

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



TESIS

Título : **SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022**

Para Optar el : **Título profesional de Químico Farmacéutico**

Autores : **Bachiller Angela Abigail Ventura Solano
Bachiller Kevin Brindis Huacaychuco Sierra**

Asesor : **M.Sc. Luis Artica Mallqui**

Línea de investigación Institucional : **Salud y Gestión de la Salud**

Fecha de inicio y término : **22.12.21 al 21.12.22**

Huancayo – Perú 2022

DEDICATORIA

A Dios. por estar presente en cada uno de mis pasos, bendiciéndome y fortaleciéndome para proseguir con mis objetivos trazados.

Con mucho cariño a mis padres Juan y Julia, quienes depositaron toda su confianza en mí, que con amor y sacrificio me han apoyado y motivado constantemente para hoy poder cumplir un sueño más.

A mi hermano Morris, quien sembró en mí la base de responsabilidad y deseos de superación, por su apoyo incondicional, cuyo respaldo y cariño me impulsaron para seguir adelante.

Angela Abigail Ventura Solano

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor, quien guía mi camino, fortaleciéndome frente a cada momento difícil de mi formación profesional.

A mis amados, Pablito y Anita, por su sacrificio, paciencia, consejos y confianza puesta siempre en mí.

A mis hermanos, por su permanente apoyo, especialmente a mis princesas Paolita y Mally.

Kevin Brindis Huacaychuco Sierra

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos tener una gran experiencia dentro de nuestra universidad.

A la Universidad Peruana Los Andes, porque en sus aulas nos forjamos como estudiantes, recibimos el conocimiento intelectual y la dedicación de cada uno de los maestros de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica.

A nuestro asesor de tesis el Mg. Luis Artica Mallqui, quien en todo momento estuvo pendiente de su desarrollo y sus críticas constructivas aportadas en esta investigación.

A los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos, quienes se mostraron con buena disposición y respondieron a las interrogantes con sinceridad.

Los Autores

CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA	ii-iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Delimitación del problema	2
1.3 Formulación del problema	3
1.3.1 Problema general	3
1.3.2 Problemas específicos	3
1.4 Justificación	4
1.4.1 Social	4
1.4.2 Teórica	4
1.4.3 Metodológica	4
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo general	4
1.5.2 Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudio	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	8
2.2 Bases teóricas	
2.2.1 Satisfacción laboral	10
2.3 Marco conceptual	13
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	

3.1	Hipótesis	15
3.2	Variable	15
3.2.1	Variable única: Satisfacción laboral	15
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA		
4.1	Método de investigación	16
4.2	Tipo de investigación	16
4.3	Nivel de investigación	16
4.4	Diseño de la investigación	17
4.5	Población y muestra	17
4.5.1	Población	17
4.5.2	Muestra	17
4.6	Técnica e instrumento de recolección de datos	18
4.6.1	Técnica	18
4.6.2	Instrumento de recolección de datos	19
4.6.4	Procedimientos de la investigación	20
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	20
4.8	Aspectos éticos de la investigación	20
CAPÍTULO V: RESULTADOS		
5.1	Descripción de resultados	22
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		30
CONCLUSIONES		35
RECOMENDACIONES		36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		37
ANEXOS		
1.	Matriz de Consistencia	43
2.	Matriz de Operacionalización de la Variable	45
3.	Matriz de Operacionalización del Instrumento	46
4.	Instrumento de Recolección de datos	47
5.	Validación mediante Opinión por Juicio de expertos	48
6.	Confiabilidad mediante Prueba piloto	51
7.	Consentimiento Informado	52
8.	Data del Procesamiento de datos	53

9. Declaración de Confidencialidad	62
10. Compromiso de Autoría	63
11. Fotografías de la Aplicación del instrumento	65

CONTENIDO DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Satisfacción laboral en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	23
Tabla 2. Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	24
Tabla 3. Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	25
Tabla 4. Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal y/o social, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	26
Tabla 5. Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	27
Tabla 6. Tabla de contingencia entre Edad y Satisfacción laboral	28
Tabla 7. Tabla de contingencia entre Sexo y Satisfacción laboral	28
Tabla 8. Tabla de contingencia entre Ocupación y Satisfacción laboral	29
Tabla 9. Aplicación de la prueba piloto	51
Tabla 10. Coeficiente de Cronbach para la Escala de Satisfacción laboral	51
Tabla 11. Estadísticos de la escala	51
Tabla 12. Distribución por edad en 384 trabajadores de boticas	62
Tabla 13. Distribución por sexo en 384 trabajadores de boticas	62
Tabla 14. Distribución según condición de 384 trabajadores de boticas	62

CONTENIDO DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Porcentajes de Satisfacción laboral en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	23
Figura 2. Porcentajes de Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	24
Figura 3. Porcentajes de Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	25
Figura 4. Porcentajes de Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal y/o social, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	26
Figura 5. Porcentajes de Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo	27

RESUMEN

En establecimientos sanitarios, tales como boticas, existen factores del entorno laboral que afectan la salud mental del trabajador, repercutiendo directamente sobre su satisfacción y de forma indirecta sobre la calidad de la atención ofrecida a los usuarios. Frente a ello, esta investigación se planteó como objetivo general determinar el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022. El estudio empleó el método científico observacional, siendo de tipo básico, transversal, de nivel descriptivo y diseño no experimental; cuya población estuvo conformada por todo el personal que laboró en boticas de los distritos de Huancayo y El Tambo (Huancayo, Junín), entre noviembre del 2021 a febrero del 2022; trabajando con una muestra conformada por 384 trabajadores escogidos a través de un muestreo de tipo no probabilístico intencionado, a quienes se les encuestó utilizando como instrumento la Escala de Satisfacción laboral previamente sometida a validez y confiabilidad. Concluida la investigación se encontró que respecto a la dimensión Significación de tareas el 66,9% de trabajadores estuvo muy satisfecho; el 42,4% de encuestados tuvo un nivel promedio de satisfacción según la dimensión Condiciones de trabajo; hubo 39,3% de insatisfacción según la dimensión Reconocimiento personal y/o social; y 72,4% tuvo un nivel promedio de satisfacción según la dimensión Beneficios económicos. Se concluye que hubo 51,6% de Satisfacción laboral en los 384 trabajadores encuestados, ante lo cual se recomienda aplicar estrategias orientadas a mejorar el entorno de trabajo, reconocimientos personales y los beneficios económicos de acuerdo a la demanda del mercado laboral actual.

Palabras clave: Satisfacción laboral, boticas, trabajadores, encuestas.

ABSTRACT

In health establishments, such as pharmacies, there are factors in the work environment that affect the mental health of the worker, having a direct impact on their satisfaction and indirectly on the quality of care offered to users. Faced with this, this research had as a general objective to determine the level of job satisfaction in workers of Huancayo drugstores, 2021-2022. The study used the observational scientific method, being of a basic, cross-sectional type, with a descriptive level and a non-experimental design; whose population was made up of all the personnel who worked in pharmacies in the districts of Huancayo and El Tambo (Huancayo, Junín), between November 2021 and February 2022; working with a sample made up of 384 workers chosen through an intentional non-probabilistic sampling, who were surveyed using the Job Satisfaction Scale as an instrument previously submitted to validity and reliability. Once the investigation was concluded, it was found that with respect to the dimension Meaning of tasks, 66.9% of workers were very satisfied; 42.4% of respondents had an average level of satisfaction according to the Working conditions dimension; there was 39.3% of dissatisfaction according to the Personal and/or social recognition dimension; and 72.4% had an average level of satisfaction according to the Economic Benefits dimension. It is concluded that there was 51.6% of job satisfaction in the 384 workers surveyed, before which it is recommended to apply strategies aimed at improving the work environment, personal recognition and economic benefits according to the demand of the current labor market.

Keywords: Job satisfaction, drugstores, workers, surveys.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), existen muchos factores del entorno laboral que pueden afectar la salud mental, en la mayoría de casos se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, entorno organizativo y directivo, aptitudes y competencias del personal e incluso a las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo.²

Resulta innegable que la eficiencia al interior de las instituciones sanitarias se relaciona estrechamente con su clima organizacional, constituyendo un importante factor de rendimiento, productividad y satisfacción de los profesionales de la salud. Asimismo, la gran mayoría de investigaciones desarrolladas se han enfocado principalmente en recoger opiniones de pacientes de los entornos hospitalarios, sin prestar atención a las percepciones de los mismos trabajadores. En relación a ello, es fundamental tener en cuenta las opiniones de usuarios y trabajadores, ya que de esta manera se contribuirá a una óptima gestión de los servicios de salud, pues son los propios empleados quienes conocen mejor los aspectos internos de una organización sanitaria.²

Quienes se encargan de dirigir las organizaciones muchas veces solicitan a sus trabajadores el logro de ciertos objetivos que satisfagan a las altas autoridades y el usuario en general; esperando el desarrollo de conductas proactivas y promotoras de las metas institucionales.

Por su parte, los trabajadores buscan reconocimiento de su labor, mejor remuneración y un ambiente seguro. Ante ello, la satisfacción laboral se relaciona con las organizaciones y trabajadores, abarcando desde su desempeño laboral hasta su calidad de vida, siendo un elemento de gran importancia en el crecimiento estratégico de una empresa.⁴

Frente a lo anteriormente señalado, se considera que la Satisfacción laboral se ve afectada por diversos factores, entre los que sobresalen: clima organizacional, productividad y actitud positiva (motivación) del empleado frente a su trabajo.⁴

Por lo tanto, el establecimiento de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral resulta muy importante e influyente sobre el comportamiento del personal, pues permitirá tomar decisiones orientadas hacia la innovación, eficacia y adaptación de los empleados; hecho que redundará favorablemente en el ámbito individual y colectivo.⁵

En nuestro país, resulta evidente que en muchas instituciones sanitarias del sector estatal existe falta de integración y compañerismo entre el personal, con cierta discriminación o recelo entre el personal de distinta formación profesional o experiencia laboral, fenómeno que no sólo afecta negativamente el entorno institucional, sino que se ve reflejado hacia el público usuario, pacientes y familiares en general.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Delimitación temporal

El presente estudio, en su totalidad, se desarrolló entre los meses de julio del año 2021 a junio del año 2022, siendo programada la recolección de datos entre los meses de noviembre del 2021 a febrero del 2022.

1.2.2 Delimitación espacial

La investigación fue llevada a cabo mediante aplicación de encuestas al personal que trabaja en boticas ubicadas en los distritos de Huancayo y El Tambo (provincia de Huancayo, departamento de Junín) ubicado en la sierra del centro del Perú a una altura aproximada de 3259 m.s.n.m.

1.2.3 Delimitación teórica

Para el desarrollo del trabajo fue necesaria la aplicación de un instrumento (cuestionario) que permitió evaluar la variable Satisfacción laboral.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Significación de las tareas, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Reconocimiento personal y/o social, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social

El presente estudio permitió obtener información acerca de la Satisfacción laboral en la que se encuentran los trabajadores, esta información hará posible diseñar y aplicar estrategias necesarias para prevenir las posibles consecuencias del inadecuado desempeño laboral en trabajadores, quienes serán los beneficiarios directos; así mismo, se conducirá a una mejor gestión mediante la toma de acciones sin perjudicar el desempeño laboral, económico u organizacional del establecimiento, con lo cual se beneficiará de forma indirecta a la sociedad en general, pues se elevará la calidad de atención en este tipo de establecimientos.

