



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Estresores laborales y nivel de satisfacción del personal técnico del
servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bastidas Vilchez, Natali Elvia (orcid.org/0000-0003-0678-7396)

ASESORES:

Mg. Alcalde Alvites, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Mg. Sánchez coronel, Danilo Américo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todo sus niveles

LIMA – PERÚ
2024

DEDICATORIA

En primer lugar, el presente trabajo de investigación se la dedico a mi Divino Creador, por guiar mi camino, a mis hijos Liam y Mía que son mi motor y motivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo, por haberme permitido ser parte de una formación continua.

A mis asesores por ser el pilar de aprendizaje y compartir sus conocimientos y estrategias de enseñanza.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL TECNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA,2023", cuyo autor es BASTIDAS VILCHEZ NATALI ELVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 17 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917 | Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 19- 01-2024 16:00:21 |

Código documento Trilce: TRI - 0734090





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BASTIDAS VILCHEZ NATALI ELVIA estudiante 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, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PERSONAL TECNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| BASTIDAS VILCHEZ NATALI ELVIA DNI: 42944828 ORCID: 0000-0003-0678-7396 | Firmado electrónicamente por: NBASTIDASV el 22-01- 2024 16:49:52 |

Código documento Trilce: INV - 1454268

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARATORIA DE OROGINALIDAD DEL AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS Y FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 12 |
| 3.2 Variable y operacionalización..... | 13 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15 |
| 3.5. Procedimientos..... | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS..... | 20 |
| V.DISCUSIÓN..... | 25 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 31 |
| REFERENCIAS..... | 33 |
| ANEXOS..... | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1. | Validación de cuestionario estresores laborales | 17 |
| Tabla 2. | Validación de cuestionario satisfacción laboral | 17 |
| Tabla 3. | Prueba de normalidad de las variables estresores laborales y satisfacción laboral | 20 |
| Tabla 4. | Estadística descriptiva de las variables estresores laborales y dimensiones | 21 |
| Tabla 5. | Estadística descriptiva de las variables satisfacción laboral y dimensiones | 21 |
| Tabla 6. | Prueba de correlación de la hipótesis general | 22 |
| Tabla 7. | Prueba de correlación de la hipótesis específica 1 | 23 |
| Tabla 8. | Prueba de correlación de la hipótesis específica 2 | 24 |
| Tabla 9. | Prueba de correlación de la hipótesis específica 3 | 34 |

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Esquema del diseño de la investigación..... | 12 |
|---|----|

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de farmacia de un hospital nacional en Lima, Perú. Para este fin se planteó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental transversal y correlacional para determinar la relación entre los estresores físicos, psicológicos y sociales del estrés laboral y la satisfacción laboral del técnico de farmacia. Se utilizó dos cuestionarios con escalas de Likert en una población de 107 técnicos del área de farmacia para capturar la información. Los resultados estadísticos conseguidos mediante técnicas no paramétricas demostraron que existe una correlación negativa entre los estresores laborales y la satisfacción laboral, la correlación de la hipótesis general tuvo un Rho de Spearman de -0.561 con una significancia fuerte de 0.000. Se llegó a la conclusión que los estresores laborales influyen de manera negativa en la satisfacción laboral en los técnicos de farmacia en un hospital de lima, recomendando acciones de gestión para mejorar la satisfacción producidos por factores de estrés ya que afectan la motivación de los trabajadores y consecuente desempeño.

Palabras clave: Estresores físicos, estresores psicológicos, estresores sociales, correlación, satisfacción laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stressors and job satisfaction of workers in the pharmacy areas of a national hospital in Lima, Peru. For this purpose, a research with a quantitative approach, basic type and non-experimental cross-sectional and correlational design was proposed to determine the relationship between the physical, psychological and social stressors of work stress and the job satisfaction of workers. Two questionnaires with Likert scales were used in a population of 107 pharmacy technicians to capture the information. The statistical results achieved through non-parametric techniques demonstrated that there is a negative correlation between work stressors and job satisfaction, the correlation of the general hypothesis had a Spearman's Rho of - 0.561 with a strong significance of 0.000. It was concluded that work stressors negatively influence the job satisfaction of pharmacy workers at the general hospital, recommending management actions to improve satisfaction produced by stress factors since they affect workers' motivation and consequent performance.

