



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales
del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Taipe Oscoco, Rosita Blanca (orcid.org/0000-0003-3001-4211)

ASESORES:

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Dr. Zubieta Peña, Arturo Rodrigo. (orcid.org/0000-0003-3212-3331)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fortaleza y guía en cada paso que doy y por permitirme obtener este anhelado logro.

A mis amados padres, porque me enseñaron la disciplina a ser valiente a pesar de las adversidades, porque gracias a ellos aprendí a no rendirme y ser perseverante, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

Agradecimiento

A mis estimados docentes de la UCV, que impartieron sus conocimientos fructíferos durante mi formación profesional y personal.

Con profunda gratitud a mis asesores por su acertada orientación en el proceso del desarrollo del presente trabajo de investigación, recurriendo a su capacidad y conocimientos.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de la investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo	11
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Frecuencia de Gestión del Servicio Farmacéutico (GSF)	14
Tabla 2: Frecuencia de dimensiones de Gestión del Servicio Farmacéutico	15
Tabla 3: Frecuencia de peligros psicosociales (PS)	16
Tabla 4: Frecuencia de dimensiones de peligros psicosociales	17
Tabla 5: Tabla cruzada de frecuencias entre GSF y PS	18
Tabla 6: Tabla cruzada de las frecuencias de los procesos estratégicos de la GSF y PS	19
Tabla 7: Tabla cruzada de las frecuencias de los procesos clave de la GSF y PS	20
Tabla 8: Tabla cruzada de las frecuencias de procesos de apoyo de la GSF y PS	21
Tabla 9: Correlación entre GSF y PS	22
Tabla 10: Regresión entre GSF y PS	23
Tabla 11: Correlación entre procesos estratégicos de la GSF y PS	23
Tabla 12: Regresión entre Procesos estratégicos de la GSF y PS	24
Tabla 13: Correlación entre procesos clave de la GSF y PS	24
Tabla 14: Regresión entre Procesos clave de la GSF y PS	25
Tabla 15: Correlación entre procesos de apoyo de la GSF y PS	25
Tabla 16: Regresión entre procesos de apoyo de la GSF y PS	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Procesos estratégicos	8

Resumen

El principal **objetivo** fue explicar la influencia gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023. Se aplicó una **metodología** de estudio aplicada, correlacional causal, no experimental, paradigma positivista y enfoque cuantitativo, conformado por 54 profesionales de farmacia mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia a quienes se les aplicó un cuestionario debidamente validado por los expertos en el tema y también se valoró la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach obteniendo como resultado una fuerte confiabilidad con valores de 87% y 88% y mediante el estadístico Rho de Spearman se midió la fuerza de relación y a través del estadístico de Regresión lineal se midió la influencia. Los **resultados** evidenciaron 79.6% de moderada gestión del servicio farmacéutico destacando la dimensión procesos clave con 83.3%, mientras que los peligros psicosociales se presentaron en nivel medio con 57.4% destacando las condiciones extralaborales con nivel medio en 83.3%. Se encontró una fuerza de relación fuerte y una influencia de 56.3% entre las variables. **Conclusión:** La Gestión de los servicios farmacéuticos influye significativamente en los peligros psicosociales del profesional de farmacia en los hospitales de Huancayo durante el año 2023.

Palabras clave: Gestión, servicio farmacéutico, peligros, psicosociales.

ABSTRACT

The main **objective** was to explain the influence of pharmaceutical service management on the psychosocial dangers of pharmaceutical personnel in the Hospitals of Huancayo – 2023. An applied study **methodology**, causal correlational, non-experimental, positivist paradigm and quantitative approach was applied, consisting of 54 pharmacy professionals through a non-probability sampling for convenience to whom a questionnaire duly validated by experts in the field was applied and reliability was also assessed by Cronbach's Alpha obtaining as a result a strong reliability with values of 87% and 88% and by means of the Rho statistic of Spearman measured the strength of the relationship and through the linear regression statistic the influence was measured. The **results** showed 79.6% of moderate management of the pharmaceutical service, highlighting the dimension of key processes with 83.3%, while psychosocial hazards were presented at medium level with 57.4%, highlighting extra-labor conditions with medium level at 83.3%. A strong relationship strength and an influence of 56.3% were found between the variables. **Conclusion:** The Management of pharmaceutical services significantly influences the psychosocial dangers of the pharmacy professional in the hospitals of Huancayo during the year 2023.

Keywords: Management, pharmaceutical service, hazards, psychosocial.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, existe una gran demanda de trabajo hospitalario que genera emociones fuertes y desarrolla entornos negativos que intimidan la labor profesional y finalizan en consecuencias contra su salud mental desarrollando daños graves en perjuicio de la economía mundial. Por lo que, se estima que los perjuicios de la salud generan \$1 billón de dólares cada año por pérdida de productividad (OMS, 2019). A pesar que existe normativas de instituciones internacionales sobre los peligros psicosociales aún existen vacíos generados por omisión de otros riesgos afines a la actividad, construyéndose en un problema con tendencia al alza que cada día afecta a la población laboral activa y genera trastornos en la salud del profesional. Esta realidad genera también gastos para las empresas, disminución de la capacidad laboral, alta rotación de personal entre otros; entonces la responsabilidad ya no solo es del profesional sino también de la organización (Moyano, 2018).

Teniendo como premisa lo sostenido por Khalili et al (2018) quienes señalan que el farmacéutico es un miembro esencial en el equipo sanitario multidisciplinar y contribuye en a la optimización de la farmacoterapia y prevención de errores en los medicamentos suministrados al paciente, sin embargo, el personal farmacéutico labora de manera parcial y es reducido el número de profesionales en los hospitales (Valera et al, 2019) y sumado a ello, las exigencias cuantitativas incrementan considerablemente la carga laboral en los profesionales sanitarios trayendo consigo el desarrollo de labores menos eficiente que trasgrede las funciones y acumulación del trabajo (Siew-Yong et al, 2018). Asimismo, Montes y Ortuñez (2021) concluyeron que existen diferencias significativas en la profesión, contrato laboral, sexo y orientación política de los profesionales sanitarios como parte de las consecuencias psicológicas que atraviesan en la realización de sus labores en el contexto actual.

En la ciudad de Huancayo también se tiene limitado personal farmacéutico por lo que se hace necesario indagar este problema sobre la gestión de sus servicios en la mitigación de los peligros psicosociales, para ello se presenta los siguientes problemas, General: ¿Cómo influye la gestión del servicio farmacéutico

en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo - 2023? Y como interrogantes específicas: ¿Cómo influye los procesos estratégicos de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023?, ¿Cómo influye los procesos clave de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023? y ¿Cómo influye los procesos de apoyo de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023?

La justificación teórica se encuentra basada en las teorías científicas que dan soporte al análisis de las variables y que van en afectación de los empleados farmacéuticos que laboran en el ámbito hospitalario y trayendo consigo influencia en la relación salud-trabajo. En lo práctico es necesario abordar el estudio porque se indagaron sobre diferentes situaciones con la necesidad de identificar los peligros psicosociales dentro de la farmacia hospitalaria con la finalidad de mitigar el peligro y promover el bienestar del profesional farmacéutico. Socialmente se justifica porque los beneficiarios serán los profesionales asistenciales del servicio farmacéutico e indirectamente se benefició toda la población sanitaria que labora en los hospitales de Huancayo. Metodológicamente se justifica porque se espera una intervención de gran utilidad y sirva de referencia para posteriores investigaciones con peligros psicosociales, entonces este estudio queda como un referente sobre este problema en el gremio farmacéutico.

El objetivo general fue: Determinar la influencia gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023 y como objetivos específicos: Determinar la influencia de los procesos estratégicos de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023, Determinar la influencia de los procesos clave de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023 y Determinar la influencia de los procesos de apoyo de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023.

La hipótesis general: La Gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo – 2023 y las hipótesis específicas serán: Los procesos estratégicos de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023. Los procesos clave del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023 y Los procesos de apoyo del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023

II. MARCO TEÓRICO

Para iniciar con el soporte teórico primeramente se presentaron los estudios internacionales relacionados con las variables de estudios como son: Camino et al (2022) tuvieron como objetivo determinar los efectos de exposición de riesgo psicosocial en el sector salud. Su metodología se basó en un estudio de revisión sistemática e investigación bibliográfica mediante la técnica del análisis de contenido. Los resultados mostraron que los factores de riesgo más comunes son las largas jornadas, la falta de apoyo y la gestión de liderazgo acompañado de la alta demanda emocional y baja percepción económica. Conclusión: existe cumplimiento de las normas colombianas sin embargo no hay mucha claridad sobre las exigencias que genera los ambientes de trabajos hostiles que no son muy favorables para los colaboradores.