1.4.2 Teórica

El personal trabajador de cada botica debe mostrar eficiencia y eficacia, cuya productividad puede reducirse o incrementarse a causa de diversos factores que afectan el cumplimiento de sus actividades dentro de la botica, influyendo sobre su satisfacción laboral y obstaculizando el cumplimiento de metas institucionales. Por lo tanto, crea una preocupación en el desarrollo de sus actividades laborales, deberes en la familia y desarrollo como profesional; por otro lado, con el desarrollo de este estudio se busca el bienestar de los colaboradores, pues los hallazgos servirán de base para el diseño de acciones que mejoren la calidad laboral, en beneficio del colaborador; con lo cual se busca mejorar la relación cliente-profesional trabajador en las boticas. Los resultados encontrados en el presente trabajo incrementarán el cuerpo de conocimientos dentro del estado del arte sobre el tema abordado.

1.4.3 Metodológica

Para realizar la investigación se usó la técnica de recolección de datos basada en la aplicación de encuestas mediante el empleo de un instrumento validado para evaluar la Satisfacción laboral en trabajadores de boticas, respetando estrictamente las disposiciones técnicas y éticas estipuladas en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes; así mismo, el empleo de dicho instrumento servirá como base para desarrollar posteriores estudios orientados al

análisis de esta variable a través de estudios de tipo longitudinal en establecimientos de similares o diferentes características.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Significación de las tareas, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.
- Determinar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.
- Identificar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Reconocimiento personal y/o social, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.
- Determinar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 Nacionales

Alvites F. y Maguiña M.⁶ realizaron un estudio comparativo sobre la Satisfacción laboral entre 4248 empleados de planilla y 1512 empleados de intermediación laboral en dos empresas farmacéuticas multinacionales peruanas, a través de un estudio transversal, encontrando que ambos grupos de trabajadores son semejantes en la valoración respecto a su satisfacción laboral, pero se observan diferencias significativas en las dimensiones “Salario actual” y “Oportunidades de promoción”, a favor de los empleados de planilla. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones “Trabajo actual”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo”, se observa una ligera diferencia a favor de los empleados de intermediación.

Cáceres J. y Da Silva M.⁷ analizaron la Satisfacción laboral en 160 trabajadores de una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos (Lima), mediante una investigación descriptiva no experimental, transversal; encontrando que en su mayoría ésta fue alta; sin embargo, para los factores Ambiental, Motivación y reconocimiento, los índices resultaron por debajo del 80%, con un promedio de 61% y 63% respectivamente. Se concluye que la Satisfacción laboral engloba factores de necesidades del entorno, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, relaciones humanas, entre otros; siendo necesario replantear el Plan motivacional y Proyecto de mejora, implementando nuevas estrategias para aumentar la Satisfacción laboral en los aspectos más bajos.

Flores J. y Narro P.⁸ evaluaron los factores críticos que condicionan la Satisfacción laboral en 30 agentes vendedores de una distribuidora farmacéutica (La Libertad), utilizando un diseño no experimental – transeccional descriptivo, mediante la técnica la encuesta, por medio de un cuestionario estructurado con 21 preguntas con escala de Likert. Se encontró que 93% tubo regular satisfacción y 6,7% tuvo alta satisfacción; mientras que los factores influyentes sobre la Satisfacción laboral son la relación con los superiores, condiciones físicas del trabajo, participación en las decisiones de la empresa y reconocimiento de logros. Se concluye que el factor crítico de la satisfacción laboral es la “satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo”.

Cantorín X. y Domínguez Y.⁹ determinaron el nivel de Satisfacción laboral en 86 colaboradores de almacén del laboratorio farmacéutico (Lima), a través de un estudio de enfoque cuantitativo con muestreo no probabilístico intencional, mediante la aplicación de encuestas con un cuestionario de 36 ítems y escala de Likert. se encontró que 48,8% señala el nivel de satisfacción laboral como regular, 40,7% considera la satisfacción laboral es baja y la insatisfacción alcanza 40,7%. Se concluye que es necesario sensibilizar a los colaboradores para mejorar la satisfacción laboral en el área de almacén del Laboratorio farmacéutico.

Rivera Y.¹⁰ analizó los determinantes de la Satisfacción laboral del personal médico y de enfermería del sector Salud (Perú), tomando como base la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) de los años 2014 y 2015, así como la estrategia de estimación con el método Probit Ordenado. Se encontró que el mayor salario incrementa la probabilidad de percibir satisfacción laboral, mientras que un mayor número de horas trabajadas disminuye dicha probabilidad; el trabajo en un establecimiento de primera categoría aumenta la probabilidad de declarar mucha satisfacción laboral, siendo mayor cuando es de naturaleza privada; el trabajador bajo contrato CAS tendrá mayor probabilidad de estar muy satisfecho con su trabajo respecto al nombrado. Se concluye que existen

diferencias respecto a las variables que determinan la probabilidad de declarar una mayor satisfacción laboral entre el personal médico y de enfermería.

2.1.2 Internacionales

González D.¹¹ analizó la Satisfacción laboral y una propuesta para la mejora del talento humano en 81 empleados de 21 farmacias de Cuxibamba (Loja, Ecuador), mediante una investigación de enfoque mixto y diseño transversal-simple, empleando técnicas e instrumentos de recolección de información en base a las teorías de Herzberg y Maslow. Se encontró que los trabajadores cuentan con indumentaria técnica, instalaciones con optima distribución, servicios básicos, señalética y medidas de seguridad; además, la empresa cumple con la normativa de trabajo. Dentro de los factores externos que inciden mayormente en la insatisfacción se encuentra la relación entre compañeros y participación en el trabajo, que los empleados no son tomados en cuenta en la realización y acciones de mejora dentro de la empresa, falta de desarrollo profesional y personal, sin reconocimiento cuando se alcanzan las metas establecidas.

Mendoza G.¹² realizó un análisis estadístico de la Satisfacción laboral en trabajadores de Farmacia de un hospital de Ecuador, mediante el empleo de los resultados propuestos en el artículo científico “Calidad de vida y Satisfacción laboral de los funcionarios del área de farmacia del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador”. Se establecieron correlaciones en función de dimensiones como la salud, felicidad, satisfacción con la vida, satisfacción económica, satisfacción con la vida familiar (con dos escalas) y satisfacción con el bienestar subjetivo. los parámetros antes mencionados, así como las correlaciones entre variables fueron analizadas estadísticamente mediante el programa informático SPSS. Se concluye que todas las dimensiones de calidad de vida tuvieron respuestas afirmativas con respecto a esta variable, demostrando que el personal tiene una calidad de vida positiva.

Mendoza G.¹³ determinó la incidencia de la Satisfacción laboral y la calidad de vida de 75 funcionarios del área de Farmacia de un hospital en Ecuador, a través de un estudio cuantitativo, con método deductivo, descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se encontró que todas las dimensiones de calidad de vida están positivamente correlacionadas con las dos escalas de satisfacción laboral. La propuesta consistió en actividades de reconocimiento al personal, charlas, capacitaciones, contratación de personal, juegos comunicacionales, calendario organizacional e inventarios semanales. Se concluye que la Satisfacción laboral incide sobre la calidad de vida del personal de Farmacia.

Cañón L.¹⁴ analizó los factores determinantes de la Satisfacción laboral en 83 profesionales de salud de dos laboratorios farmacéuticos (Colombia), mediante una investigación descriptiva transversal con aplicación de encuestas a través de un cuestionario válido y confiable; encontrando que la satisfacción global estuvo por encima del punto de corte y demostrando que los factores estrechamente vinculados son: compensación y beneficios, oportunidades de desarrollo personal, mentoring y relación con el supervisor, formas de participación y autonomía.

Castillo G. y Tumalie J.¹⁵ evaluaron cómo incide la Satisfacción laboral sobre la producción en 112 empleados de una industria farmacéutica de Guayaquil (Ecuador), escogidos mediante muestreo probabilístico, sometidos a encuestas y entrevistas; encontrando que los factores relacionados con la satisfacción son la remuneración, relaciones con sus compañeros de trabajo y sus jefes directos e importancia de ser tomados en cuenta para diferentes actividades que realice la compañía. Se concluye que la principal relación entre satisfacción laboral y productividad es la motivación.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Satisfacción laboral

A. Definición

Es un estado emocional positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, se considera como un importante aspecto ya que se encuentran vinculados con el desempeño laboral hasta la salud y calidad de vida.¹⁶

Para ello es importante saber el punto de vista del trabajador y el grado de satisfacción laboral que se experimentan. El trabajo es un factor importante ya que el trabajador busca un ambiente laboral donde se pueda organizar y desenvolver cómodamente con naturalidad y responsabilidad. A pesar de su larga tradición la satisfacción laboral tiene definiciones como un estado emocional, sentimientos o respuestas objetivas siendo de mucha importancia la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral resultando un aspecto sumamente para la fidelidad de un trabajo con su empresa y como respuesta su productividad.¹⁷

B. Factores de la Satisfacción laboral

La satisfacción laboral posee factores que permiten determinar las condiciones con las cuales el personal podrá sentirse contento con su trabajo y con la misma organización. Para que el personal se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo al cumplir con los objetivos, además es importante que sea recompensado por esa labor, por el esfuerzo y por el compromiso que tiene con la organización, para el buen desempeño del colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo, y sobre todo que sea considerado cuando la empresa tome decisiones.¹⁸

C. Dimensiones

Se consideran diversas dimensiones encontradas tales como condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, clima organizacional, y motivación, cuyo análisis se agrupa en parámetros:¹⁹

a. Satisfactorio

Aquellas respuestas que incluyan términos tales como “me interesa”, “de acuerdo”, “está bien”, “me gusta”, “efectivo”.

b. No satisfactorio

Aquellas en que se hicieran alusión a términos relacionados con una calificación negativa: “en desacuerdo”, “está mal”, “es bajo”, “negativo”, “escaso”, entre otras. Las formas de interpretar los resultados están en función de las respuestas: si son favorables esto muestra un grado de satisfacción suficiente y por el contrario las desfavorables implican un grado deficiente de satisfacción.

D. Evaluación de la Satisfacción laboral^{20,22}

Esta variable puede medirse mediante diferentes factores que permiten establecer si un trabajador se siente cómodo y contento en relación a las condiciones que le otorga la institución donde labora. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo–empleado”

a. Reto del trabajo

Consiste en diferentes habilidades empleadas por el trabajador con el fin de llevar a cabo distintas actividades, lo cual es analizado a través de indicadores como:

- **Identidad de la tarea**

Es la medida en la que el puesto de trabajo requiere que el empleado desarrolle una actividad completa o totalmente identificable.

- **Significación de la tarea**

Considerada con el grado de impacto que ejerce el puesto sobre la vida o trabajo de otros empleados dentro de la organización o el ambiente externo a la misma.

- **Autonomía**

Se refiere a cómo el puesto de trabajo otorga libertad, discreción e independencia importantes para el empleado al programar su trabajo y utilizar las herramientas necesarias para ejecutarlo.