Keywords: physical stressors, psychological stressors, social stressors, correlation, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En los centros de salud, el personal desempeña labores cruciales para la salud de los pacientes, abarcando desde la promoción hasta la rehabilitación. Sin embargo, su bienestar se ve afectado, especialmente en términos de estrés laboral, agravado por la pandemia de COVID-19. Este fenómeno preocupa a la sociedad debido a su estrecha relación con ciertas dificultades como la ansiedad, la depresión, la productividad y la calidad de vida. El estrés laboral es un problema global en aumento, se atribuye a cambios en las formas de trabajo, crecimiento económico y desarrollo (Davila y Col, 2023). Abordar integralmente este desafío es crucial, reconociendo sus múltiples dimensiones y considerando tanto factores laborales como externos que contribuyen a su intensificación, la implementación de medidas preventivas y de apoyo se vuelve esencial para preservar la salud mental del personal, crucial para ofrecer servicios de salud de calidad.

A nivel global, Nikunlaakso et al. (2023) en Finlandia encontraron que los trabajadores presentaban complicaciones con su salud mental, señalando la necesidad de intervenciones efectivas. Destacan que la mayor parte de los casos estaban enfocados a un nivel individual, descuidando otras intervenciones a nivel organizacional y aquellas que abordan los factores estresantes psicosociales en el trabajo. Este estudio aporta novedad al proponer hipótesis para el desarrollo de intervenciones co-creativas en establecimientos de servicios de salud. Los resultados resaltan que la acumulación de demandas laborales elevadas y recompensas laborales bajas afecta negativamente el bienestar mental en las unidades de trabajo, señalando la importancia de abordar este aspecto en las intervenciones. Asimismo, subraya la necesidad de mejorar el capital social en el lugar de trabajo como parte integral de futuras intervenciones.

Además, Charzyńska et al. (2023) en Irán, identificaron cinco perfiles de estrés laboral: estrés alto con buena comprensión del propio rol laboral (11,1%), estrés moderado (41,9%), estrés relativamente alto con demandas medias y una comprensión muy baja de su rol laboral (23,8%), bajo estrés (18,0%) y en general, bajo estrés, pero con un nivel muy alto de demandas y conflictos relacionales (5,2%). A nivel internacional, el informe elaborado por la Facultad de Medicina de

Stanford y el Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta reveló que entre el 90% y 95% de las enfermedades están vinculadas al estrés. Estas enfermedades incluyen dolores abdominales, úlcera de estómago, cefaleas, dolor de espalda, disfunción eréctil, hipertensión arterial, alergias, diarrea, estreñimiento, síndrome del colon irritable, problemas dermatológicos y diversas enfermedades relacionadas con el sistema inmune (Pérez, 2018).

En América Latina, específicamente en Ecuador Shiguango (2022) destaca que, durante la etapa pandémica, el personal de salud enfrenta una mayor exposición a estresores laborales en comparación con la fase prepandémica. En esta actual etapa, diversos factores psicosociales impactan de manera más negativa, entre ellos: las mayores demandas cuantitativas, el aumento en el ritmo laboral, las exigencias emocionales, dificultades laborales y el entorno cotidiano, falta de certeza en el empleo y el entorno laboral, la falta de confianza en los superiores y la insuficiente valoración del trabajo realizado. Este análisis resalta la complejidad de los desafíos enfrentados durante la pandemia que afectó a los profesionales de salud.