Marín (2021) tuvo como objetivo encontrar la afectación de los peligros psicosociales en un servicio farmacéutico hospitalario en Medellín, para ello aplicó un estudio descriptivo correlacional de diseño transversal con una muestra de 22 colaboradores a quienes se les aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial expedida por el Ministerio de Trabajo según resolución 2404 de 2019. Los resultados mostraron que el 100% del personal requiere mucha concentración, 50% solicita días de descanso, 36% atiende asuntos laborales fuera del horario de trabajo y 32% considera que hay facilidad de trabajar en equipo. Conclusión: existe un nivel bajo de riesgo psicosocial que afecte el rendimiento laboral.

Orozco et al (2019) tuvieron el objetivo de revisar la evidencia científica sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales de la salud, su estudio fue mediante la investigación bibliográfica con la técnica del análisis de contenido y con una muestra de 74 artículos. Los resultados muestran que las exigencias cuantitativas y la intensificación del ritmo laboral tienen al incremento de la labor con la necesidad de atender a un gran número de pacientes y donde se realizan funciones ajenas al cuidado directo del paciente, generando demandas emocionales con el continuo enfrentamiento de sentimientos de dolor. Conclusión:

el profesional sanitario está expuesto a exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, doble presencia y demandas emocionales que afectan negativamente su salud física y mental con la calidad de su cuidado.

Mora (2018) llevó a cabo un estudio con el objetivo de minimizar los riesgos laborales en la empresa del sector farmacéutico, su metodología se basó en un estudio descriptivo y analítico con una muestra de 20 colaboradores a quienes se les aplicó una batería de instrumentos para evaluar los elementos psicosociales intra-extralaborales, los resultados evidencian que el 90% de la muestra tiene las condiciones psicosociales como factor de riesgo alto o muy alto y 10% sostuvieron que tuvieron niveles altos de estrés. Concluyeron que existe la necesidad de una intervención prioritaria.

Sánchez (2018) en su investigación tuvo como objetivo llevar a cabo una valoración de riesgos psicosociales de una empresa farmacéutica situada en la región de Murcia. Para tal fin aplicó la metodología CoPsoQ Ista versión corta, con una muestra de siete empleados. Los resultados mostraron que existe resultado favorable en su totalidad sobre el control, situación contraria sucede con la inseguridad donde se encontró un resultado en nivel medio y en cuanto al apoyo social se encuentra en nivel favorable; reflejando que si existe compañerismo entre los empleados. Conclusión: No se detectaron grandes problemas en forma de riesgo psicosocial que pueda afectar la salud del trabajador, pero si pueden ser mejorables aquellas como la planificación en cuanto a los horarios y turnos de los trabajadores.

Luego las investigaciones nacionales consideran el estudio de Gutiérrez (2020) cuyo objetivo fue establecer los riesgos sicosociales a los que están expuestos los colaboradores de una cadena de boticas, se llevó a cabo un estudio descriptivo y transversal cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados encontraron 50% de personal con desgaste emocional, 68.4% con problemas domésticos, 53.6% no tiene control sobre el trabajo y 38.8% tienen apoyo social. Conclusión: la mayoría de colaboradores se encuentran en riesgo en su labor diaria en la botica.

Crespo (2021) quien tuvo como objetivo evaluar la influencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de empresa con la gestión de procesos químicos. La metodología aplicada se basó en un estudio aplicado con una muestra de 60 personas a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario de FPSICO de 44 preguntas. Los resultados mostraron un 55% de un riesgo elevado en la supervisión y en el tiempo de trabajo un riesgo muy elevado mientras que el apoyo social se encuentra en una situación adecuada con 48.3%, Conclusión: Existe relación entre los riesgos psicosociales y la gestión de procesos químicos.

Flores (2019) su objetivo fue determinar el nivel de riesgo psicosociales que predomina en los trabajadores de una estación de servicios, la metodología fue cuantitativa con diseño no experimental y nivel descriptivo con tipo aplicado y una muestra conformada por 20 trabajadores usando la escala psicosocial de CopsoQ compuesta por 5 dimensiones con los siguientes resultados: Nivel alto de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, compensaciones y doble presencia. Conclusión: todas las dimensiones tienen un nivel elevado de exposición a riesgos psicosociales.

Graneros (2018) cuyo objetivo fue correlacionar los peligros psicosociales en el trabajo y el estrés en una empresa de Lima, para ello se aplicó un estudio con metodología correlacional con la participación de 289 colaboradores y el instrumento fue el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo. Los resultados indican la existencia de relación moderada entre las variables Factores psicosociales en el trabajo con el estrés y también se halló relación moderada entre las dimensiones carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera e interacción social con los aspectos organizacionales. Se concluye que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales afecta a los colaboradores generando el riesgo de presentar efectos adversos en la salud.

El soporte teórico de las teorías relacionadas con la gestión del servicio farmacéutico se refiere tener en cuenta la planificación y organización para dirigir los diversos recursos humanos, económicos y materiales con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos por la institución que permitan encontrar la

accesibilidad, el confort y confianza del personal (Zarate, 2004). Según señala la Organización Panamericana de la Salud (OPS), (2013) sobre la gestión de servicios farmacéuticos como las acciones de la utilización de recursos con la participación interdisciplinaria a fin de potencializar los servicios a partir de la planificación y gestión con características primordiales concordantes con los procesos que se requieren para los servicios farmacéuticos. Para Gomes (2010) la gestión de los servicios farmacéuticos son las acciones y tareas concordantes con la atención a la salud prestada por el farmacéutico al usuario en espacios hospitalarios, ambulatorios, unidades básicas de salud, entre otros. Entonces el servicio farmacéutico se deduce como el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo en concordancia con los medicamentos y dispositivos médicos que se aplican en la salud.

En ese sentido la OPS (2013) señala como el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas con ciertos insumos y tareas específicas con un valor añadido. Entonces este organismo presenta las siguientes dimensiones: la primera denominada Macroprocesos gerenciales o también denominada gestión por procesos que tiene como primordial función brindar las directrices de la institución que definen las acciones como la planificación, gestión, evaluación, etc, a su vez esta gestión se refiere al sistema que tiene cuatro pilares básicos como son la dirección, la gestión de recursos, la prestación de servicios y las acciones de medir, analizar y mejorar (Raczynska, 2019). Como segunda dimensión se presenta los macroprocesos operativos denominado procesos clave concerniente a la prestación de servicios de salud al cliente final quienes dan cuenta de la organización, para ello requieren de la informatización como proceso clave de cambio que utiliza recursos tecnológicos para mantener una adecuada gestión farmacéutica con la colaboración de todos los miembros de la organización (Bockschecker et al., 2018) que implica pasar estratégicamente desde un enfoque tecnológico (Proaño et al, 2018) y como tercera dimensión los macroprocesos de apoyo que dan soporte a la elaboración y entrega del servicio. Entonces todos los procesos mencionados conforman el mapa de procesos que permiten lograr operaciones menos agresivas para diseñar una herramienta para el apoyo a la toma de decisiones a lo largo de la cadena de suministro de medicamentos para la

selección de alternativas limpias con menor impacto negativo en el servicio de farmacia (Mohsin et al, 2022).

Figura 1



Fuente: OPS (2013)

Por otro lado, las teorías relacionadas sobre el peligro psicosocial son definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) como interacciones de riesgo entre trabajo – medioambiente - condiciones del profesional, sus requerimientos, situación personal que repercuten en la salud de manera física y psicológica. En palabras de Castro (2018) el peligro psicosocial es definido como la capacidad potencial de diferentes componentes que puedan afectar negativamente la salud. Por otro lado, el riesgo psicosocial son las condiciones que se identifican dentro de una organización que no son propias de la empresa pero que traen consecuencias de los componentes psicosociales de riesgo (Guerrero et al, 2018). Frente a estas posturas es necesario señalar la postura de Villalobos (2010) quien define al peligro o riesgo psicosocial como una situación probable que daña gravemente la salud de los trabajadores de forma física, social o mental y alteran las capacidades del profesional o persona para manejar su actividad laboral.