- **Retroalimentación del puesto mismo**

Expresado el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

b. Recompensas

Son aspectos conocidos como remuneraciones o ascensos logrados por los trabajadores dentro de la organización, como reconocimiento a su esfuerzo y dedicación a su labor, entonces, para que los empleados se encuentren satisfechos deben percibir estas condiciones como justas, a través de este indicador:

- **Satisfacción con el sueldo y/o salarios**

Consideradas como compensaciones económicas recibidas por los empleados a cambio de su trabajo. Para ello, la gestión de recursos humanos debe garantizar la plena satisfacción de los trabajadores, lo cual permite que la organización obtenga, mantenga y retenga una fuerza laboral productiva.

c. Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo influyen mucho sobre la satisfacción de los empleados, quienes buscan desarrollar sus actividades en ambientes donde encuentren oportunidades y se sientan libres de expresar sus ideas, conocimientos y pensamientos.

- **Oportunidades y desarrollo en la organización**

Implica los aspectos relacionados con el buen funcionamiento y efectividad de las relaciones humanas al seno de una organización con el objetivo de alcanzar metas comunes.

- **Características del trabajo**

Son condiciones íntimamente relacionadas con los objetivos institucionales en determinados momentos.

- **Supervisión**

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

d. Relación organización – colaboradores

La relación entre el trabajo y los empleados es un tipo de lazo que debe mantenerse firme, ya que una buena relación entre ambos elementos permitirá el logro de las metas y objetivos de forma conjunta y bajo el mismo espíritu, buscando siempre el éxito de toda la organización.

- **Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo**

Se refiere a la concordancia entre la personalidad propia del trabajador y su actividad laboral, lo cual conlleva a la existencia de colaboradores satisfechos con lo que realizan.

E. Importancia de conocer la Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es considerada como uno de los indicadores más importantes para establecer la relación entre el personal de la salud y su entorno logrando una satisfacción por el trabajo a pesar de la presión que pueda existir logrando una relación personal adecuada para el trabajo logrando un control sobre el trabajo y su variedad de las tareas destacándose el apoyo social del supervisor y de los colegas.^{23,24}

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Significación de la tarea**

Condiciones que permiten al trabajador sentirse cómodo por las actividades laborales rutinarias o diferentes que realiza.

- **Condiciones de trabajo**

Se refieren a las facilidades que recibe el trabajador, por parte de la empresa o institución, para realizar adecuadamente su labor y alcanzar las metas propuestas; confiriendo con ello un buen ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal.

- **Supervisor**

Persona que vigila las operaciones o actividades que desarrolla un trabajador o equipo de trabajo, con la finalidad de asegurarse de que se alcancen las metas organizacionales y se cumplan las políticas de la institución.

- **Responsabilidad**

Capacidad de enfrentar las tareas o eventos con un curso de acción apropiado mediante este tipo de respuesta se vuelve confiable y honesto.

- **Reconocimientos**

Conjunto de actividades que permiten distinguir y promocionar el comportamiento laboral de un trabajador.

- **Comunicación**

Trasmisión de información dentro de la misma empresa o hacia los clientes de ella.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS

Debido a que esta investigación es de nivel descriptivo no se ha formulado hipótesis.

3.2 VARIABLE

3.2.1 Variable: Satisfacción laboral

A. Definición conceptual

Es un estado emocional positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, se considera como un importante aspecto ya que se encuentran vinculados con el desempeño laboral hasta la salud y calidad de vida.¹⁶

B. Definición operacional

Se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones:

- Significación de las tareas (indicador: evaluación del trabajo)
- Condiciones de trabajo (indicadores: Elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral y Trato agradable y positivo a la disposición al trabajo)
- Reconocimiento personal y/o social (Indicador: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos)
- Beneficios económicos (Indicador: Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Como método general se empleó el método científico observacional, basado en un conjunto procedimientos sistemáticos y con instrumentos fiables orientados a la obtención de conocimientos válidos acerca de un fenómeno de interés.²⁵

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo básico, caracterizada por recopilar información que permitirá ampliar el bagaje de conocimientos existente, lo cual sirve de base para el desarrollo de futuros estudios. El estudio fue de corte transversal debido a que se realizó el proceso de recolección de datos (mediante encuestas) en un momento específico dentro de un periodo de tiempo.²⁶

4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ubicó en el nivel descriptivo, el mismo que identificó y caracterizó la variable Satisfacción laboral en su estado natural, sin manipulación deliberada por parte de los investigadores.²⁷

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un diseño no experimental, descriptivo transversal.²⁸



Donde:

M = Muestra (trabajadores de boticas de Huancayo)

O = Observación (características de la Satisfacción laboral)

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1 Población

La población o universo estuvo conformada por todo el personal que laboró en las boticas de los distritos de El Tambo y Huancayo (provincia de Huancayo, departamento de Junín), entre noviembre del 2021 a febrero del 2022.

4.5.2 Muestra

El tamaño muestral fue calculado empleando la fórmula para una población infinita:

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{Z}^2 \cdot \mathbf{p} \cdot \mathbf{q}}{\mathbf{E}^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Coeficiente para un nivel de confianza determinado (95%)

p = Proporción de éxito (0,5)

q = Proporción de error (0,5)

E = Precisión deseada (5%)

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

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,0025)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, se trabajó con una muestra constituida por 384 trabajadores de 40 boticas de los distritos de Huancayo y El Tambo, quienes fueron elegidos a través de un muestreo de tipo no probabilístico intencionado, teniendo en cuenta criterios como:

A. Criterios de inclusión

Profesionales Químico farmacéuticos, técnicos y practicantes de ambos sexos, que laboraron en boticas de los distritos de Huancayo y El Tambo, durante el periodo de estudio, que desearon participar en la investigación y firmaron su Consentimiento informado.

B. Criterios de exclusión

Usuarios externos, personal que laboró en Farmacias, en otros distritos, fuera del periodo de estudio, quienes no desearon participar voluntariamente en la investigación o no firmaron el consentimiento informado.

4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 Técnica

Como técnica general se utilizó la encuesta, con la finalidad de recoger información mediante procedimientos estandarizados, lo cual sirvió para medir la variable Satisfacción laboral.

4.6.2 Instrumento

Se empleó la Escala de Satisfacción laboral (Anexo 4), cuya Ficha técnica es:

I. Aspectos generales

- Nombre del test : Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)
- Autor : Palma S.²⁹
- Forma de aplicación : Individual
- Objetivo : Medir la Satisfacción laboral
- Escala : Tipo Likert
- Número de ítems : 27 preguntas
- Duración : 15 minutos
- Estructuración : Cuatro dimensiones

II. Calificación

Cada ítem tuvo su puntaje: Total desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Total acuerdo (5). La puntuación total resultó de la sumatoria del puntaje obtenido en cada ítem, cuya calificación osciló entre un mínimo de 27 y un máximo de 135 puntos.

III. Componentes de la prueba

- Dimensión I: Significación de la tarea (ítems 1 a 8).
- Dimensión II: Condiciones de trabajo (ítems: 9 a 17).
- Dimensión III: Reconocimiento personal/social (ítems 18 a 22).
- Dimensión VI: Beneficios económicos, (ítems 23 a 27).

El instrumento se sometió a revalidación de contenido mediante juicio de tres expertos (Anexo 5). Así mismo, su confiabilidad se determinó mediante cálculo de alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto aplicada a 25 individuos.

4.6.3 Procedimientos de la investigación

- Revalidación a través de juicio de expertos y confiabilidad mediante prueba piloto del instrumento: Escala de Satisfacción laboral.
- Fotocopiado de los cuestionarios, verificando cantidad, nitidez y claridad.

- Elaboración de un cronograma de aplicación de encuestas, considerando horarios de atención y/o turnos de trabajo.
- Aplicación de encuestas, previa firma de consentimiento informado, absolviendo dudas durante el proceso.
- Durante la aplicación de las encuestas y considerando la Emergencia sanitaria por covid-19, se tuvieron en cuenta medidas de Bioseguridad tales como: Uso de equipo de protección personal, riguroso de lavado de manos y desinfección antes y después de ingresar a las boticas, así como Distanciamiento social en relación al encuestado y cumplimiento estricto de los protocolos propios del establecimiento donde se aplicó el instrumento.
- Organización y distribución de la información obtenida en una Base de datos.

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados obtenidos se organizaron en tablas de distribución de frecuencias y presentados con figuras. La Satisfacción laboral fue interpretada en base a cinco niveles: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho y Muy insatisfecho. Todos los datos fueron almacenados en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y procesados con el Software SPSS 25.0.

4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de esta investigación se tuvieron en consideración los aspectos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes,³⁰ con especial énfasis en dos artículos:

4.8.1 Art. 27°: Principios que regulan la investigación

A. Beneficencia y no maleficencia

Se aseguró el absoluto bienestar e integridad de los 384 trabajadores de boticas encuestados, sin causarles ningún tipo de daño de tipo físico o psicológico, guardando siempre su anonimato y manejo confidencial de sus identidades.

B. Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad

A lo largo de este estudio se ha evitado causar acciones negativas contra la naturaleza y biodiversidad, racionalizando el uso de energía eléctrica y papel.

C. Responsabilidad

Los autores declaran haber actuado de forma responsable con respecto a los alcances, la pertinencia y posibles repercusiones de este trabajo, a nivel individual, social e institucional.

D. Veracidad

Los investigadores garantizan absolutamente la veracidad de esta investigación en todas sus etapas: desde la elaboración del plan de tesis, durante la recolección, análisis y procesamiento de datos, hasta la presentación del respectivo Informe final.

4.8.2 Art. 28º: Normas éticas

- A.** Se ha llevado a cabo un estudio coherente y pertinente en relación a la Línea de investigación institucional, procediendo siempre con absoluto rigor científico. Así mismo, se asegura la validez y confiabilidad de los métodos y técnicas utilizadas para el acopio y procesamiento de los datos.
- B.** Los autores asumen plenamente la responsabilidad de esta investigación, siendo conscientes de sus posibles consecuencias en el ámbito individual, social y académico. Se garantiza el total anonimato de los 384 trabajadores encuestados y la confidencialidad de toda la información recabada en relación a su Satisfacción laboral.
- C.** Los hallazgos obtenidos en este estudio se reportan de forma clara, completa y oportuna a la comunidad científica y sociedad en general; asegurando el manejo sigiloso de la información, sin que ésta se empleada para lucros personales, ilícitos o propósitos distintos a lo que implica la investigación.

- D.** Se asegura que se han cumplido todas las normativas de carácter institucional, nacional e internacional referidas a la investigación, protección de los trabajadores encuestados y el medio ambiente; garantizando que no existen conflictos de interés por parte de los tesisistas ni del asesor.

- E.** Para la correspondiente publicación científica de este trabajo se evitará la falsificación de información, el plagio, la inclusión de autores ajenos al estudio o la publicación repetida de hallazgos similares. No se aceptará ningún tipo de subvención inconsistente a los lineamientos establecidos en la Visión, Misión y Reglamento de Propiedad Intelectual de esta casa superior de estudios.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

En la Tabla 1 se observa que el 51,6% de trabajadores de boticas estuvo satisfecho en relación a su trabajo, seguido muy de cerca por un 47,7% que tuvo un nivel promedio. Por su parte, la Tabla 2 muestra los resultados de Satisfacción laboral en relación a la dimensión Significación de tareas, evidenciándose que 66,9% de encuestados estuvo muy satisfecho, seguido por un lejano 18,5% que manifestó un nivel promedio.