A nivel nacional, el estudio de Idrogo (2022) dio a conocer que, la franja de edad más afectada por el estrés laboral abarca los 25 a 40 años, siendo este mal experimentado por el 70% de la población peruana, concentrándose principalmente en el 59% de esa población. Además, se destaca que las mujeres presentan una mayor vulnerabilidad a sufrir estrés laboral. El estudio identifica como fuente directa y causa de este fenómeno la presencia de conflictos interpersonales, la falta de reciprocidad y desacuerdos entre los empleados dentro de la misma institución. Estos hallazgos subrayan la relevancia de abordar específicamente las características sociales y de interacción dentro de un entorno laboral para gestionar y prevenir el estrés, especialmente entre la población femenina.

Según el Ministerio de Salud (MINSA) en 2020, los elevados niveles de estrés afectaron significativamente la ejecución de tareas vinculadas con el mantenimiento de salud de los individuos. Este efecto se reflejó en la salud mental de los profesionales de la salud, dando lugar a la manifestación de sentimientos como miedo, culpa, remordimiento, frustración, soledad y dificultades en el sueño. Adicionalmente, se reportan síntomas de ansiedad y depresión, junto con desmotivación y desesperanza. Estos resultados destacan la necesidad urgente de

abordar y mitigar los efectos que pueda causar trabajar bajo sometimientos de estrés en los trabajadores de la salud, no solo para preservar su bienestar emocional, sino también para que se brinde un servicio de salud efectiva a los pacientes y asegurados.

Hurtado (2023) en su informe que realizó en el área de recursos humanos de una Dirección Regional de Salud; publicado en el trimestre de 2023, evidenció despidos masivos, rotación laboral y errores médicos, indicando una disminución significativa en los niveles de productividad en los últimos meses. Además, se observó un aumento en los indicadores de ausentismo, llevando a la duplicación de turnos. La directiva, para hacer frente a la demanda de servicios médicos y acelerar la atención al paciente impuso exigencias al personal. La disminución en el rendimiento podría atribuirse a la ausencia de políticas y medidas específicas diseñadas para hacer frente al estrés en el personal sanitario. La consecuencia directa es la disminución en el mejoramiento de los servicios de atención médica y al paciente. Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas para gestionar el estrés laboral y preservar la eficacia del personal como la calidad de la atención médica.

En otro estudio, Holguin (2020) investigó la satisfacción laboral y descubrió que se alcanzó un alto grado de satisfacción en el 28% de los colaboradores de la salud. Dentro de este grupo, los médicos destacaron con el mayor grado de satisfacción, alcanzando el 83.3%. El 48% de los trabajadores indicaron un grado de satisfacción medio, mientras que el 25% evidenció una escala reducida de satisfacción. Sorprendentemente, los colaboradores con menos de tres años de prestaciones exhibieron el mayor grado de estar satisfechos con su trabajo. Esto sugiere una tendencia interesante: a menos tiempo de prestaciones laborales, el personal se encuentra más satisfecho con su chamba; por lo que, un hallazgo que podría tener implicaciones significativas para comprender y mejorar la calidad del entorno laboral.

Por toda la problemática expuesta se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023? En cuanto a los problemas específicos, son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023? ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023?

La justificación del estudio tuvo un enfoque teórico, la cual pretendió determinar el grado de relación que existe respecto a los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia, por lo que el presente trabajo servirá como aporte teórico para que investigaciones posteriores de similar índole puedan nutrirse y contribuir con la comunidad científica en la línea de derecho y salud, quedando como un aporte que ayudara a manejar situaciones como el problema de estrés laboral, minimizando los conflictos laborales en cualquier tipo de organización.

La perspectiva práctica de este estudio será un aporte para el hospital, toda vez que los resultados obtenidos sirvan como información de fuente primaria para que los altos directivos, tomen interés en este tema tan relevante como es el estrés laboral, ya que origina un nivel de insatisfacción profesional en salud, incluyendo personal técnico del servicio de farmacia, lo que conllevara un bajo rendimiento laboral y se reflejara en una serie de aspectos como es la limitación de funciones, problemas psíquicos, ausencia del personal, ocasionando una baja calidad del servicio y así buscar alternativas de solución a este problema como promover medidas de intervención orientadas al afrontamiento de esta problemática, así mismo los resultados servirán como referencia para otros establecimientos de salud.