Revisando la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg (1959) se observa que se caracteriza como la conducta de los profesionales en un trabajo, clasificándolo en dos componentes como son externos e internos y en esa misma línea Sarsosa y Charria (2018) visualiza al profesional desde una posición individual y como

interactúa con los demás individuos y su labor que desempeña. También es necesario señalar que las condiciones laborales se han convertido en una amenaza que generan accidentes y/o enfermedades de todo tipo. Bajo este contexto Villalobos (2010) dimensiona el peligro psicosocial en dos dimensiones, la primera relacionada con las condiciones intralaborales que se refiere a las condiciones individuales, en ese sentido se considera las funciones propias que ejerce el profesional de acuerdo al perfil del trabajo, las peticiones de descanso ya sea en el fin de semana o en días laborables, el horario o jornada laboral del trabajador, el conocimiento que tenga previamente en aplicación a sus labores, la consecución del bienestar laboral mediante el trabajo en equipo, teniendo en cuenta la importancia que tiene una adecuada retroalimentación permanente para la consecución de metas estratégicas de la organización y mejoras en su asignación salarial a fin de tener plena satisfacción laboral sin que haya presencia del agotamiento emocional.

Y como segunda dimensión se presentan las condiciones extralaborales que están alineadas a la afectación de la salud del trabajador generada por componentes externos como el tiempo que le dedica a la actividad en horario fuera de lo habitual restando importancia a las relaciones familiares produciendo un resquebrajamiento de las relaciones familiares, por ello es necesario que los empleadores deben tener como mínimo la información sobre la utilización del tiempo libre, el tiempo de desplazamiento, apoyo social, características de la vivienda y acceso a los servicios de salud, es decir la influencia que pueda ejercer el entorno extralaboral sobre el trabajo en afectación de su salud (Asociación Chilena de Seguridad, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación, en base a CONCYTEC (2018), se está presentando una investigación aplicada que indagó sobre la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales.

Nivel de investigación: Fue de alcance explicativo, para explicar la correlación causal de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales (Sánchez et. al, 2018).

Diseño de investigación no experimental, para Manterola et. al, (2019) que se trata de una estrategia que no interviene el investigador para modificar la gestión del servicio farmacéutico y los peligros psicosociales.

Enfoque de investigación: por tratarse de un estudio que utilizó métodos estadísticos entonces fue cuantitativo.

Método de investigación: fue hipotético deductivo ya que debe comprobar una hipótesis propuesta a partir de la estadística inferencial mediante la deducción que señaló en sus conclusiones (Sánchez et al, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

En lo que se refiere a la operacionalización, Sánchez, (2018) señala que, la indagación de hitos compone la operacionalización de las variables, ilustrada esta como el raciocinio de encontrar indicadores para conocer el comportamiento de las variables.

Definición conceptual de Gestión del servicio farmacéutico: es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas con ciertos insumos y tareas específicas con un valor añadido (OPS, 2013).

Definición operacional de Gestión del servicio farmacéutico: son las acciones medidas a través de los procesos de la gestión.

Dimensiones

Para la variable Gestión del servicio farmacéutico se tuvo las siguientes dimensiones en primer lugar los Procesos estratégicos en concordancia con sus indicadores referidos a las políticas, la gestión de calidad, la información, los

ensayos clínicos y el desarrollo de RR.HH. En segundo lugar, los procesos clave que hacen referencia a sus indicadores entrega de servicio, promoción, acompañamiento farmacoterapéutico, educación en salud y consejería farmacéutica, y como tercera dimensión los procesos de apoyo referidos al abastecimiento, investigación, gestión de RR. HH, gestión financiera y gestión de información.

Escala de medición

Fue mediante tipo Likert de cinco opciones: Siempre (4 puntos), Casi siempre (3 puntos), Ocasionalmente (2 puntos), Casi nunca (1 punto), Nunca (0 punto) y posteriormente a través del baremo presentarlo en niveles como Eficiente (50-75), moderado (25-49), deficiente (0-24).

Definición conceptual de los peligros psicosociales

Esta variable se define por Villalobos (2010), como una situación probable que dañe gravemente la salud de los trabajadores de forma física, social o mental y alteran las capacidades del profesional o persona para manejar su actividad laboral.

Definición operacional del peligro psicosocial

Fue medido a través de sus dimensiones referidas a las condiciones intralaborales con sus indicadores funciones del trabajo, días de descanso, horario laboral, trabajo en equipo, retroalimentación, asignación salarial, agotamiento emocional y satisfacción del ambiente laboral y con respecto a las condiciones extralaborales como el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica, las características de la vivienda, el entorno extralaboral de trabajo y el desplazamiento trabajo-vivienda.

Escala de medición: Fue considerada la misma escala para ambas variables, pero sus niveles se presentarán como alto (57-85), medio (28-56) y bajo (0-27).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Sánchez et al. (2018) es la cantidad total de personas con similitud en sus cualidades, en esta investigación la investigación contará con 54 profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo.

Criterios de inclusión: Profesional contratados y nombrados que se desempeñan en el área de farmacia en cualquiera de los tres hospitales de Huancayo y que participaron voluntariamente.

Criterios de exclusión: No se consideró aquellos profesionales que por motivos ajenos a la institución no se encuentren en la aplicación del instrumento.

3.3.2 Muestra

Por tratarse de una población pequeña no se aplicó ninguna fórmula para hallar el tamaño muestral por lo que se investigó a la población en su totalidad.

3.3.3 Muestreo: Fue un muestreo no probabilístico por conveniencia (López y Fachelli 2018). Por qué fue el investigador quien a criterio propio decide su muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta, para recoger datos directos y precisos mediante ítems (Sánchez, 2018). Entonces fue necesario realizar el diseño a través de encuestas que buscaran generar las consecuencias para la población de estudios.

3.4.2 Instrumentos

Para esta investigación, se utilizó dos cuestionarios que permitirán conseguir información; uno para la variable gestión del servicio farmacéutico, el cual contó con 15 ítems: Procesos estratégicos (5 ítems), Procesos clave (5 ítems), Proceso de apoyo (5 ítems). También se aplicó otro cuestionario para la variable Peligro psicosocial: intralaboral (10 ítems), extralaboral (7 ítems).

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez a través de las opiniones de los especialistas Mag. Kevin C. Morón Aguilar especialista en administración, Mag. Henry Godoy Laurente especialista en estadística y Mag. Julia Morón Valenzuela especialista en metodología.

Por otro lado, se realizó una prueba piloto con 20 participantes de la muestra y se halló un 88% de confiabilidad para la Gestión del servicio farmacéutico y por otro lado 87% de confiabilidad para el Peligro psicosocial.

3.5 Procedimientos

Después de operacionalizar las variables y modificación y elaboración de los cuestionarios se inició con los permisos respectivos y con la explicación del consentimiento informado a fin que los encuestados tengan conocimiento de que se trata el estudio y posteriormente fueron aplicados en su centro de labores por un espacio de 15 minutos que fue suficiente para que llenen el cuestionario y tener el insumo que se requiere para iniciar con el análisis estadístico en busca de generar nuevo conocimiento con la información recogida.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó un método descriptivo que se expresa mediante tablas y figuras con la distribución de frecuencias en cada variable y mediante el software estadístico como el SPSS versión 26. Para este caso se describirán las variables que posteriormente serán relacionadas en busca de lograr su propósito.

3.7 Aspectos éticos

Se conservó el anonimato de los profesionales de farmacia de tres hospitales de Huancayo. Se respetaron los derechos de autor y la producción intelectual mediante el uso de las normas de redacción científica APA (7ma edición). También fue necesario considerar el reglamento de investigación de post grado y la Guía de productos entregables de la Universidad César Vallejo, además, el trabajo fue evaluado en su similitud con otros trabajos mediante el software Turnitin que no debe exceder del 20%.

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron distribuidos mediante la estadística descriptiva e inferencial, por lo tanto, se presentan tablas de estadística descriptiva univariado, tablas de estadística descriptiva bivariado, tablas correlacionales y tablas de regresión a fin de mostrar los hallazgos según los objetivos propuestos y para comprobar los supuestos planteados, los cuales se presentan a continuación:

A) Distribución del análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Frecuencia de Gestión del Servicio Farmacéutico (GSF)

Niveles	Frecuencia	%
Eficiente	2	3.7
Moderado	43	79.6
Deficiente	9	16.7
Total	54	100.0

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

De los resultados procesados mediante el Spss a partir del cuestionario aplicado a la muestra de estudios conformada por 54 profesionales de farmacia, se establece que el 79.6% señalaron que la Gestión del servicio farmacéutico es moderado, el 16.7% sostiene que es deficiente y el 3.7% manifiesta que es eficiente. Entonces se puede deducir que la GSF en su mayor frecuencia se encuentra en nivel moderado, sin embargo, es necesario trabajar en el fortalecimiento de la misma toda vez que se encuentra correlacionada con los peligros psicosociales y que redundan directamente en la labor del farmacéutico.