La Tabla 3 presenta los resultados de Satisfacción laboral en lo referente a la dimensión Condiciones de trabajo observándose que hubo similitudes entre el nivel promedio (42,4%) y satisfecho (41,9%). A su vez, en la Tabla 4, se observa un caso similar entre el nivel insatisfecho (39,3%) y promedio (38,8%) en lo referente a la dimensión Reconocimiento personal/social.

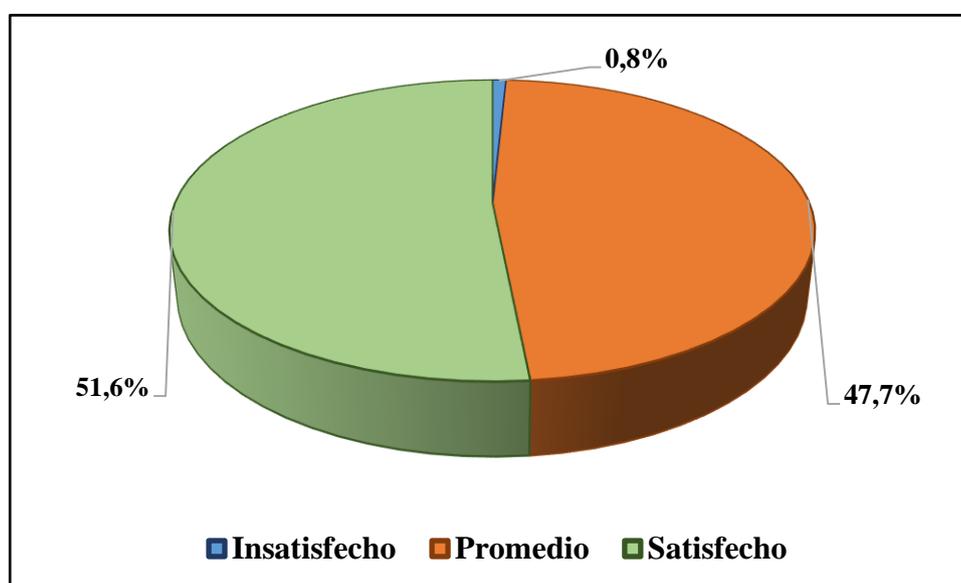
La Tabla 5 muestra los resultados sobre la dimensión Beneficios económicos, apreciándose que un significativo 72,4% alcanzó un nivel promedio de satisfacción, seguido de 17,4% que estuvo satisfecho.

5.1.1 Nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo

Tabla 1. Satisfacción laboral en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0,8
Promedio	183	47,7
Satisfecho	198	51,6
Total	384	100,0

Fuente: Base de datos, marzo del 2022



Fuente: Tabla 1

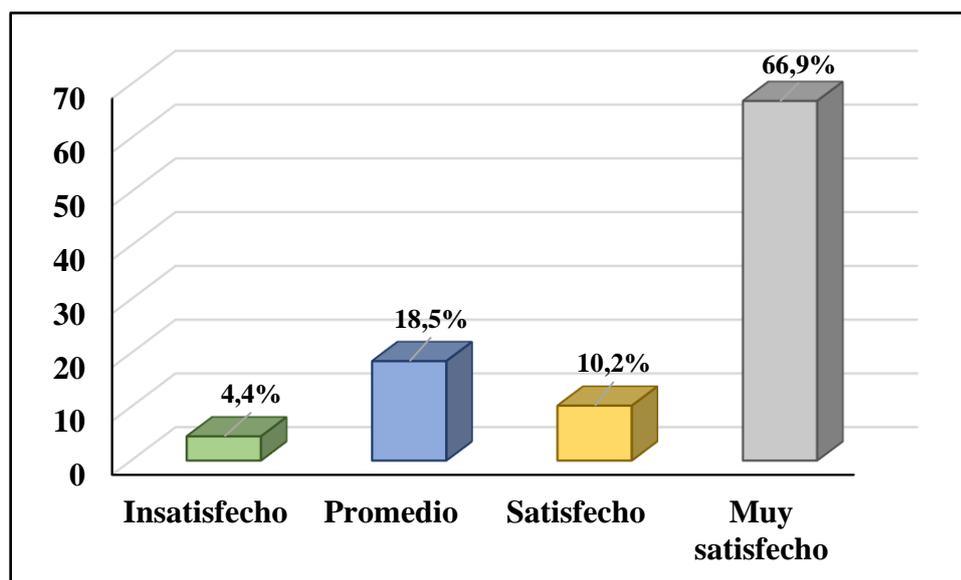
Figura 1. Porcentaje de Satisfacción laboral en 384 trabajadores de boticas

5.1.2 Nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Significación de las tareas

Tabla 2. Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	17	4,4
Promedio	71	18,5
Satisfecho	39	10,2
Muy satisfecho	257	66,9
Total	384	100,0

Fuente: Base de datos, marzo del 2022



Fuente: Tabla 2

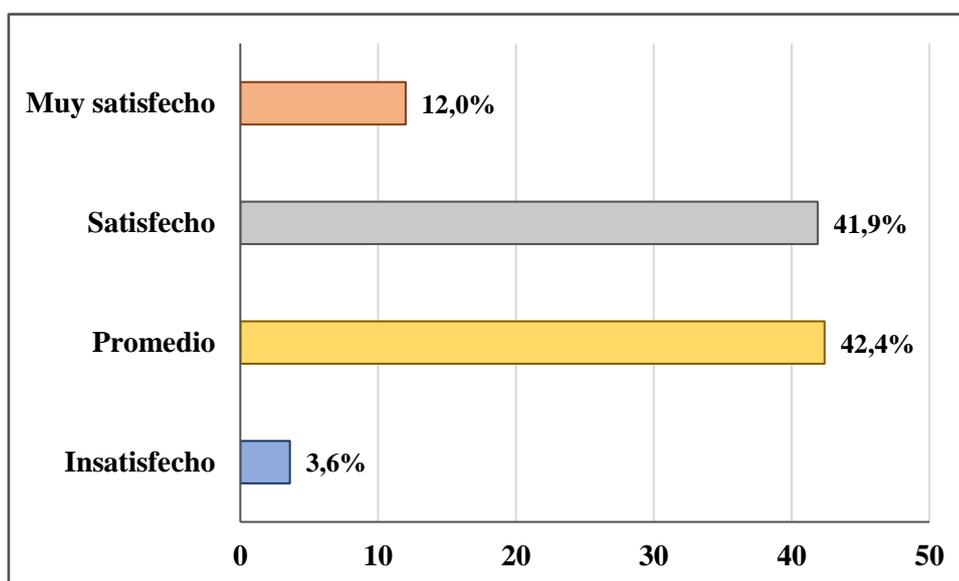
Figura 2. Porcentaje de Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en 384 trabajadores de boticas

5.1.3 Nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo

Tabla 3. Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	14	3,6
Promedio	163	42,4
Satisfecho	161	41,9
Muy satisfecho	46	12,0
Total	384	100,0

Fuente: Base de datos, marzo del 2022



Fuente: Tabla 3

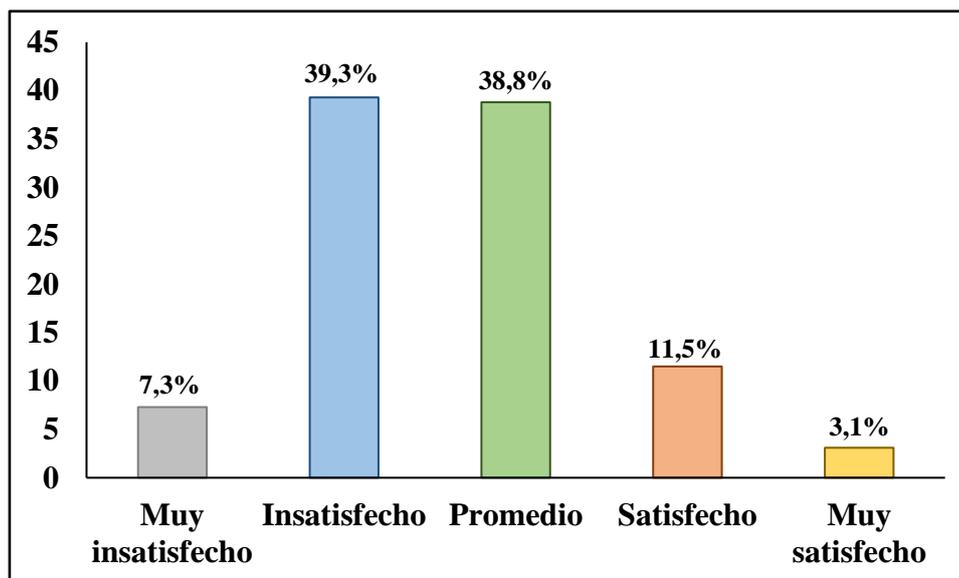
Figura 3. Porcentaje de Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en 384 trabajadores de boticas

5.1.4 Nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Reconocimiento personal y/o social

Tabla 4. Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal y/o social, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	28	7,3
Insatisfecho	151	39,3
Promedio	149	38,8
Satisfecho	44	11,5
Muy satisfecho	12	3,1
Total	384	100,0

Fuente: Base de datos, marzo del 2022



Fuente: Tabla 4

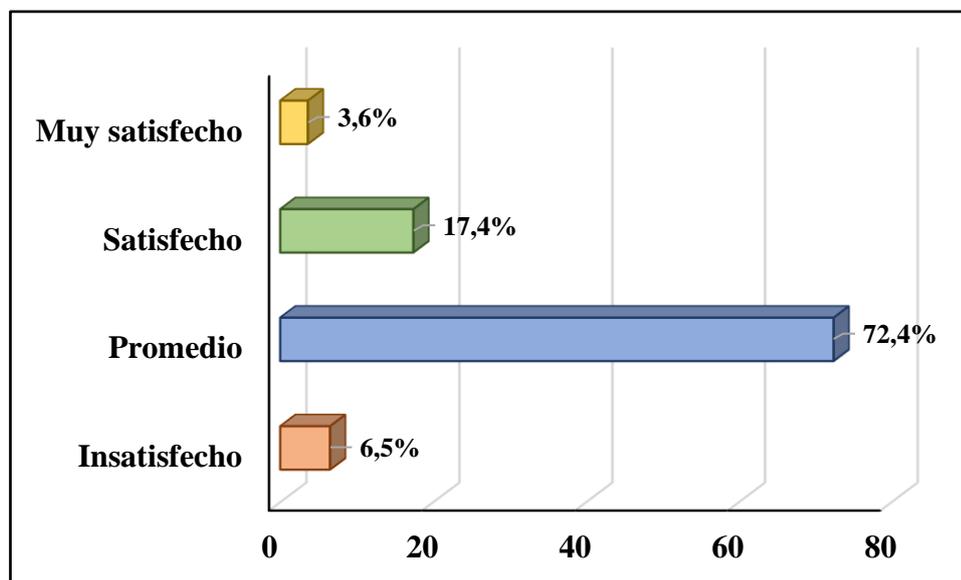
Figura 4. Porcentaje de Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal y/o social, en 384 trabajadores de boticas