Desde una mirada metodológica la indagación siguió los pasos que rige el método científico y aporta un instrumento validado por expertos con el fin de medir la asociación respectiva entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción, el instrumento será sometido a pruebas de confiabilidad antes de ser aplicadas, para así

tener la certeza de su utilidad en otros trabajos de investigación relacionados al tema.

Se estableció como objetivo principal: determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023.

Se presentó los objetivos específicos: Determinar la relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital el nacional de Lima, 2023; Determinar la relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital el nacional de Lima, 2023; Determinar la relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital el nacional de Lima, 2023.

La hipótesis general del estudio fue: Existe relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023 y las hipótesis específicas : Existe relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023; Existe relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023; Existe relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia en un hospital nacional de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En proporción, a las investigaciones y estudios en el ámbito internacional, en Alemania, Worringer et al. (2020) realizaron una investigación de carácter cualitativo con el fin de estudiar la perspectiva de los directores médicos y de enfermería de un hospital sobre el estrés mental de sus empleados. Se realizaron entrevistas semiestandarizadas con 37 médicos jefes, médicos superiores y enfermeras superiores en un hospital alemán. Las evaluaciones de las entrevistas tomaron en cuenta las pautas para la valoración del riesgo mental de la Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA). La mayoría de las características laborales informadas estaban vinculadas a la organización del trabajo, la tarea laboral y las relaciones sociales. La escasez de personal se identificó como un factor estresante subyacente a varias otras cargas. El apoyo de los directivos y entre colegas se mencionó como el recurso principal. Los hallazgos indican que los directivos se esfuerzan por reducir la carga de su personal, especialmente a través de su apoyo personal. Sin embargo, parece que los gerentes necesitaban recursos adicionales para contrarrestar el estrés.

En China, Wu (2020) realizó una investigación con el propósito de examinar el mecanismo del estrés laboral en diversas dimensiones del agotamiento laboral, considerando el rol del apoyo social percibido y la satisfacción del personal entre los colaboradores de un banco. Dentro de este estudio, 1.464 empleados bancarios chinos participaron completando encuestas. Los resultados revelaron una vinculación directa entre el agotamiento y el estrés laboral. Por otro lado, se evidenció una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción del trabajador, así como una relación negativa con el apoyo social percibido. Las evaluaciones de mediación indicaron que la mediación del apoyo social percibido variaba en función del agotamiento laboral y sus diversas dimensiones.

En Egipto, la investigación de Randa y Dalia (2021) se propuso evaluar el nivel de estrés laboral, la satisfacción laboral y la intención de renunciar al empleo en enfermeras que atendían a los casos sospechosos de COVID-19. Esta investigación transversal comparativa en el incluyó a 210 trabajadores del cuerpo enfermería del Hospital General de Zagazig (ZGH) y a 210 enfermeras del hospital

de Zagazig (ZFH). Los resultados indicaron que el 75,2% de las enfermeras en ZFH experimentaban un nivel elevado de estrés, en comparación con el 60,5% en ZGH. Los factores estresantes principales en ZFH incluyeron la carga de laboral (97%), el manejo de los fallecidos (96%), las demandas y temores personales (95%), la implementación medidas de bioseguridad muy estrictas (95%) y el estigma (90%). En ZGH, la exposición al riesgo de infección (98%) fue el factor estresante más notable. Además, en ZFH el 51% de enfermeras reportaron un declive en su nivel de satisfacción laboral, en comparación con ZGH, que solo fue del el 41%. Apenas un 5% de las enfermeras en ZFH afirmaron rotundamente que no tenían ningún tipo de intención de renunciar a sus actividades laborales.