Tabla 2*Frecuencia de dimensiones de Gestión del Servicio Farmacéutico*

Niveles	D1: Procesos estratégicos		D2: Procesos clave		D3: Procesos de apoyo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Eficiente	2	3.7	8	14.8	2	3.7
Moderado	25	46.3	45	83.3	22	40.7
Deficiente	27	50.0	1	1.9	30	55.6
Total	54	100.0	54	100.0	54	100.0

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 2 se evidencia los resultados obtenidos a partir de las respuestas emitidas por los profesionales de farmacia, quienes señalan con respecto a los procesos estratégicos lo siguiente: 50% en nivel deficiente, 46.3% en nivel moderado y 2% en nivel eficiente. Asimismo, con respecto a la dimensión procesos en clave señalaron que el 83.3% se encuentra en nivel moderado, 14.8% en nivel eficiente y 1.9% en nivel deficiente. Finalmente, en lo que se refiere a la dimensión procesos de apoyo el 55.6% se encuentra en nivel deficiente, el 40.7% en nivel moderado y 3.7% en nivel eficiente. Entonces se puede observar claramente que los procesos estratégicos y procesos de apoyo se encuentran con mayor frecuencia en niveles deficientes lo que amerita una gran preocupación en el manejo de las políticas, en la gestión de calidad y en el desarrollo de recursos humanos. Situación distinta sucede en los procesos clave donde la mayor frecuencia se encuentra en el nivel moderado, lo que pone en evidencia que se viene realizando un moderado acompañamiento farmacoterapéutico, entrega del servicio, educación en salud y consejería farmacéutica.

Tabla 3*Frecuencia de peligros psicosociales (PS)*

Niveles	Frecuencia	%
Alto	3	5.6
Medio	31	57.4
Bajo	20	37.0
Total	54	100.0

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 3 se muestra los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a 54 profesionales de la salud, entre los cuales se observa mayor frecuencia en el nivel medio con 57.4% con respecto a los peligros psicosociales, un preocupante 37% en nivel bajo y 5.6% en nivel alto. Entonces, queda demostrado que existen deficiencias en las condiciones intralaborales y extralaborales que contribuyen a los peligros psicosociales. A pesar que los peligros psicosociales se encuentran en nivel medio no se puede pasar por alto el nivel bajo en que se encuentra y que merece atención en la identificación de los indicadores específicos para proponer las estrategias adecuadas, estos indicadores se presentan en las tablas siguientes.

Tabla 4*Frecuencia de dimensiones de peligros psicosociales*

Niveles	D1: Condiciones intralaborales		D2: Condiciones extralaborales	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	7	13.0	3	5.6
Medio	29	53.7	45	83.3
Bajo	18	33.3	6	11.1
Total	54	100.0	54	100.0

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 4 se evidencia los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los profesionales farmacéuticos quienes respondieron de la siguiente manera: en la dimensión condiciones intralaborales existe un 53.7% en nivel medio, 33.3% en nivel bajo y 13% en nivel alto. Por otro lado, con respecto a la dimensión condiciones extralaborales se observa que el 83.3% se encuentra en nivel medio, 11.1% en nivel bajo y 5.6% en nivel alto. Cabe precisar que existe mayor frecuencia de nivel medio en las condiciones intralaborales y extralaborales. Sin embargo, es necesario dar a conocer que dentro de las condiciones intralaborales hay deficiencias en las funciones del trabajo, los días de descanso no se respeta, el horario laboral, el trabajo en equipo, la asignación salarial y la satisfacción del ambiente laboral son indicadores que merecen mayor atención para mitigar los peligros psicosociales.

B. Distribución del análisis descriptivo bivariado según los objetivos

Esta distribución se presenta acorde con los objetivos propuestos por la investigadora y para ello se realizaron las tablas de contingencia tal como se presenta a continuación:

Tabla 5

Tabla cruzada de frecuencias entre GSF y PS

		PS			
		Alto	Medio	Bajo	Total
GSF	Eficiente	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%
	Moderado	1.9%	46.3%	31.5%	79.6%
	Deficiente	0.0%	11.1%	5.6%	16.7%
Total		5.6%	57.4%	37.0%	100.0%

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 5 se evidencia el cruce de información entre las variables Gestión de los servicios farmacéuticos y los peligros psicosociales, hallándose que ante un 79.6% de moderada gestión de los servicios farmacéuticos le corresponde un 57.4% de nivel medio de peligro psicosocial.

Tabla 6*Tabla cruzada de las frecuencias de los procesos estratégicos de la GSF y PS*

		PS			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Procesos estratégicos	Eficiente	1.9%	0.0%	1.8%	3.7%
	Moderado	3.7%	27.8%	14.8%	46.3%
	Deficiente	0.0%	29.6%	20.4%	50.0%
	Total	5.6	57.4%	37.0%	100.0%

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 6 muestran las frecuencias de los procesos estratégicos (PE) en relación con el peligro psicosocial, siendo un 50% de procesos estratégicos deficientes le corresponde un nivel medio de peligro psicosocial en 37.4%. Entonces, ante un deficiente proceso estratégico existe un nivel medio de peligro psicosocial, esta situación ha sido producto de las políticas, de la calidad de información y del desarrollo de recursos humanos.

Tabla 7

Tabla cruzada de las frecuencias de los procesos clave de la GSF y PS

		PS			
		Alto	Medio	Bajo	Total
Procesos clave	Eficiente	3.7%	1.9%	9.3%	14.8%
	Moderado	1.9%	53.7%	27.8%	83.3%
	Deficiente	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%
	<hr/> Total	5.6%	57.4%	37.0%	100.0%

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla cruzada 7 se evidencia las frecuencias de los procesos clave de la GSF relacionado con los peligros psicosociales según los datos obtenidos a partir de los profesionales de farmacia quienes dejan en evidencia que a un 83.3% de moderado procesos clave en la GSF le corresponde un 57.4% de nivel medio de peligro psicosocial.

Tabla 8

Tabla cruzada de las frecuencias de procesos de apoyo de la GSF y PS

		PS			
		Alto	Medio	Bajo	Total
Procesos de apoyo	Eficiente	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%
	Moderado	1.9%	20.4%	18.5%	40.7%
	Deficiente	0.0%	37.0%	18.5%	55.6%
	<hr/> Total	5.6%	57.4%	37.0%	100.0%

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla cruzada 8 se evidencia los datos recogidos de la muestra en estudio conformada por los profesionales de farmacia quienes se encuentran el 55.6% en deficiente proceso de apoyo relacionado con un 57.4% de nivel medio de peligros psicosociales.

C. Análisis inferencial bivariado

Previamente se realizó la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov Smirnov por tratarse de una muestra mayor de 50 sujetos y cuyo resultado permitió decidir por el coeficiente de correlación Rho de Spearman, es decir se aplicó la prueba no paramétrica.

Comprobación de la hipótesis general:

H0: La Gestión del servicio farmacéutico no influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023.

Ha: La Gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023.

Tabla 9

Correlación entre GSF y PS

			GSF	PS
Rho de Spearman	GSF	Coeficiente de correlación	1.000	,750
		Sig. (bilateral)		,000
		N	54	54
	PS	Coeficiente de correlación	,750	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	54	54

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 9 de correlación se evidencia que existe una correlación positiva y fuerte (0,750) entre la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor < 0,05 se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que la Gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los

Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces se sostiene que la gestión del servicio farmacéutico está directamente relacionada con el peligro psicosocial.

Tabla 10

Regresión entre GSF y PS

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,750 ^a	,563	,554	6,482

a. Predictores: (Constante), V1

Comprobándose en la tabla 10, que de acuerdo al resultado de R² existe un 56,3% de influencia de la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia.

Tabla 11

Correlación entre procesos estratégicos de la GSF y PS

			Procesos estratégicos	Peligros psicosociales
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	1.000	,511
		Sig. (bilateral)		,000
		N	54	54
	Peligros psicosociales	Coeficiente de correlación	,511	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	54	54

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 11 de correlación se evidencia que existe una correlación positiva y moderada (0,511) entre los procesos estratégicos de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor < 0,05 se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos estratégicos de la Gestión del servicio farmacéutico influyen

significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces se sostiene que los procesos estratégicos de la gestión del servicio farmacéutico están directamente relacionados con el peligro psicosocial.

Tabla 12

Regresión entre Procesos estratégicos de la GSF y PS

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,244 ^a	,060	,042	9,505

a. Predictores: (Constante), PE

Comprobándose en la tabla 12, que de acuerdo al resultado de R² existe un 6,0% de influencia de los procesos estratégicos en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia.