5.1.5 Nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos

Tabla 5. Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en 384 trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Insatisfecho	25	6,5
Promedio	278	72,4
Satisfecho	67	17,4
Muy satisfecho	14	3,6
Total	384	100,0

Fuente: Base de datos, marzo del 2022



Fuente: Tabla 5

Figura 5. Porcentaje de Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en 384 trabajadores de boticas

Tabla 6. Tabla de contingencia entre Edad y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total
		Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	
18 a 28	Recuento	0	128	163	291
	%	0,0	44,0%	56,0%	100,0%
29 a 38	Recuento	3	36	27	66
	%	4,5%	54,5%	40,9%	100,0%
39 a 48	Recuento	0	15	4	19
	%	0,0%	78,9%	21,1%	100,0%
más de 49	Recuento	0	4	4	8
	%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	3	183	198	384
	%	0,8%	47,7%	51,6%	100,0%

Fuente: Procesamiento en SPSS

Tabla 7. Tabla de contingencia entre Sexo y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total
		Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	
Masculino	Recuento	0	48	38	86
	%	0,0%	55,8%	44,2%	100,0%
Femenino	Recuento	3	135	160	298
	%	1,0%	45,3%	53,7%	100,0%
Total	Recuento	3	183	198	384
	%	0,8%	47,7%	51,6%	100,0%

Fuente: Procesamiento en SPSS

Tabla 8. Tabla de contingencia entre Ocupación y Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Insatisfecho	Promedio	Satisfecho		
Ocupación	Químico	Recuento	0	3	6	9
	farmacéutico	%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Técnico	Recuento	0	143	141	284
		%	0,0%	50,4%	49,6%	100,0%
	Practicante	Recuento	3	37	51	91
		%	3,3%	40,7%	56,0%	100,0%
	Total	Recuento	3	183	198	384
		%	0,8%	47,7%	51,6%	100,0%

Fuente: Procesamiento en SPSS

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación fue desarrollada en base a las opiniones recogidas de 384 trabajadores de 20 boticas del distrito de Huancayo y 20 de El Tambo, quienes en su mayoría fueron jóvenes entre 18 a 28 años (75,8%), predominantemente del sexo femenino (77,6%) y Técnicos en Farmacia (74%), según se observa en las Tablas 12 a 14 del Anexo 9; a quienes se les aplicó un instrumento para medir su grado de Satisfacción laboral, con una escala valorativa de cinco niveles.⁹

Al analizar de modo global la Satisfacción laboral (según la Tabla 1), predominantemente las opiniones se inclinaron hacia tres de los cinco niveles establecidos: Promedio (47,7%) y Satisfecho (51,6%), con un escaso 0,8% de trabajadores insatisfechos; sin haberse registrado opiniones hacia ambos extremos (Muy insatisfecho o Muy satisfecho). Con respecto a estos resultados, conviene tener en cuenta lo mostrado por las Tablas de contingencia 6 a 8, donde se observa que los mayores porcentajes de Satisfacción laboral se encontraron en jóvenes entre 18 a 28 años (56,0%), del sexo femenino (53,7%) y profesionales Químicos farmacéuticos (66,7%).

Estos hallazgos pueden tener su base fundamentalmente en la edad de los trabajadores evaluados, pues los jóvenes se encuentran bastante predispuestos a asumir diversas tareas al seno de un entorno laboral muchas veces exigente, lo cual se ve complementado –además– por la necesidad de contar con un trabajo, dada la actual coyuntura económica y la crisis debido a la pandemia por Covid-19 que atraviesa nuestro país.³¹ Así mismo, debe tenerse en consideración que la variable Satisfacción laboral engloba todo un conjunto de dimensiones que serán analizadas más adelante.

Con respecto a la dimensión Significación de tareas, la Tabla 2 evidencia que las percepciones de los 384 trabajadores encuestados se enmarcaron en cuatro de los cinco niveles de la Satisfacción laboral, destacando el hecho de que 66,9% de ellos estuvieron Muy satisfechos, mientras que 17 (4,4%) resultó Insatisfecho. Al igual que el caso anteriormente señalado, no se registraron datos para Muy insatisfecho.

En este contexto, estos datos guardan estrecha relación con la capacidad para desarrollar su trabajo por parte de los encuestados, pues al ser en su mayoría jóvenes con formación como Técnicos en Farmacia, se encuentran muy cómodos con las labores – tanto rutinarias, como eventuales- que les toca desempeñar como parte de sus actividades al interior de las boticas; demostrando de esta manera que el trabajo realizado es de su agrado, sin impactar negativamente sobre el ambiente externo del personal (vida familiar y social).³²

Por su parte, en la Tabla 3 se observan resultados en cierto modo semejantes a lo señalado líneas arriba, pues en lo referente a la dimensión Condiciones de trabajo hubo opiniones en cuatro de los cinco niveles, pero en este caso predominantemente orientadas al nivel Promedio (42,4%) y Satisfecho (41,9%), sin que tampoco se hayan registrado datos para el nivel Muy insatisfecho. Respecto a estos hallazgos, debe considerarse que esta dimensión hace referencia a las facilidades o ambiente que proporciona el establecimiento para que puedan llevarse a cabo las actividades y se logren los objetivos establecidos.

Como puede notarse, para esta dimensión las opiniones no se inclinaron hacia Muy satisfecho, sino hacia el nivel Promedio, debido probablemente a que las boticas imparten ciertas condiciones que no son favorablemente percibidas por los trabajadores, como es el caso de los horarios rígidos de ingreso y prolongada permanencia más allá de las horas de salida, poco margen de tiempo para refrigerios, no proporcionar permisos especiales, ser poco contemplativos con las eventuales tardanzas y muchas veces no otorgar oportunamente aquellos implementos adecuados para el desarrollo de sus actividades (equipo de protección personal, guantes, mascarillas, gorras, etc.), asignación de otros tipos de tareas, así como la estrecha supervisión a la que pueden estar sometidos.³³

En relación a la dimensión Reconocimiento personal y/o social, se aprecia que las percepciones estuvieron distribuidas en todos los niveles de la escala de Satisfacción laboral (Tabla 4), desde Muy insatisfecho (7,3%) hasta Muy satisfecho (3,1%), con mayores índices en los niveles Insatisfecho (39,3%) y Promedio (38,8%). Esta dimensión se convierte en una de las más sensibles, pues al haberse encontrado porcentajes de Muy insatisfecho mayores al otro extremo, esto denota claramente que los trabajadores no perciben que su esfuerzo, dedicación e identificación con la botica donde laboran son justamente reconocidos, sin que muchas veces sean merecedores de algún tipo de distinción por parte del establecimiento.

Tal como se puede verificar en la Tabla 5, con referencia a la dimensión Beneficios económicos el mayor porcentaje correspondió al nivel Promedio (72,4%), seguido de un 17,4% de trabajadores Satisfechos y un escaso 3,6% de Muy satisfechos. Estos resultados se deberían fundamentalmente al nivel de ingresos que perciben los trabajadores, quienes en su gran mayoría (como se mencionó anteriormente) son Técnicos en Farmacia, razón por la que los sueldos recibidos muchas veces no corresponden a las demandas del mercado laboral, además de carecer de los beneficios legales actualmente vigentes en nuestro país.

Los hallazgos de este estudio discrepan con los reportes de González D.,⁶ quien analizó la Satisfacción laboral en empleados de farmacias de Cuxibamba (Loja, Ecuador), encontrando que contaban con indumentaria adecuada, instalaciones óptimas y bajo las normativas de trabajo. De igual modo, existen diferencias con el estudio de Mendoza G.,⁸ quien determinó la Satisfacción laboral en funcionarios de Farmacia hospitalaria (Ecuador), demostrando que los reconocimientos, charlas, capacitaciones, juegos comunicacionales, calendario organizacional e inventarios semanales inciden sobre la calidad de vida de los trabajadores.

Por su parte, existen discordancias con los hallazgos de Cáceres J. y Da Silva M.¹² cuyo análisis demostró elevada Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa farmacéutica (Lima), pero ciertos factores (Ambiental, Motivación y reconocimiento) resultaron con percepciones bajas.

A su vez, se encuentran ciertas diferencias con la investigación de Flores J. y Narro P.¹³ quienes evaluaron los factores críticos que condicionan la Satisfacción laboral en trabajadores de una distribuidora farmacéutica (La Libertad), hallando 93% de regular satisfacción y 6,7% de alta satisfacción; por otro lado, se demostró que las condiciones físicas del trabajo, relación con los superiores, participación en toma de decisiones y reconocimiento de logros se relacionan con la Satisfacción laboral.

Esta investigación también guarda discordancias con el trabajo desarrollado por Cantorín X. y Domínguez Y.,¹⁴ quienes determinaron el nivel de Satisfacción laboral en colaboradores de un laboratorio farmacéutico (Lima), encontrando 48,8% de Satisfacción laboral regular, e Insatisfacción de 40,7%.

Por otro lado, existen semejanzas con lo reportado por Cañón L.,⁹ quien evaluó los factores determinantes de la Satisfacción laboral en profesionales de salud de laboratorios farmacéuticos (Colombia) y demostró que la Satisfacción global estuvo por encima del punto de corte, con factores estrechamente vinculados como: compensación y beneficios, así como oportunidades de desarrollo personal. Así mismo, también existen similitudes con los hallazgos de Castillo G. y Tumalie J.¹⁰ quienes evaluaron la Satisfacción laboral en trabajadores de una industria farmacéutica (Guayaquil), encontrando que sus factores relacionados fueron la remuneración, relaciones con sus compañeros de trabajo y sus jefes directos e importancia de ser tomados en cuenta para diferentes actividades que realice la compañía.

A su vez, se encuentran concordancias con la investigación de Alvites F. y Maguiña M.,¹¹ cuyo estudio sobre Satisfacción laboral en empleados de planilla y de intermediación laboral en dos empresas farmacéuticas multinacionales peruanas, demostró que ambos grupos son semejantes en su valoración respecto a Satisfacción laboral, pero se diferencian en las dimensiones “Salario actual”, “Oportunidades de promoción”, “Trabajo actual”, “Supervisión” y “Compañeros de trabajo”.

Ante los resultados obtenidos en este estudio y tras la comparación con investigaciones anteriormente desarrolladas, queda claro que la Satisfacción laboral se ve influenciada por diferentes factores, tanto de índole intrínseco, como extrínseco a los trabajadores; los mismos que deben ser tomados en cuenta para el diseño de políticas de gestión del talento humano al seno de toda organización, ya que de ello dependerá el buen desempeño y la calidad de atención brindada al público usuario, en el caso específico de las boticas.

