de desarrollo cuando aparecen	
		Reconocimiento al colaborador	Reconocieron mi habilidad para resolver problemas e inconvenientes rápidamente.	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			He recibido un incremento salarial por mi buen desempeño.	
			He sido reconocido por mi buen desempeño.	

	Cumplimiento de lo esperado	Orientado a resultados	Estoy obteniendo buenos resultados en base a los objetivos del puesto.	(4) De acuerdo		
			La manera en la que desempeño mis funciones es correcta.			
		Seguimiento de los objetivos	Mi equipo prioriza tareas para el cumplimiento de los objetivos a tiempo.		(5) Totalmente de acuerdo	
			Mi jefe genera espacios de feedbacks oportunos.			
			Yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos trazados por la organización.			
		Desarrollo y crecimiento profesional	Me brindan alternativas para participar en proyectos con otras áreas.			
			Para mí es importante que mis valores se alineen al propósito de la empresa.			
			Siento que en la organización tengo oportunidad de desarrollar una carrera profesional.			

## Validación del instrumento a cargo de la profesora Anabel Rapún

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Calidad y cantidad de trabajo</b>								
1	Los objetivos en los que trabajo son poco realistas.	X		X		X		
2	Las funciones y responsabilidades que realizo son complejas y difíciles de entender.	X		X		X		
3	Me molesta que mi líder me asigne retos profesionales.	X		X		X		
4	El reconocimiento que me dan es insuficiente.	X		X		X		
5	En esta organización se encuentra normalizado que los equipos tengan sobrecarga laboral	X		X		X		
6	Tengo asignado demasiado trabajo.	X		X		X		
7	Yo trabajo frecuentemente horas adicionales a mi jornada laboral	X		X		X		
8	Las herramientas que me suministran complican desarrollar correctamente mi rol.	X		X		X		
9	Las herramientas que me asigna mi líder son inadecuadas para lograr los objetivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Clima y cultura organizacional</b>								
10	Me interrumpen constantemente en mi trabajo.	X		X		X		
11	Tengo una relación complicada con mi equipo de trabajo.	X		X		X		
12	Es importante para mí el apoyo que me da mi equipo de trabajo.	X		X		X		
13	Mi jefe ejerce un liderazgo autoritario.	X		X		X		

14	Ante un error, mi líder no agenda espacios de feedback privados.	X		X		X		
15	Mi líder tiene comportamientos agresivos hacia mi persona..	X		X		X		
16	El tiempo que agenda el líder para reunirse con el equipo es inadecuado.	X		X		X		
17	En esta organización es poco importante reconocer a sus colaboradores.	X		X		X		
18	En esta organización son escasos los espacios de integración.	X		X		X		
19	En esta organización se obstaculiza la comunicación fluida y el respeto en todos los niveles laborales.	X		X		X		
20	La organización en la que trabajo es incongruente con los valores que comunica.	X		X		X		
21	El trato que me brindan es injusto.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 Sentido de compromiso en el trabajo</b>								
22	Participo activamente en reuniones donde escuchan mis inquietudes y opiniones	X		X		X		
23	He creado ideas orientadas a fortalecer los pilares de la empresa.	X		X		X		
24	La empresa me apoya a generar nuevas destrezas.	X		X		X		
25	Asumí nuevos retos para complementar mis funciones	X		X		X		
26	Las funciones que realizo están orientadas al puesto que ocupo.	X		X		X		



27	Aprovecho las oportunidades de desarrollo cuando aparecen	X		X		X		
28	Reconocieron mi habilidad para resolver problemas e inconvenientes rápidamente.	X		X		X		
29	He recibido un incremento salarial por mi buen desempeño.	X		X		X		
30	He sido reconocido por mi buen desempeño.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 Cumplimiento de lo esperado</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Estoy obteniendo buenos resultados en base a los objetivos del puesto.	X		X		X		
32	La manera en la que desempeño mis funciones es correcta.	X		X		X		
33	Mi equipo prioriza tareas para el cumplimiento de los objetivos a tiempo	X		X		X		
34	Mi jefe genera espacios de feedback oportunos.	X		X		X		
35	Yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos trazados por la organización.	X		X		X		
36	Me brindan alternativas para participar en proyectos con otras áreas.	X		X		X		
37	Mi desarrollo profesional está alineado a la misión y visión de la empresa.	X		X		X		
38	Siento que en la organización tengo oportunidad de desarrollar una carrera profesional.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ana Isabel Rapún Ruiz      DNI: 45594225

Especialidad del validador: RRHH

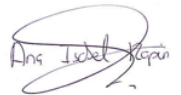
26 de setiembre .del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