Tabla 13

Correlación entre procesos clave de la GSF y PS

			Procesos clave	Peligros psicosociales
Rho de Spearman	Procesos clave	Coeficiente de correlación	1.000	,501
		Sig. (bilateral)		,000
		N	54	54
	Peligros psicosociales	Coeficiente de correlación	,501	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	54	54

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 13 de correlación se evidencia que existe una correlación positiva y moderada (0,501) entre los procesos clave de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor $< 0,05$ se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos clave de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces se sostiene que los procesos clave de la gestión del servicio farmacéutico están directamente relacionados con el peligro psicosocial.

Tabla 14

Regresión entre Procesos clave de la GSF y PS

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,456 ^a	,208	,192	8,724

a. Predictores: (Constante), PC

Comprobándose en la tabla 14, que de acuerdo al resultado de R^2 existe un 20,8% de influencia de los procesos clave en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia.

Tabla 15

Correlación entre procesos de apoyo de la GSF y PS

Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	Procesos de apoyo	Peligros psicosociales
		Sig. (bilateral)	1.000	,627
		N	54	,000
	Peligros psicosociales	Coeficiente de correlación	,627	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	

N

54

54

Fuente: elaborado a partir de datos de cuestionario

En la tabla 15 de correlación se evidencia que existe una correlación positiva y fuerte (0,627) entre los procesos de apoyo de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor $< 0,05$ se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos de apoyo de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces se sostiene que los procesos de apoyo de la gestión del servicio farmacéutico están directamente relacionados con el peligro psicosocial.

Tabla 16

Regresión entre procesos de apoyo de la GSF y PS

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,496 ^a	,246	,231	8,513

a. Predictores: (Constante), PA

Comprobándose en la tabla 16, que de acuerdo al resultado de R^2 existe un 24,6% de influencia de los procesos de apoyo en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los hallazgos del estudio y se realiza una comparación con investigaciones previas y con los teóricos a fin de contribuir desde la perspectiva del investigador afianzado en el conocimiento científico para aportar con la ciencia. Por lo tanto, se encontró que el 79.6% de los profesionales de farmacia señalan que la Gestión del servicio farmacéutico (GSF) es moderado. Entonces se puede deducir que la GSF en su mayor frecuencia se encuentra en nivel moderado, sin embargo, es necesario trabajar en el fortalecimiento de la misma toda vez que se encuentra correlacionada con los peligros psicosociales y que redundan directamente en la labor del farmacéutico. Teniendo como premisa que el profesional farmacéutico es un miembro esencial en el equipo sanitario pero que lamentablemente solo hay un reducido número en los centros asistenciales (Khalili et al, 2018), esta situación genera un incremento considerable de carga laboral en este grupo profesional convirtiéndose en un peligro para su salud (Siew-Yong et al, 2018), en concordancia con Camino et al (2022) quienes sostienen que las exigencias del profesional farmacéutico en ambientes laborales hostiles no son muy favorables.

Por otro lado, en relación a los procesos estratégicos de la GSF se halló 50% en nivel deficiente y muy cerca el 46.3% en nivel moderado. Asimismo, con respecto a la dimensión procesos en clave existe una marcada frecuencia del 83.3% en nivel moderado. Finalmente, en lo que se refiere a la dimensión procesos de apoyo el 55.6% se encuentra en nivel deficiente muy seguido del 40.7% en nivel moderado.

Entonces se puede observar claramente que los procesos estratégicos y procesos de apoyo se encuentran con mayor frecuencia en niveles deficientes lo que amerita una gran preocupación en el manejo de las políticas, en la gestión de calidad y en el desarrollo de recursos humanos. Situación distinta sucede en los procesos clave donde la mayor frecuencia se encuentra en el nivel moderado, lo que pone en evidencia que se viene realizando un moderado acompañamiento farmacoterapéutico, entrega del servicio, educación en salud y consejería farmacéutica.

También se halló que la mayor frecuencia es de nivel medio con 57.4% con respecto a los peligros psicosociales y un preocupante 37% en nivel bajo. Entonces, queda demostrado que existen deficiencias en las condiciones intralaborales y extralaborales que contribuyen a los peligros psicosociales. A pesar que los peligros psicosociales se encuentran en bajo nivel no se puede pasar por alto el nivel medio en que se encuentra y que merece atención en la identificación de los indicadores específicos para proponer las estrategias adecuadas. Los resultados obtenidos en este estudio demuestran lo encontrado por Marín (2021) quienes hallaron un bajo riesgo psicosocial en el personal de farmacia, sin embargo, a pesar de este bajo nivel se halló que los profesionales farmacéuticos atienden asuntos laborales fuera del horario de trabajo y reciben las facilidades de trabajar en equipo, posiblemente estas situaciones reducen el peligro de los profesionales.

Los hallazgos percibidos por los profesionales farmacéuticos quienes respondieron que las condiciones intralaborales se encuentran en nivel medio en un 53.7%, este hallazgo es concordante con lo presentado por Mora (2018) quien en su investigación encontró que en su gran mayoría presenta condiciones intralaborales de riesgo psicosocial muy alto. Por otro lado, con respecto a la dimensión condiciones extralaborales se observa que el 83.3% se encuentra en nivel medio. Cabe precisar que existe mayor frecuencia de nivel medio en las condiciones intralaborales y las condiciones extralaborales. Sin embargo, es necesario dar a conocer que dentro de las condiciones intralaborales hay deficiencias en las funciones del trabajo, los días de descanso no se respeta, el horario laboral, el trabajo en equipo, la asignación salarial y la satisfacción del ambiente laboral son indicadores que merecen mayor atención para mitigar los peligros psicosociales. Los resultados extralaborales coinciden con lo encontrado por Orozco et al (2019) quienes hallaron que las exigencias cuantitativas, el ritmo de trabajo entre otros afectan negativamente la salud física y mental de los profesionales farmacéuticos.

El cruce de información entre las variables Gestión de los servicios farmacéuticos y los peligros psicosociales, hallaron que ante un 79.6% de gestión de los servicios de salud se encuentra en nivel moderado relacionado con 57.4%

de nivel medio de peligro psicológico. Situación que fue anticipada por Rocha (2021) quien sostiene sobre la gestión farmacéutica de manera regular hace que se vaya incrementando los peligros psicosociales. Coincidiendo con Sánchez (2018) quien encontró un apoyo social favorable que demuestra el compañerismo entre profesionales para realizar una adecuada gestión de los servicios que redundan en la mitigación de problemas en forma de riesgo psicosocial y reduce la afectación de la salud en el profesional.

Los resultados obtenidos de los procesos estratégicos (PE) en relación con el peligro psicosocial mostraron que un 50% de deficiente PE le corresponde un 57.4% de nivel medio de PS, esta situación ha sido producto de las políticas, de la calidad de información y del desarrollo de recursos humanos. Este hallazgo coincide con Gutiérrez (2020) quien encontró un desgaste emocional, problemas domésticos y sin control sobre el trabajo que generan riesgo en la labor diaria del farmacéutico.

En las frecuencias obtenidas de los procesos clave de la GSF relacionado con los peligros psicosociales según los datos obtenidos a partir de los profesionales de farmacia dejaron en evidencia que 83.3% de moderado proceso clave le corresponde un nivel medio de peligro psicosocial en 57.4%. Es decir que todos los procesos que son clave en la gestión tienen un alto nivel de exigencia psicológica que hacen posible el mayor número de exposiciones a riesgos psicosociales en este sector (Flores, 2019).

Sin embargo, el 55.6% de profesionales opinaron que existe un deficiente proceso de apoyo relacionado con un 57.4% de nivel medio de peligros psicosociales. En ese sentido la gestión de los servicios farmacéuticos conlleva a la realización de actividades de trabajo interrelacionadas con el manejo de insumos y que requieren un trabajo coordinado, planificado con el apoyo de los actores de salud (Organización Panamericana de la Salud, 2013).

También se halló que existe una correlación positiva y fuerte (0,750) entre la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-

valor $< 0,05$ se comprobó que la Gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en 56.3% sobre los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces se concuerda con lo sostenido por Graneros (2018) quien deduce que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales afecta a los profesionales farmacéuticos que generan efectos adversos en la salud de los mismos. Sin embargo, es necesario reconocer que la gestión de los servicios farmacéuticos acarrea una serie de procedimientos de carácter técnico, científico y administrativo acorde con las disposiciones médicas, generando una enorme responsabilidad en el profesional de farmacia (Gomes, 2010).