En este contexto, debe resaltarse que dimensiones como condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, así como beneficios económicos se convierten en los aspectos críticos que deben ser primordialmente manejados a fin de general un buen clima dentro de los establecimientos, lo cual aunado a la estabilidad personal y familiar que posea el trabajador redundará favorablemente sobre su Satisfacción laboral, influyendo de manera positiva sobre las relaciones interpersonales con sus superiores, compañeros de trabajo y público al que atienden u ofrecen algún tipo de servicio.³⁴

CONCLUSIONES

1. Se determinó que, en 384 trabajadores de 20 boticas de Huancayo, el 51,6% se sintió satisfecho con su trabajo entre los meses de noviembre del año 2021 a febrero del año 2022.
2. Según la dimensión Significación de las tareas, el 66,9% de trabajadores manifestó sentirse muy satisfecho, seguido de 18,5% con un nivel promedio de Satisfacción laboral.
3. Se determinó que el 42,4% de trabajadores tuvo un nivel promedio de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo, seguido de 41,9% que manifestó sentirse satisfecho.
4. Hubo 39,3% de insatisfacción, según la dimensión Reconocimiento personal y/o social, seguido de un 38,8% de nivel promedio para la misma dimensión.
5. Se determinó un 72,4% de nivel promedio de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos, seguido de 17,4% que demostró sentirse satisfecho.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda divulgar estos hallazgos a la sociedad, comunidad científica y establecimientos farmacéuticos, resaltando la importancia de la adecuada gestión del talento humano tendiente al logro de su plena Satisfacción laboral.
2. Se sugiere que los administradores de las boticas implementen estrategias para mejorar y motivar la satisfacción laboral en relación a las tareas asignadas y las condiciones físicas del trabajo desarrollado.
3. Es recomendable que, en estos establecimientos, como boticas, se implementen acciones que reconozcan la dedicación del trabajador, así como mejoren el nivel de ingresos de acuerdo a las demandas del mercado laboral.
4. Se sugiere que docentes y estudiantes desarrollen investigaciones de tipo aplicado y longitudinal en relación a la gestión del recurso humano en diferentes establecimientos sanitarios con el fin de buscar la calidad de atención al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Stavroula BA, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. Nottingham; Organización Mundial de la Salud – Serie protección de la Salud de los trabajadores N°3; 2004.
2. OMS. Estimaciones de las personas que padecen depresión en relación con la productividad. [Internet]. Organización Mundial de la Salud. [citado 23 de marzo del 2021]. Disponible en:
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
3. Mejía C, Chacón J, Enamorado M, Garnica L, Pedraza S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2019 [citado 25 de abril del 2021]. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113262552019000300004&lng=es
4. Román M. Relación entre el Estrés y el Desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino Turno Tarde, Octubre – Diciembre 2018 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2019.
5. Morán M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. España: Zaragoza; 2016. [Internet]. [fecha de acceso 28 de febrero del 2020]. Disponible en:
bvs.minsa.gob.pe

6. Alvites F, Maguiña M. Estudio comparativo sobre la Satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (*in-plants*) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú [Tesis]. Lima: Universidad de Lima; 2021.
7. Cáceres J, Da Silva M. Satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima [Tesis]. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2020.
8. Flores J. Narro P. Factores críticos de la Satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora farmacéutica La libertad S.R.L, Trujillo, 2020 [Tesis]. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2020.
9. Cantorín X, Domínguez Y. Satisfacción laboral en los colaboradores del área de almacén del laboratorio IQFARMA 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Privada Telesup; 2018.
10. Rivera Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano [Tesis]. Lima: Universidad del Pacífico; 2018.
11. Gonzáles D. Análisis de la Satisfacción laboral y propuesta para el mejoramiento de la satisfacción laboral del talento humano en las farmacias Cuxibamba Farmacux Cía Ltda, de la ciudad de Loja [Tesis]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2020.
12. Mendoza G. Análisis estadístico de la Satisfacción laboral en los trabajadores del área de farmacia del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud “GESTAR”. 2020; 3(6):24-36.
13. Mendoza G. Calidad de vida y satisfacción laboral de los funcionarios del área de farmacia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.

14. Cañón L. Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia [Tesis]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2017.
15. Castillo G, Tumalie J. Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017.
16. Gargallo A. La Satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En Castro E. y Díaz de Castro F. (eds.) Universidad, Sociedad y Mercados Globales. Madrid: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM); 2008.
17. Bernat A, Izquierdo P, Bardón I, Casado M. Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en atención especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid. Medicina y seguridad del trabajo. 2009; 55(217):49-56.
18. Sanín J, Salanova M. Satisfacción laboral: El camino entre el Crecimiento psicológico y el Desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica. 2014; 13(1):1-23.
19. Quintero L, Biela R, Barrera A, Campo A. Factores asociados a la Satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. Duazari. 2008; 5(2):76-81.
20. Cubillos B, Velásquez FC, Reyes M. Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. Suma Neg.2014;5 (10):69-73.

21. Chiang M, San Martin N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab. 2015; 17(54):159-165.
22. OIT. El enfoque de competencia laboral. [Internet]. Cinterfor/Organización Internacional del Trabajo: Formación para el trabajo decente. [citado 31 de marzo del 2021]. Disponible en:
http://www.oit.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc_ref/doc1/i_v_f.htm
23. Robbins S. Comportamiento organizacional. 10^{ma} ed. México: Editorial Prentice Hall; 2000.
24. Carter C. Orientación vocacional. México: Editorial Prentice Hall; 2010.
25. Pineda E, Alvarado E, Canales F. Metodología de la investigación. Washington: Organización Panamericana de la Salud – Organización Mundial de la Salud; 1994.
26. Hernández R, Fernández-Collado C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 4^{ta} ed. México: Editorial Mc Graw-Hill; 2006.
27. Hernández R. Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mac. Graw Hill; 1991.
28. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
29. Palma S. Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. 1999; 9(1):27-34.
30. UPLA. Reglamento general de Investigación. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes – Vicerrectorado de Investigación; 2019.

31. Huidobro M. Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020 [Tesis magistral]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Internet]. 2020 [citado 25 de marzo del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49901>
32. Pizarro J, Fredes D, Inostroza C, Torreblanca E. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Revista Venezolana de Gerencia. 2019; 24(87):842-856. [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo del 2022]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>
33. Mamani D, Cruz L, Uscamaita A. Riesgo ocupacional y calidad de vida laboral en las boticas del Distrito de Santiago - Cusco, 2020 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020. [Internet]. 2020 [citado 25 de marzo del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3669>
34. Campos F, Gálvez N, Velásquez J. Satisfacción laboral y Calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX SAC 2018. Revista Científica Curae. 2019; 2(2):2-10. [Internet]. 2019 [citado 28 de marzo del 2022]. Disponible en:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273/1159>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Significación de las tareas, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022? • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022? 	<p>Objetivo general Determinar el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Significación de las tareas, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022. • Determinar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Condiciones de trabajo, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022. • Identificar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Reconocimiento 	<p>No corresponde</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Método de investigación Método científico observacional. 2. Tipo de investigación Básico, prospectivo y transversal. 3. Nivel de investigación Descriptivo. 4. Diseño de investigación No experimental, descriptivo transversal. 5. Población y muestra Población conformada por todo el personal que labora en boticas de los distritos de Huancayo y El Tambo (Huancayo, Junín). El tamaño de la muestra será de 384 trabajadores, escogidos mediante muestreo no probabilístico intencionado, entre noviembre 2021 a febrero 2022.. 6. Técnica e instrumentos de recolección de datos <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Técnica.- Encuesta. 6.2 Instrumentos.- Escala de satisfacción laboral, basada en cuatro dimensiones (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios económicos). 6.3 Validez y confiabilidad.- Prueba de validez mediante opinión por juicio de expertos y confiabilidad calculando el

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Reconocimiento personal y/o social, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022? • ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022? 	<p>personal y/o social, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de Satisfacción laboral, según la dimensión Beneficios económicos, en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022. 			<p>alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto con 25 individuos.</p> <p>6.4 Procedimientos de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revalidación del instrumento: Escala de satisfacción laboral. • Fotocopiado de los cuestionarios, verificando cantidad, nitidez y claridad. • Elaboración de un cronograma de aplicación de encuestas, considerando horarios de atención y/o turnos de trabajo. • Aplicación de encuestas, previa firma de consentimiento informado, absolviendo dudas durante el proceso. • Organización y distribución de la información obtenida en una base de datos. <p>7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</p> <p>Los resultados obtenidos serán organizados en tablas de distribución de frecuencias y presentados con figuras (histogramas). La Satisfacción laboral será interpretada en base a cinco niveles: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho y Muy insatisfecho. Todos los datos serán almacenados en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y procesados con el Software SPSS 25.0.</p> <p>8. Aspectos éticos de la investigación</p> <p>Durante toda la ejecución de esta investigación se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente en su Artículo 27° (Principios que regulan la investigación) y Artículo 28° (Normas de comportamiento ético).</p>
---	--	--	--	---

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Disposición o actitud positiva, más o menos estable, por parte de un trabajador hacia determinada labora que realiza, bajo las condiciones en que se encuentre. Esta tendencia se basa fundamentalmente en creencias y valores que ha desarrollado el trabajador durante el tiempo que lleva laborando en una institución.	Significación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del trabajo 	Total desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Categoría ordinal
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral • Trato agradable y positivo a la disposición al trabajo 		
		Reconocimiento personal/social	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos 		
		Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada 		

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	Significación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra Me siento útil con la labor que realizo Me complacen los resultados de mi trabajo Mi trabajo me hace sentir realizado como persona Me gusta el trabajo que realizo Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo Me gusta la actividad que realizo 	<p>Muy insatisfecho (27-48)</p> <p>Insatisfecho (49-70)</p> <p>Promedio (71-92)</p> <p>Satisfecho (93-114)</p> <p>Muy satisfecho (115-135)</p>	Escala de Satisfacción laboral
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral 	<ol style="list-style-type: none"> La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores El ambiente donde trabajo es confortable Me gusta mi horario Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable 		
		<ul style="list-style-type: none"> Trato agradable y positivo a la disposición al trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> El horario de trabajo me resulta incómodo En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo 		
	Reconocimiento personal/social	<ul style="list-style-type: none"> Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos 	<ol style="list-style-type: none"> Siento que recibo de parte del hospital "mal trato" Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras 		
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada 	<ol style="list-style-type: none"> Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo Me siento mal con lo que gano El sueldo que tengo es bastante aceptable La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas 		

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR SATISFACCIÓN LABORAL

I. INTRODUCCIÓN

El Cuestionario tiene como objetivo evaluar la Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo y El Tambo (Huancayo, Junín). La información que proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la Gestión de la calidad, por lo que se solicita su colaboración respondiendo verazmente.

II. DATOS GENERALES

Edad: _____ años Sexo: Masculino () Femenino ()
Condición: Químico farmacéutico () Técnico en Farmacia () Interno ()

III. INDICACIONES

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, según la siguiente clave:

TD = Total desacuerdo; **D** = Desacuerdo; **I** = Indeciso; **DA** = De acuerdo; **TA** = Total acuerdo

ÍTEMS	TD	D	I	DA	TA
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREAS					
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3. Me siento útil con la labor que realizo					
4. Me complacen los resultados de mi trabajo					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6. Me gusta el trabajo que realizo					
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
8. Me gusta la actividad que realizo					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO					
9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
10. El ambiente donde trabajo es confortable					
11. Me gusta mi horario					
12. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo					
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
14. El horario de trabajo me resulta incómodo					
15. En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo					
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
17. Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL/SOCIAL					
18. Siento que recibo de parte de la botica "mal trato"					
19. Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo					
20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS					
23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24. Me siento mal con lo que gano					
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
26. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando					
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

¡Muchas gracias!!!