## Validación de instrumento a cargo del profesor Fernando Correa

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Calidad y cantidad de trabajo</b>								
1	Los objetivos en los que trabajo son poco realistas.	X		X		X		
2	Las funciones y responsabilidades que realizo son complejas y difíciles de entender.	X		X		X		
3	Me molesta que mi líder me asigne retos profesionales.	X		X		X		
4	El reconocimiento que me dan es insuficiente.	X		X		X		
5	En esta organización se encuentra normalizado que los equipos tengan sobrecarga laboral	X		X		X		
6	Tengo asignado demasiado trabajo.	X		X		X		
7	Yo trabajo frecuentemente horas adicionales a mi jornada laboral.	X		X		X		
8	Las herramientas que me suministran complican desarrollar correctamente mi rol.	X		X		X		
9	Las herramientas que me asigna mi líder son inadecuadas para lograr los objetivos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Clima y cultura organizacional</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Las preguntas de esta sección pueden ser complicadas de responder por implicar aspectos negativos. Sería conveniente plantearlas no como juicios de valor, sino como hechos objetivos. Sobre todo aquellas que se refieran al líder.
10	Me interrumpen constantemente en mi trabajo.	X		X		X		
11	Tengo una relación complicada con mi equipo de trabajo.	X		X		X		¿Qué es "compleja"? Describan un poco más
15	Mi líder tiene comportamientos agresivos hacia mi persona.	X		X		X		Usen indicadores de "agresivo", describan hechos objetivos
16	El tiempo que agenda el líder para reunirse con el equipo es inadecuado.	X		X		X		Tengo dudas si se atreverán a presponder con honestidad
17	En esta organización es poco importante reconocer a sus colaboradores.	X		X		X		Tengo dudas si se atreverán a presponder con honestidad
18	En esta organización son escasos los espacios de integración.	X		X		X		Tengo dudas si se atreverán a presponder con honestidad
19	En esta organización se obstaculiza la comunicación fluida y el respeto en todos los niveles laborales.	X		X		X		Tengo dudas si se atreverán a presponder con honestidad
20	La organización en la que trabajo es incongruente con los valores que comunica.	X		X		X		Usen indicadores de "incongruente", describan hechos objetivos
21	El trato que me brindan es injusto.	X		X		X		Usen indicadores de "injusto", describan hechos objetivos
<b>DIMENSIÓN 3 Sentido de compromiso en el trabajo</b>								
22	Participo activamente en reuniones donde escuchan mis inquietudes y opiniones	X		X		X		
23	He creado ideas orientadas a fortalecer los pilares de la empresa.	X		X		X		
24	La empresa me apoya a generar nuevas destrezas.	X		X		X		
25	Asumí nuevos retos para complementar mis funciones	X		X		X		
26	Las funciones que realizo están orientadas al puesto que ocupo.	X		X		X		
27	Aprovecho las oportunidades de desarrollo cuando aparecen	X		X		X		

28	Reconocieron mi habilidad para resolver problemas e inconvenientes rápidamente.	X		X		X		
29	He recibido un incremento salarial por mi buen desempeño.	X		X		X		
30	He sido reconocido por mi buen desempeño.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 Cumplimiento de lo esperado</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
31	Estoy obteniendo buenos resultados en base a los objetivos del puesto.	X		X		X		
32	La manera en la que desempeño mis funciones es correcta.	X		X		X		
33	Mi equipo prioriza tareas para el cumplimiento de los objetivos a tiempo.	X		X		X		
34	Mi jefe genera espacios de feedback oportunos.	X		X		X		
35	Yo siento que mi trabajo repercute de manera positiva en los objetivos trazados por la organización.	X		X		X		
36	Me brindan alternativas para participar en proyectos con otras áreas.	X		X		X		
37	Mi desarrollo profesional está alineado a la misión y visión de la empresa.	X		X		X		
38	Siento que en la organización tengo oportunidad de desarrollar una carrera profesional.	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es la segunda versión de la encuesta, por lo tanto mi segunda revisión de la misma.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Correa Salas, Fernando Raúl      DNI: 25857945

Especialidad del validador: Derecho / Gestión de recursos humanos / Investigación académica...

26 de setiembre del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

#### 7.4. Encuesta aplicada

---

## Relación de los factores del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de retail farmacéutico de Lima Metropolitana Lima Metropolitana, 2022.

¡Hola! Somos egresadas de la carrera de Administración y Recursos Humanos de la UPC y nos encontramos trabajando en el estudio de la relación de los factores del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del retail farmacéutico en Lima Metropolitana, 2022. Por lo cual, te invitamos a participar del siguiente cuestionario. Este consta de 38 preguntas orientadas a nuestros factores de investigación (desempeño laboral y estrés laboral). Le pedimos que responda el cuestionario con total sinceridad.

Muchas gracias por su colaboración.

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** El presente cuestionario nos permitirá soportar nuestra tesis sobre estrés laboral y desempeño.

**REQUISITOS PARA PARTICIPAR:**

- Laborar de forma dependiente en una organización y ser parte del equipo administrativo.
- Vivir en Lima Metropolitana.