Se evidencia que existe correlación positiva y moderada (0,511) entre los procesos estratégicos de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor $< 0,05$ se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos estratégicos de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces el resultado de R^2 permite deducir que existe un 6,0% de influencia de los procesos estratégicos en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia. Entonces es necesario identificar los macroprocesos gerenciales que contribuyen a un adecuado proceso (OPS, 2013).

También quedó evidenciado que existe una correlación positiva y moderada (0,501) entre los procesos clave de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor $< 0,05$ se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos clave de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces, de acuerdo al resultado de R^2 existe un 20,8% de influencia de los procesos clave en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia. Coincidiendo con lo señalado por Ding (2018) quien sostuvo sobre la importancia que tienen cada uno de los procesos específicamente

en los procesos clave menciona su rol integral para brindar satisfactoriamente servicios farmacéuticos.

Se evidencia que existe una correlación positiva y fuerte (0,627) entre los procesos de apoyo de la gestión de servicios farmacéuticos y el peligro psicosocial, asimismo mediante el p-valor $< 0,05$ se comprueba la hipótesis planteada por la investigadora y se sostiene que los procesos de apoyo de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico los Hospitales de Huancayo - 2023. Entonces, de acuerdo al resultado de R^2 existe un 24,6% de influencia de los procesos de apoyo en la gestión de servicios farmacéuticos sobre el peligro psicosocial de los profesionales de farmacia. Siendo necesario la colaboración de todos los involucrados con apoyo mutuo para llevar a cabo una adecuada gestión y que disminuya los peligros psicosociales (Siegert, 2019). Entonces se lograría mantener el equilibrio de la función farmacéutica a través de las condiciones internas y externas que conducen a la aparición de peligros (Weber, 2023).

VI. CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones en concordancia con los objetivos propuestos:

Primera: se encontró influencia significativa (56.3%) y fuerte relación ($r= 0.750$) entre la gestión del servicio farmacéutico con el peligro psicosocial en los profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo, 2023.

Segunda: se concluye que existe relación moderada ($r=0.511$) e influencia significativa (6%) entre los procesos estratégicos de la GSF con el peligro psicosocial en los profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo, 2023.

Tercera: Se concluye que existe relación moderada ($r=0.501$) e influencia significativa (20.8%) entre los procesos clave de la GSF con el peligro psicosocial en los profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo, 2023.

Cuarta: Se concluye que existe relación fuerte ($r=0.627$) e influencia significativa (24.6%) entre los procesos de apoyo de la GSF con el peligro psicosocial en los profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se sugiere a las autoridades sanitarias del MINSA que profundicen con las estrategias de gestión en cada fase de la gestión de servicio de farmacia para mitigar el peligro psicosocial que puedan aparecer en los profesionales de farmacia.

Segunda: Se recomienda a los directores de los hospitales revisar los objetivos estratégicos principalmente las políticas que se encuentran alineadas con las actividades de los profesionales de farmacia.

Tercera: Se recomienda al profesional de farmacia capacitarse en los procesos clave acorde con la actualidad teniendo en cuenta que la informatización actualmente es una herramienta que conduce a la sistematización de los datos y por ende el profesional tiene que estar capacitado para manejar estas tecnologías a fin de mejorar su rol profesional.

Cuarta: Se recomienda el trabajo en equipo a todos los involucrados en la labor farmacéutica para mejorar el servicio.

REFERENCIAS

- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas. ACHS, 4. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Bockschecker, A., S. Hackstein, et al. (2018). "Systematization of the term digital transformation and its phenomena from a socio-technical perspective", A literature review. Research Papers, 43. https://www.uni.li/en/research-transfer/research-activities/publications/publikationen-1/@_publication_detail/7719.67
- Camino, A.P., Noscue, D.J., & Rueda, Y.M. (2022). Analysis of psychosocial risk factors in health sector workers in Colombia during the years 2012 -2022. Sociedad Cultura Y Creatividad, 1(1), 53–56. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/scc/article/view/3540/3875>
- Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Ciencia & trabajo, 78-83. Recuperado el Enero de 2021, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300155&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - Reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_34_49_final.pdf
- Córdova Montes, C., Chávez Sánchez, J., Villacres López, M., Colunga-Rodríguez, C., & Barrera de León, J. (2023). Factores de riesgo psicosocial y fatiga en trabajadores de una empresa farmacéutica ecuatoriana en 2021. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 24(1). Recuperado de <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/345/339>
- Crespo C.D. (2021) Factores de riesgo psicosociales y gestión por procesos químicos en una empresa. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32427/1/Tesis%20Crespo%20Yanez%20Carlos%20David%20%281%29.pdf>

Ding, B., (2018) Pharma Industry 4.0: Literature review and research opportunities in sustainable pharmaceutical supply chains. *Process Safety and Environmental Protection*. 119(1): pp.115-130.
<https://doi.org/10.1016/j.psep.2018.06.031>

Flores T. (2019) Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios La unión S.A.C. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1516/ADM-FLO-BAY-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Graneros J.V. (2018) Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería – Lima, 2017. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomes CAP, Fonseca AL, Rosa MB, Machado MC, Fassy MF, Silva RMC, et al. A assistência farmacêutica na atenção à saúde. 2. ed. Belo Horizonte: Fundação Ezequiel Neves; 2010. <https://www.cff.org.br/userfiles/15%20-%20GOMES,%20C%20A%20P;%20FONSECA,%20A%20L;%20SANTOS,%20J%20P%20et%20al%20A%20assist%C3%Aancia%20farmac%C3%Aautica%20na%20aten%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20sa%C3%BAde.pdf>

Gómez Rada, J. Ferro Vásquez, I. P. Quintana Moreno, & A. M. Manrique Torres (2022), Retos y oportunidades para la gestión del talento humano en las organizaciones: riesgos psicosociales (pp. 67-77). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9786287554283.2022.6>

Guerrero-Barona, E., Gómez, R., Moreno-Manso, J. M., y Guerrero-Molina, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Revista Clínica Contemporánea*, 9(1), 1-12. DOI: <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>

Gutiérrez R.G (2020) Riesgos psicosociales en colaboradores de una cadena de Boticas en la zona Cusco, 2018 (Tesis de Maestría) Universidad Andina de

Cusco.

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3944/Roger_Tesis_maestr%C3%ADa_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Nueva York: John Wiley and Sons.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>

Khalili H, Karimzadeh I, Mirzabeigi P, Dashti-Khavidaki S. (2018) Evaluation of clinical pharmacist's interventions in an infectious diseases ward and impact on patient's direct medication cost. *Eur J Intern Med*. 2018;24:227-33. DOI: 10.1016/j.ejim.2018.11.014

López P. & Fachelli S. (2018), *Metodología de la investigación social cuantitativa*, https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 30(1). 36 – 49.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

Marín C.D. et al (2021) Análisis de como influyen los factores de riesgo psicosociales en el rendimiento laboral del personal de un servicio farmacéutico hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 – 2020.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15789/1/UVDTSO_AlvarezYulieth-GilVictor-MarinClaudia_2021.pdf

Meneses J. (2016). *El Cuestionario*. Ed. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya; 2016

Montes-Berges, Beatriz, & Ortúñez Fernández, M Elena. (2021). Psychological effects of the covid 19 pandemic on healthcare personnel. *Enfermería Global*, 20(62), 254-282. Epub 18 de mayo de 2021. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.427161>

Mora A.M et al (2018) Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico.
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8194/1/PROPUESTA%20DE%20~1.pdf>

- Mohsin, A.K.M., Tushar, H., Abid, S.F., Shams, K.K., Masum, M., Kamruzzaman, M., & Rahman, S. (2022) Green logistics and environment, economic growth in the context of the Belt and Road Initiative. *Heliyon* 8(6), pp. 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09641>
- Moyano, M. (2018). Analysis of Psychosocial Risk present in Security Guards in Bogotá. *Psicothema*; 19(2): 225-230. <http://hdl.handle.net/10654/20576>.
- Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Turín, Italia: Organización Internacional del Trabajo, 2016. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2013). Salud en las Américas. Panorama regional y perfiles de país Washington, D.C.: OPS. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
- Orozco-Vásquez M; Zuluaga-Ramírez YC; Pulido-Bello G. (2019). Psychosocial risk factors affecting professionals. *Revista Colombiana de Enfermería*. 2019, 18(1) e006. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Proaño Castro, M. F., S. Y. Orellana Contreras et al. (2018). Information systems and their importance in the digital transformation of today's company. *Revista ESPACIOS*. ISSN 0798 1015, vol. 39, n.º 45, p. 3. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/197>
- Quintano Moreno, I. P. (2022). Los factores de riesgo psicosocial: una mirada desde los procesos de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo. En M. García Rubiano (Ed.), C. A.
- Raczynska, M. (2019). Organisational Culture as a Determinant of Business Process Management in the Community Offices in Poland. *Administrative Sciences*, 9 (96). <https://acortar.link/A9AG5K>
- Rech, J. A. H., Domínguez, E. R. R., Ledón, R. A., & González, J. A. K. (2023). *Metodología para el cálculo del impacto ambiental de la logística farmacéutica en cuba*. *Revista Centro Azúcar*, 50(2), e1015-25. http://centrozucar.uclv.edu.cu/index.php/centro_azucar/article/view/747
- Rocha, T.B., & Penteado, C.S.G., (2021) Life cycle assessment of a small WEEE reverse logistics system: Case study in the Campinas Area,