ANEXO 5

VALIDACIÓN MEDIANTE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022"

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: "Escala de satisfacción laboral"

1.3 Autores: Bachiller Ángela Ventura Solano y Bachiller Kevin Huacaychuco Sierra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (34)

Deficiente (10)

Aceptable (11 – 20)

Bueno (21 – 30)

Excelente (31 – 40)

OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento "Escala de satisfacción laboral", es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 29 de diciembre del 2021

Mg. Q.F. KATTIA QUISPE NAPANGA
DNI N° 40403687
Maestro en Farmacología



FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: "SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022"

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: "Escala de satisfacción laboral"

1.3 Autores: Bachiller Ángela Ventura Solano y Bachiller Kevin Huacaychuco Sierra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (34)

Deficiente (10)

Aceptable (11 – 20)

Bueno (21 – 30)

Excelente (31 – 40)

OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento "Escala de satisfacción laboral", es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 29 de diciembre del 2021


Mg. Q.F. Baltazar Jimenez Mercedes Norma
DNI : 19939126
Maestra. En técnicas y gestión medio ambientales



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: **“SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022”**

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: **“Escala de satisfacción laboral”**

1.3 Autores: **Bachiller Ángela Ventura Solano y Bachiller Kevin Huacaychuco Sierra**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (36)

Deficiente (10)

Aceptable (11 – 20)

Bueno (21 – 30)

Excelente (31 – 40)

OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento **“Escala de satisfacción laboral”**, es válido y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 29 de diciembre del 2021

Dra. Q.F. Mónica Poma Vivas
DNI N° 28307350
Doctora en Educación

ANEXO 6
CONFIABILIDAD MEDIANTE PRUEBA PILOTO

Tabla 9. Aplicación de la prueba piloto

		N°	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Procesamiento SPSS

Tabla 10. Coeficiente de Cronbach para la Escala de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,624	25

Fuente: Procesamiento SPSS

Tabla 11. Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación	N° de elementos
88,96	91,290	9,555	27

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: **Bachiller Ángela Ventura Solano** y **Bachiller Kevin Huacaychuco Sierra**.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, de 2022



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

N° DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: **Ventura Solano, Ángela**

DNI: **75981720**

N° de teléfono/celular: **930928970**

Email: angelaventurasolano@gmail.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: **Huacaychuco Sierra, Kevin**

DNI: **77040159**

N° de teléfono/celular: **916517016**

Email: kevinhs756@gmail.com

Firma:

3. Asesor de investigación

Apellidos y nombres: **Artica Mallqui, Luis**

DNI: **19859836**

N° de teléfono/celular: **964635372**

Email: d.lartica@upla.edu.pe

Firma:

ANEXO 8

DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	Edad	Sexo	Ocupación	Satisfacción laboral	Satisfacción laboral por dimensiones			
					Significación de tareas	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal/social	Beneficios económicos
1	2	2	3	4	5	4	3	3
2	1	2	2	4	5	4	3	3
3	1	1	3	4	5	4	3	3
4	2	1	2	4	5	4	2	3
5	2	2	2	4	5	4	3	3
6	2	2	2	3	5	3	3	2
7	1	1	2	4	5	4	3	3
8	1	2	3	4	5	3	2	3
9	1	2	3	4	5	4	3	3
10	1	2	3	4	5	4	2	3
11	2	1	2	4	5	3	3	3
12	1	2	3	4	5	3	3	2
13	1	1	3	4	5	4	2	4
14	1	2	3	3	5	3	2	3
15	1	2	2	4	5	3	3	3
16	1	2	2	4	5	5	2	3
17	1	2	2	3	3	3	3	3
18	2	1	2	3	3	3	3	3
19	1	2	2	3	3	3	2	3
20	1	2	3	3	3	3	3	3
21	1	1	2	3	3	3	3	4
22	1	2	2	3	3	3	3	3
23	2	2	2	3	3	3	3	3
24	1	2	3	3	3	3	3	3
25	1	2	3	3	3	3	2	4
26	2	2	2	3	3	3	3	3
27	2	2	2	3	3	3	3	3
28	2	2	2	3	3	3	4	3
29	1	2	3	3	2	4	3	3
30	1	2	3	3	3	3	3	3
31	2	1	2	3	4	3	3	3
32	1	1	2	3	3	3	4	3
33	2	2	3	2	2	3	3	3
34	3	2	2	3	5	3	3	3
35	1	2	2	4	5	5	2	3
36	1	2	1	3	4	4	2	3
37	1	1	2	4	5	4	2	4
38	1	2	2	3	2	2	4	5
39	1	1	2	3	2	3	3	3

40	1	1	2	3	5	4	2	4
41	1	2	2	3	5	4	2	3
42	1	2	2	4	5	5	3	3
43	1	2	2	4	5	4	5	4
44	1	2	2	4	5	4	2	3
45	3	1	2	3	2	3	3	5
46	2	2	2	3	3	3	3	4
47	1	2	2	4	5	5	2	3
48	1	2	2	4	5	4	2	4
49	1	2	2	4	5	4	2	2
50	1	2	2	4	5	3	4	5
51	1	2	3	4	5	4	5	4
52	1	2	2	4	5	4	4	4
53	2	2	2	4	5	4	2	3
54	2	2	2	4	5	5	3	3
55	1	2	2	4	5	3	3	3
56	1	2	2	4	5	5	2	3
57	1	2	2	3	5	4	1	3
58	1	2	2	4	5	4	2	3
59	1	2	2	4	5	5	1	3
60	1	2	2	4	5	4	2	4
61	2	2	2	3	5	4	2	3
62	1	2	2	4	5	4	3	4
63	1	2	3	4	5	4	3	3
64	1	2	2	3	4	4	3	3
65	1	2	2	3	4	3	2	3
66	1	2	2	4	5	5	1	3
67	3	1	2	3	5	5	1	3
68	1	2	2	3	5	3	2	3
69	1	1	2	3	5	3	2	3
70	1	2	3	4	5	3	4	2
71	1	2	2	3	3	3	2	4
72	1	2	3	3	3	3	2	3
73	1	2	2	3	3	3	3	3
74	1	2	2	4	5	4	4	3
75	1	2	2	4	5	4	4	4
76	1	2	2	3	4	2	2	3
77	1	2	3	3	4	4	2	3
78	1	1	1	4	5	4	2	3
79	2	1	3	4	4	4	3	3
80	2	1	2	3	5	3	3	3
81	3	1	2	4	5	4	3	2
82	1	2	2	4	5	3	5	4
83	4	1	2	3	3	3	3	3
84	4	2	2	4	5	3	4	3

85	2	2	3	4	5	4	3	3
86	1	2	2	4	5	4	3	3
87	1	1	3	4	5	4	3	3
88	2	1	2	4	5	4	2	3
89	2	2	2	4	5	4	3	3
90	2	2	2	3	5	3	3	2
91	1	1	2	4	5	4	3	3
92	1	2	3	4	5	3	2	3
93	1	2	3	4	5	4	3	3
94	1	2	3	4	5	4	2	3
95	2	1	2	4	5	3	3	3
96	1	2	3	3	5	3	3	2
97	1	1	3	4	5	4	2	4
98	1	2	3	3	5	3	2	3
99	1	2	3	4	5	4	3	3
100	1	2	2	3	4	4	3	3
101	1	2	2	3	4	3	2	3
102	1	2	2	4	5	5	1	3
103	3	1	2	3	5	5	1	3
104	1	2	2	3	5	3	2	3
105	1	1	2	3	5	3	2	3
106	1	2	3	4	5	3	4	2
107	1	2	2	3	3	3	2	4
108	1	2	3	3	3	3	2	3
109	1	2	2	3	3	3	3	3
110	1	2	2	4	5	4	4	3
111	1	2	2	4	5	4	4	4
112	1	2	2	3	4	2	2	3
113	1	2	3	3	4	4	2	3
114	1	1	1	4	5	4	2	3
115	2	1	3	4	4	4	3	3
116	2	1	2	3	5	3	3	3
117	3	1	2	4	5	4	3	2
118	1	2	2	4	5	3	5	4
119	4	1	2	3	3	3	3	3
120	4	2	2	4	5	3	4	3
121	1	2	2	4	5	5	2	3
122	1	2	2	3	5	4	1	3
123	1	2	2	4	5	4	2	3
124	1	2	2	4	5	5	1	3
125	1	2	2	4	5	4	2	4
126	2	2	2	3	5	4	2	3
127	1	2	2	4	5	4	3	4
128	1	2	3	4	5	4	3	3
129	1	2	2	3	4	4	3	3

130	1	2	2	3	4	3	2	3
131	1	2	2	4	5	5	1	3
132	3	1	2	3	5	5	1	3
133	1	2	2	3	5	3	2	3
134	1	1	2	3	5	3	2	3
135	1	2	3	4	5	3	4	2
136	1	2	2	3	3	3	2	4
137	1	2	3	3	3	3	2	3
138	1	2	2	3	3	3	3	3
139	1	2	2	4	5	4	4	3
140	1	2	2	4	5	4	4	4
141	1	2	2	3	4	2	2	3
142	1	2	3	3	4	4	2	3
143	1	1	1	4	5	4	2	3
144	2	2	2	4	5	4	3	3
145	2	2	2	3	5	3	3	2
146	1	1	2	4	5	4	3	3
147	1	2	3	4	5	3	2	3
148	1	2	3	4	5	4	3	3
149	1	2	3	4	5	4	2	3
150	2	1	2	4	5	3	3	3
151	1	2	3	3	5	3	3	2
152	1	1	3	4	5	4	2	4
153	1	2	3	3	5	3	2	3
154	1	2	2	4	5	3	3	3
155	1	2	2	4	5	5	2	3
156	1	2	2	3	3	3	3	3
157	2	1	2	3	3	3	3	3
158	1	2	2	3	3	3	2	3
159	1	2	3	3	3	3	3	3
160	1	1	2	3	3	3	3	4
161	1	2	2	3	3	3	3	3
162	2	2	2	3	3	3	3	3
163	1	2	3	3	3	3	3	3
164	1	2	3	3	3	3	2	4
165	2	2	2	3	3	3	3	3
166	2	2	2	3	3	3	3	3
167	2	2	2	3	3	3	4	3
168	1	2	3	3	2	4	3	3
169	1	2	3	3	3	3	3	3
170	2	1	2	3	4	3	3	3
171	1	1	2	3	3	3	4	3
172	2	2	3	2	3	2	3	3
173	3	2	2	3	5	3	3	3
174	1	2	2	4	5	5	2	3

175	1	2	1	3	4	4	2	3
176	1	1	2	4	5	4	2	4
177	1	2	2	3	2	2	4	5
178	1	1	2	3	2	3	3	3
179	1	1	2	3	5	4	2	4
180	1	2	2	3	5	4	2	3
181	1	2	2	4	5	5	3	3
182	1	2	2	4	5	4	5	4
183	1	2	2	4	5	4	2	3
184	3	1	2	3	2	3	3	5
185	2	2	2	3	3	3	3	4
186	1	2	2	4	5	5	2	3
187	1	2	2	4	5	4	2	4
188	1	2	2	4	5	4	2	2
189	1	2	2	4	5	3	4	5
190	1	2	3	4	5	4	5	4
191	1	2	2	4	5	4	4	4
192	2	2	2	4	5	4	2	3
193	2	2	2	4	5	5	3	3
194	1	2	2	4	5	3	3	3
195	1	2	2	4	5	5	2	3
196	1	2	2	3	5	4	1	3
197	1	2	2	4	5	4	2	3
198	1	2	2	4	5	5	1	3
199	1	2	2	4	5	4	2	4
200	2	2	2	3	5	4	2	3
201	1	2	2	4	5	4	3	4
202	1	2	3	4	5	4	3	3
203	1	2	2	3	4	4	3	3
204	1	2	2	4	4	3	2	3
205	1	2	2	4	5	5	1	3
206	3	1	2	3	5	5	1	3
207	1	2	2	3	5	3	2	3
208	1	1	2	3	5	3	2	3
209	1	2	3	4	5	3	4	2
210	1	2	2	3	3	3	2	4
211	1	2	3	3	3	3	2	3
212	1	2	2	3	3	3	3	3
213	1	2	2	4	5	4	4	3
214	1	2	2	4	5	4	4	4
215	1	2	2	3	4	2	2	3
216	1	2	3	3	4	4	2	3
217	1	1	1	4	5	4	2	3
218	2	1	3	4	4	4	3	3
219	2	1	2	3	5	3	3	3

220	3	1	2	4	5	4	3	2
221	1	2	2	4	5	3	5	5
222	4	1	2	3	3	3	3	3
223	4	2	2	4	5	2	4	3
224	2	2	3	4	5	4	3	3
225	1	2	2	4	5	4	3	3
226	1	1	3	4	5	4	3	3
227	2	1	2	4	5	4	2	3
228	2	2	2	4	5	4	3	3
229	2	2	2	3	5	3	3	2
230	1	1	2	4	5	4	3	3
231	1	2	3	4	5	3	2	3
232	1	2	3	4	5	4	3	3
233	1	2	3	4	5	4	2	3
234	2	1	2	4	5	3	3	3
235	1	2	3	3	5	3	3	2
236	1	1	3	4	5	4	2	4
237	1	2	3	3	5	3	2	3
238	1	2	3	4	5	4	3	3
239	1	2	2	3	4	4	3	3
240	1	2	2	3	4	3	2	3
241	1	2	2	4	5	5	1	3
242	3	1	2	3	5	5	1	3
243	1	2	2	3	5	3	2	3
244	1	1	2	3	5	3	2	3
245	1	2	3	4	5	3	4	2
246	1	2	2	3	3	3	2	4
247	1	2	3	3	3	3	2	3
248	1	2	2	3	3	3	3	3
249	1	2	2	4	5	4	4	3
250	1	2	2	4	5	4	4	4
251	1	2	2	3	4	2	2	3
252	1	2	3	3	4	4	2	3
253	1	1	1	4	5	4	2	3
254	2	1	3	4	4	4	3	3
255	2	1	2	3	5	3	3	3
256	3	1	2	4	5	4	3	2
257	1	2	2	4	5	3	5	5
258	4	1	2	3	3	3	3	3
259	4	2	2	4	5	2	4	3
260	1	2	2	4	5	5	2	3
261	1	2	2	3	5	4	1	3
262	1	2	2	4	5	4	2	3
263	1	2	2	4	5	5	1	3
264	1	2	2	4	5	4	2	4

265	2	2	2	3	5	4	2	3
266	1	2	2	4	5	4	3	4
267	1	2	3	4	5	4	3	3
268	1	2	2	3	4	4	3	3
269	1	2	2	3	4	3	2	3
270	1	2	2	4	5	5	1	3
271	3	1	2	3	5	5	1	3
272	1	2	2	3	5	3	2	3
273	1	1	2	3	5	3	2	3
274	1	2	3	4	5	3	4	2
275	1	2	2	3	3	3	2	4
276	1	2	3	3	3	3	2	3
277	1	2	2	3	3	3	3	3
278	1	2	2	4	5	4	4	3
279	1	2	2	4	5	4	4	4
280	1	2	2	3	4	2	2	3
281	1	2	3	3	4	4	2	3
282	1	1	1	4	5	4	2	3
283	1	1	2	4	5	4	2	4
284	1	2	2	3	2	2	4	5
285	1	1	2	3	2	3	3	3
286	1	1	2	3	5	4	2	4
287	1	2	2	3	5	4	2	3
288	1	2	2	4	5	5	3	3
289	1	2	2	4	5	4	5	4
290	1	2	2	4	5	4	2	3
291	3	1	2	3	2	3	3	5
292	2	2	2	3	3	3	3	4
293	1	2	2	4	5	5	2	3
294	1	2	2	4	5	4	2	4
295	1	2	2	4	5	4	2	2
296	1	2	2	4	5	3	4	5
297	1	2	3	4	5	4	5	4
298	1	2	2	4	5	4	4	4
299	2	2	2	4	5	4	2	3
300	2	2	2	4	5	5	3	3
301	1	2	2	4	5	3	3	3
302	1	2	2	4	5	5	2	3
303	1	2	2	3	5	4	1	3
304	1	2	2	4	5	4	2	3
305	1	2	2	4	5	5	1	3
306	1	2	2	4	5	4	2	4
307	2	2	2	3	5	4	2	3
308	1	2	2	4	5	4	3	4
309	1	2	3	4	5	4	3	3

310	1	2	2	3	4	4	3	3
311	1	2	2	3	4	3	2	3
312	1	2	2	4	5	5	1	3
313	3	1	2	3	5	5	1	3
314	1	2	2	3	5	3	2	3
315	1	1	2	3	5	3	2	3
316	1	2	3	4	5	3	4	2
317	1	2	2	3	3	3	2	4
318	1	2	3	3	3	3	2	3
319	1	2	2	3	3	3	3	3
320	1	2	2	4	5	4	4	3
321	1	2	2	4	5	4	4	4
322	1	2	2	3	4	2	2	3
323	2	1	2	3	3	3	3	3
324	1	2	2	3	3	3	2	3
325	1	2	3	3	3	3	3	3
326	1	1	2	3	3	3	3	4
327	1	2	2	3	3	3	3	3
328	2	2	2	3	3	3	3	3
329	1	2	3	3	3	3	3	3
330	1	2	3	3	3	3	2	4
331	2	2	2	3	3	3	3	3
332	2	2	2	3	3	3	3	3
333	2	2	2	3	3	3	4	3
334	1	2	3	3	2	4	3	3
335	1	2	3	3	3	3	3	3
336	2	1	2	3	4	3	3	3
337	1	1	2	3	3	3	4	3
338	2	2	3	2	2	3	3	3
339	3	2	2	3	5	3	3	3
340	1	2	2	4	5	5	2	3
341	1	2	1	3	4	4	2	3
342	1	1	2	4	5	4	2	4
343	1	2	2	3	2	2	4	5
344	1	1	2	3	2	3	3	3
345	1	1	2	3	5	4	2	4
346	1	2	2	3	5	4	2	3
347	1	2	2	4	5	5	3	3
348	1	2	2	4	5	4	5	4
349	1	2	2	4	5	4	2	3
350	3	1	2	3	2	3	3	5
351	2	2	2	3	3	3	3	4
352	1	2	2	4	5	5	2	3
353	1	2	2	4	5	4	2	4
354	1	2	2	4	5	4	2	2

355	1	2	2	4	5	3	4	5
356	1	2	3	4	5	4	5	4
357	1	2	2	4	5	4	4	4
358	2	2	2	4	5	4	2	3
359	2	2	2	4	5	5	3	3
360	1	2	2	4	5	3	3	3
361	1	2	2	4	5	5	2	3
362	1	2	2	3	5	4	1	3
363	1	2	2	4	5	4	2	3
364	1	2	2	4	5	5	1	3
365	1	2	2	4	5	4	2	4
366	2	2	2	3	5	4	2	3
367	1	2	2	4	5	4	3	4
368	1	2	3	4	5	4	3	3
369	1	2	2	3	4	4	3	3
370	1	2	2	3	4	3	2	3
371	1	2	2	4	5	5	1	3
372	3	1	2	3	5	5	1	3
373	1	2	2	3	5	3	2	3
374	1	1	2	3	5	3	2	3
375	1	2	3	4	5	3	4	2
376	1	2	3	4	5	3	2	3
377	1	2	3	4	5	4	3	3
378	1	2	3	4	5	4	2	3
379	2	1	2	4	5	3	3	3
380	1	2	3	3	5	3	3	2
381	1	1	3	4	5	4	2	4
382	1	2	3	3	5	3	2	3
383	1	2	2	4	5	3	3	3
384	1	2	2	4	5	5	2	3

Edad (años)	1 = 18 – 28
	2 = 29- 38
	3 = 39 – 48
	4 = más de 49
Sexo	1 = Masculino
	2 = Femenino
Ocupación	1 = Químico farmacéutico
	2 = Técnico
	3 = Practicante
Satisfacción laboral	1 = Muy insatisfecho
	2 = Insatisfecho
	3 = Promedio
	4 = Satisfecho
	5 = Muy satisfecho

ANEXO 9
RESULTADOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 12. Distribución por edad de 384 trabajadores de boticas

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 a 28	291	75,8
29 a 38	66	17,2
39 a 48	19	4,9
más de 49	8	2,1
Total	384	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Tabla 13. Distribución por sexo de 384 trabajadores de boticas

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	86	22,4
Femenino	298	77,6
Total	384	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Tabla 14. Distribución según ocupación en 384 trabajadores de boticas

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Químico farmacéutico	9	2,3
Técnico	284	74,0
Practicante	91	23,7
Total	384	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

ANEXO 10

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **ANGELA VENTURA SOLANO**, identificada con **DNI 75981720**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado “**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022**”; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 10 de noviembre del 2021




Bach. Angela Ventura Solano
DNI 75981720
Responsable de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **KEVIN HUACAYCHUCO SIERRA**, identificado con **DNI 77040159**, egresado de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 10 de noviembre del 2021



Bach. Kevin Huacaychuco Sierra
DNI 77040159
Responsable de investigación

ANEXO 11
COMPROMISO DE AUTORÍA

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo **Angela Ventura Solano**, identificada con **DNI 75981720**, domiciliada en Calle Javier Heraud N°634 – San Carlos, Huancayo; egresado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 10 de noviembre del 2021



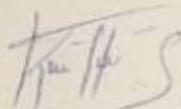
Bach. Angela Ventura Solano

DNI 75981720

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo **Kevin Huacaychuco Sierra**, identificado con **DNI 77040159**, domiciliado en Calle San Jacinto s/n La Punta - Sapallanga; egresado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada "**SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE BOTICAS DE HUANCAYO, 2021-2022**" se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 10 de noviembre del 2021



Bach. Kevin Huacaychuco Sierra

DNI 77040159

ANEXO 12
FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Fuente: Elaboración propia, enero 2022