Brazil., *Journal of Cleaner Production*, 314, (1)128.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.128092>

- Sánchez A. (2018) Evaluación de riesgos psicosociales en una farmacia. (Tesis de maestría) Universidad Miguel Hernandez de El Che.
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5847/1/SANCHEZ%20PUJALTE%2c%20ADELA%20TFM.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018). Work-related stress in healthcare personnel at four level III health institutions in Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44–52.
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Siegert, M.-W., Lehmann, A., Emara, Y. & Finkbeiner, M., (2019). Harmonized rules for future LCAs on pharmaceutical products and processes. *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 24(6), pp. 1040-1057.
<https://doi.org/10.1007/s11367-018-1549-2>
- Siew-Yong Y, Chen-Chen Y, Nai-Peng T, Kee-Cheok, Sor-Tho Ng. Work satisfaction among nurses in a private hospital. *Inter Jour Healt Manag*. 2018, 11 1-8. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1489459>
- Valera-Rubio, Marta, Domingo-Chiva, Esther, Aquerreta-González, Irene, Periañez-Párraga, Leonor, Ruiz-Ramos, Jesús, & Soy-Muner, Dolors. (2019). Situación actual del farmacéutico de hospital en las unidades de cuidados intensivos a nivel nacional. *Farmacia Hospitalaria*, 43(6), 182-186. Epub 29 de junio de 2020.
<https://dx.doi.org/10.7399/fh.11215>
- Villalobos, G. (2010). Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicolaborales. Obtenido de Fondo de Riesgos Laborales: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgopsicosocial-1.pdf>
- Weber, L., Bartek, L., Brancoli, P., Sjölund, A., & Eriksson, M. (2023) Climate change impact of food distribution: The case of reverse logistics for bread in Sweden, *Sustainable Production and Consumption*, 36(1), pp. 386-396.
<https://doi.org/10.1016/j.spc.2023.01.018>

Zarate R.A. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44-45), 42-46. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

ANEXOS

A. Matriz de consistencia

Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
General: ¿Cómo influye la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia	General: Determinar la influencia gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico	General: La Gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico	<i>Variable 1: Gestión del Servicio Farmacéutico (OPS, 2013)</i>

en los Hospitales de Huancayo - 2023?	en los Hospitales de Huancayo - 2023.	los Hospitales de Huancayo - 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
<p>Específicas</p> <p>¿Cómo influye los procesos estratégicos de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023?</p>	<p>Específicas</p> <p>Determinar la influencia de los procesos estratégicos de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023.</p>	<p>Específicas</p> <p>Los procesos estratégicos de la Gestión del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023</p>	<p>D1: Procesos estratégicos</p> <p>D2: Procesos clave</p> <p>D3: Procesos de apoyo</p>	<p>Políticas Gestión de calidad Información Ensayos Clínicos Desarrollo de RRHH</p> <p>Entrega de servicio Promoción Acompañamiento farmacoterapéutico Educación en salud Consejería farmacéutica</p> <p>Abastecimiento Investigación Gestión de RRHH Gestión financiera Gestión de información</p>	<p>1 – 5</p> <p>6 – 10</p> <p>11 - 15</p>	<p>Eficiente (57 – 75)</p> <p>Moderado (36 - 56)</p> <p>Deficiente (15 – 35)</p>
Variable 2: Peligros Psicosociales (Villalobos, 2010)						
<p>¿Cómo influye los procesos clave de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023?</p>	<p>Determinar la influencia de los procesos clave de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023.</p>	<p>Los procesos clave del servicio farmacéutico influye significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023.</p>	<p>D1: Condiciones intralaborales</p>	<p>Funciones de trabajo Días de descanso Horario laboral Conocimiento Bienestar laboral Trabajo en equipo Retroalimentación Asignación salarial Agotamiento emocional Satisfacción del ambiente laboral</p>	<p>1 – 10</p>	<p>Alto (63 – 85)</p> <p>Medio (40 – 62)</p>
<p>¿Cómo influye los procesos de apoyo de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023?</p>	<p>Determinar la influencia de los procesos de apoyo de la gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo – 2023.</p>	<p>Los procesos de apoyo del servicio farmacéutico influyen significativamente en los peligros psicosociales del personal farmacéutico en los Hospitales de Huancayo - 2023</p>	<p>D2: Condiciones extralaborales</p>	<p>Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda</p>	<p>11 - 17</p>	<p>Bajo (17 – 39)</p>

B. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión del Servicio Farmacéutico	Conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas con ciertos insumos y tareas específicas con un valor añadido (OPS, 2013).	Son las acciones medidas a través de los procesos de la gestión de los procesos estratégicos, clave y de apoyo.	Procesos estratégicos	Políticas Gestión de calidad Información Ensayos Clínicos Desarrollo de RRHH	Ordinal
			Gestión de Procesos clave	Entrega de servicio Promoción Acompañamiento farmacoterapéutico Educación en salud Consejería farmacéutica	Ordinal
			Gestión de Procesos de apoyo	Abastecimiento Investigación Gestión de RRHH Gestión financiera Gestión de información	Ordinal

Variable 2: Peligros Psicosociales	Esta variable se define por Villalobos (2010), como una situación probable que daña gravemente la salud de los trabajadores de forma física, social o mental y alteran las capacidades del profesional o persona para manejar su actividad laboral.	Será medido a través de sus dimensiones referidas a las condiciones intralaborales y condiciones extralaborales	Condiciones intralaborales	Funciones de trabajo Días de descanso Horario laboral Conocimiento Bienestar laboral Trabajo en equipo Retroalimentación Asignación salarial Agotamiento emocional Satisfacción del ambiente laboral	Ordinal
			Condiciones extralaborales	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Ordinal

C. Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Marque con sinceridad de acuerdo a la escala de medición siguiente:

- 0 : Nunca
 1 : Casi nunca
 2 : Ocasionalmente
 3 : Casi siempre
 4 : Siempre

Nº	Ítems	ESCALA				
		0	1	2	3	4
	D1: Procesos estratégicos					
1	Existen políticas actualizadas en el servicio de farmacia					
2	Existe supervisión constante sobre la calidad del servicio					
3	Se brinda información sobre el medicamento distribuido					
4	Recibe capacitaciones para su desarrollo profesional					
5	Se realizan ensayos clínicos con las medicinas en el servicio farmacéutico					
	D2: Procesos clave					
6	Las medicinas se entregan adecuadamente					
7	Realizan actividades de promoción del servicio farmacéutico					
8	Realizan actividades de educación en salud					
9	Se lleva a cabo el acompañamiento farmacoterapéutico					
10	Se brinda consejería farmacéutica					
	D3: Proceso de apoyo					
11	Se lleva a cabo el abastecimiento oportuno de la medicina					
12	Se realiza investigación como parte del proceso de apoyo					
13	La gestión de recursos humanos brinda seguridad en su labor					
14	Recibe apoyo financiero para su actualización profesional					

15	Existen dispositivos que permiten tener información sistematizada y actualizada.					
----	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE PELIGROS PSICOSOCIALES

Nº	Ítems	ESCALA				
		0	1	2	3	4
	D1: Condiciones intralaborales					
1	Requiere de mucha concentración para realizar sus funciones de trabajo					
2	Solicita días de descanso al mes					
3	Atiende asuntos de trabajo fuera del horario laboral					
4	Aplica sus conocimientos en el ámbito laboral					
5	Realiza actividades de bienestar laboral en su trabajo					
6	Le parece fácil trabajar en equipo					
7	Existe retroalimentación en el trabajo para mejorar su desempeño					
8	Se siente motivado a trabajar con su asignación salarial					
9	Se siente emocionalmente agotado en su trabajo					
10	Se siente satisfecho en su ambiente laboral					
	D2: Condiciones extralaborales					
11	Trabaja los fines de semana					
12	Relaciones familiares					
13	Tiene buena comunicación con sus compañeros					
14	Situación económica del grupo familiar					
15	Características de la vivienda					
16	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo					
17	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda					

D. Validez de experto

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kevin Morón Aguilar
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión administrativa e investigación
Institución donde labora:	UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Taípe Oscco Rosita
Objetivo:	Explicar la influencia de la gestión del servicio farmacológico en el peligro psicosocial en profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Hospitales de Huancayo
Dimensiones:	Procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo
Confiabilidad:	0.88
Escala:	Siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca
Niveles o rango:	Eficiente, moderado, deficiente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del servicio farmacéutico

Dimensión 1: Gestión de los procesos estratégicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas	Existen políticas actualizadas en el servicio de farmacia	X	X	X	
Gestión de calidad	Existe supervisión constante sobre la calidad del servicio	X	X	X	
Información	Se brinda información sobre el medicamento distribuido	X	X	X	
Ensayos clínicos	Recibe capacitaciones para su desarrollo profesional	X	X	X	

Desarrollo de RR. HH	Se realizan ensayos clínicos con las medicinas en el servicio farmacéutico	X	X	X	
----------------------	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Procesos clave

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrega de servicio	Las medicinas se entregan adecuadamente	X	X	X	
Promoción	Realizan actividades de promoción del servicio farmacéutico	X	X	X	
Acompañamiento farmacoterapéutico	Realizan actividades de educación en salud	X	X	X	
Educación en salud	Se lleva a cabo el acompañamiento farmacoterapéutico	X	X	X	
Consejería farmacéutica	Se brinda consejería farmacéutica	X	X	X	

Dimensión 3: Procesos de Apoyo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Abastecimiento	Se lleva a cabo el abastecimiento oportuno de la medicina	X	X	X	
Investigación	Se realiza investigación como parte del proceso de apoyo	X	X	X	
Gestión de RRHH	La gestión de recursos humanos brinda seguridad en su labor	X	X	X	

Gestión financiera	Recibe apoyo financiero para su actualización profesional	X	X	X	
Gestión de información	Existen dispositivos que permiten tener información sistematizada y actualizada.	X	X	X	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kevin Morón Aguilar
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión administrativa e investigación
Institución donde labora:	UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Villalobos (2010)
Objetivo:	Explicar la influencia de la gestión del servicio farmacológico en el peligro psicosocial en profesionales de farmacia de los hospitales de Huancayo.
Administración:	Presencial
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Hospitales de Huancayo
Dimensiones:	Condiciones intralaborales y condiciones extralaborales
Confiabilidad:	0.87
Escala:	Siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca
Niveles o rango:	Bueno, medio y bajo
Cantidad de ítems:	17
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Instrumento que mide la variable 01: Peligros psicosociales

Dimensión 1: Condiciones intralaborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Funciones de trabajo	Requiere de mucha concentración para realizar sus funciones de trabajo	X	X	X	
Días de descanso	Solicita días de descanso al mes	X	X	X	
Horario laboral	Atiende asuntos de trabajo fuera del horario laboral	X	X	X	
Conocimiento	Aplica sus conocimientos en el ámbito laboral	X	X	X	
Bienestar laboral	Realiza actividades de bienestar laboral en su trabajo	X	X	X	
Trabajo en equipo	Le parece fácil trabajar en equipo	X	X	X	
Retroalimentación	Existe retroalimentación en el trabajo para mejorar su desempeño	X	X	X	
Asignación salarial	Se siente motivado a trabajar con su asignación salarial	X	X	X	
Agotamiento emocional	Se siente emocionalmente agotado en su trabajo	X	X	X	
Satisfacción del ambiente laboral	Se siente satisfecho en su ambiente laboral	X	X	X	

Dimensión 2: Condiciones extralaborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tiempo fuera del trabajo	Trabaja los fines de semana	X	X	X	
Relaciones familiares	Relaciones familiares	X	X	X	
Comunicación y relaciones interpersonales	Tiene buena comunicación con sus compañeros	X	X	X	

Dimensiones:	Procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo
Confiabilidad:	0.88
Escala:	Siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca
Niveles o rango:	Eficiente, moderado, deficiente
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Instrumento que mide la variable 01: Gestión del servicio farmacéutico

Dimensión 1: Gestión de los procesos estratégicos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas	Existen políticas actualizadas en el servicio de farmacia	X	X	X	
Gestión de calidad	Existe supervisión constante sobre la calidad del servicio	X	X	X	
Información	Se brinda información sobre el medicamento distribuido	X	X	X	
Ensayos clínicos	Recibe capacitaciones para su desarrollo profesional	X	X	X	
Desarrollo de RR. HH	Se realizan ensayos clínicos con las medicinas en el servicio farmacéutico	X	X	X	

Dimensión 2: Procesos clave

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrega de servicio	Las medicinas se entregan adecuadamente	X	X	X	
Promoción	Realizan actividades de promoción del servicio farmacéutico	X	X	X	
Acompañamiento farmacoterapéutico	Realizan actividades de educación en salud	X	X	X	
Educación en salud	Se lleva a cabo el acompañamiento farmacoterapéutico	X	X	X	

Consejería farmacéutica	Se brinda consejería farmacéutica	X	X	X	
-------------------------	-----------------------------------	---	---	---	--

Dimensión 3: Procesos de Apoyo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Abastecimiento	Se lleva a cabo el abastecimiento oportuno de la medicina	X	X	X	
Investigación	Se realiza investigación como parte del proceso de apoyo	X	X	X	
Gestión de RRHH	La gestión de recursos humanos brinda seguridad en su labor	X	X	X	
Gestión financiera	Recibe apoyo financiero para su actualización profesional	X	X	X	
Gestión de información	Existen dispositivos que permiten tener información sistematizada y actualizada.	X	X	X	



DNI: 41730611

Bienestar laboral	Realiza actividades de bienestar laboral en su trabajo	X	X	X	
Trabajo en equipo	Le parece fácil trabajar en equipo	X	X	X	
Retroalimentación	Existe retroalimentación en el trabajo para mejorar su desempeño	X	X	X	
Asignación salarial	Se siente motivado a trabajar con su asignación salarial	X	X	X	
Agotamiento emocional	Se siente emocionalmente agotado en su trabajo	X	X	X	
Satisfacción del ambiente laboral	Se siente satisfecho en su ambiente laboral	X	X	X	

Dimensión 2: Condiciones extralaborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tiempo fuera del trabajo	Trabaja los fines de semana	X	X	X	
Relaciones familiares	Relaciones familiares	X	X	X	
Comunicación y relaciones interpersonales	Tiene buena comunicación con sus compañeros	X	X	X	
Situación económica del grupo familiar	Situación económica del grupo familiar	X	X	X	
Características de la vivienda	Características de la vivienda	X	X	X	
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	X	X	X	
Desplazamiento o vivienda-trabajo-vivienda	Desplazamiento o vivienda-trabajo-vivienda	X	X	X	

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. S. P.', written over a horizontal line.

DNI: 41730611

E. Alfa de Cronbach

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS (ÍTEMS)
V1: 0.882	15
V2: 0,874	17

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023

Investigador (a): Taipe Oscco, Rosita Blanca

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023”, cuyo objetivo de la investigación es Explicar la influencia de la Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Falta de orientación adecuada de los procesos de gestión farmacéutica ya que no existen resultados que indiquen eficacia y efectividad en la gestión en los hospitales de Huancayo, debido a que existen peligros psicosociales en el profesional.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente los hospitales de Huancayo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) (Taípe Oscco, Rosita Blanca y Docente Asesor Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia email: jcmoronm@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

G. Otros anexos

VARIABLES	N° items	Escala y valores	Puntajes		Íf. De puntaje	Niveles	Rangos		Diferencia de equilibrio	N° de bloques
			Max	Min			L. inferior	L. superior		
GESTION DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS	15	5=Siempre 0=Nunca	75	0	75	EFICIENTE	50	75	-25	25 Diferencia de puntajes entre el número de
						MODERADO	25	49	-24	
						DEFICIENTE	0	24	-24	
PELIGROS PSICOSOCIALES	17	5=Siempre 0=Nunca	85	0	85	ALTO	57	85	-28	28 Diferencia de puntajes entre el número de
						MEDIO	28	56	-28	
						BAJO	0	27	-27	

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,145	56	,057	,967	56	,127
Compromiso organizacional	,112	56	,076	,963	56	,084



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del servicio farmacéutico en los peligros psicosociales del personal de farmacia en los Hospitales de Huancayo, 2023", cuyo autor es TAIPE OSCCO ROSITA BLANCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID: 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 07- 08-2023 19:43:38

Código documento Trilce: TRI - 0615769