En Ghana, Kokoroko y Sanda (2019) publicaron la repercusión de la carga de laboral en el estrés en el cuerpo de enfermeras del departamento de pacientes ambulatorios, examinando también el papel moderador de la colaboración de los colegas en este vínculo. El estudio recolectó los datos por medio de los cuestionarios, done la muestro estuvo conformada por 216 enfermeras de cuatro hospitales prominentes en Ghana, los hallazgos demostraron una correspondencia directa respecto a los niveles elevados de carga de trabajo y mayores niveles de estrés laboral en las enfermeras. Además, se identificó que los niveles de sobrecarga laboral se relacionaban con mayores grados de estrés laboral, especialmente para aquellas profesionales que experimentaban un mayor índice de apoyo hacia sus colegas, en contraste con aquellas con niveles bajos de apoyo (efecto amortiguador de reserva, la conclusión del estudio resalta el impacto negativo de las sobrecargas de trabajo en el personal de salud y viceversa, enfatizando la importancia del apoyo de los compañeros de trabajo como un amortiguador significativo en esta relación.

Quillatupa (2022) investigó la asociación entre los estresores laborales y la satisfacción en el personal de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, en 2018. El método de estudio fue cuantitativa y correlacional, con diseño transversal. La muestra incluyó 30 profesionales de emergencia. Se utilizó una encuesta con el cuestionario y las escalas "The Nursing Stress Scale" (NSS) para medir estresores y la escala tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC) para evaluar la satisfacción. Los resultados indicaron que el 57% son de estresores sociales, un

53% psicológicos y un 60% físicos. La prueba de Pearson reveló una asociación negativa significativa y alta ($r = -0,74$) entre estresores laborales y satisfacción. Por lo tanto, se destaca la necesidad de abordar estresores a fin de aumentar los niveles de la satisfacción de trabajo del cuerpo de enfermeras en el mencionado hospital.

Flores (2022) en Lambayeque, Perú, tuvo como objetivo examinar los estresores laborales vinculados a la satisfacción laboral en el contexto del SARS-COV-2 entre en el cuerpo de enfermeros del Hospital Belén. El marco metodológico partió por ser de criterio cuantitativo y un diseño correlacional y transeccional, participaron 68 enfermeras, utilizando encuestas y NSS para evaluar estresores. El perfil demográfico reveló que la mayoría eran mujeres (86.2%), con edades de 25 a 35 años (46.2%), y la mayoría tenía una especialidad en enfermería (58.5%). Los hallazgos revelaron que el 85% experimentaba una escaña medio de factores estresantes laborales, mientras que el 15% enfrentaba una escala alta. En relación con la satisfacción laboral, el 49% se encontraba medianamente satisfecho, el 38% expresó satisfacción y el 12% manifestó insatisfacción. Asimismo, los resultados inferenciales entre las variables hallaron un valor de Rho igual a -0.300 y p-valor igual a 0,015. Se finiquitó que es importante enfatizar la necesidad de abordar los factores estresantes laborales para mejorar la satisfacción del cuerpo de enfermeros en situaciones de emergencia sanitaria.

El estudio de Ulloa (2020) en Trujillo tuvo como objetivo, examinar la relación entre la exposición a factores estresores y la SL los empleados de un establecimiento de boticas, abarcando la totalidad de 50 empleados con un estudio descriptivo correlacional, observacional, mediante un muestreo por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios validados: Test de Valoración de Satisfacción Laboral (TVSL) con 25 ítems y el Test de Valoración de Factores Estresores (TVFE) con 14 ítems. Los hallazgos señalaron que el 70% de los empleados experimentaron sobreexposición a elementos ambientales, el 82% a elementos laborales y el 72% a elementos personales. En cuanto a la satisfacción, el 64% de la muestra la reportó como alta. El análisis de inferencial entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral reveló un p-valor igual a 0,003 y un valor de Pearson equivalente a 0,406; indicando una relación positiva moderada y significativa entre las variantes de este contexto.

El estudio de Carrasco et al. (2022) en Chimbote investigó la correlación entre los factores estresantes laborales y la satisfacción en el cuerpo de enfermeras en medio de la pandemia de COVID-19. La indagación fue transeccional y correlacional involucró a 60 enfermeras de atención crítica de un hospital público. Se aplicaron cuestionarios, específicamente la Escala de Estrés en Enfermería y la Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno. Se observó predominantemente un nivel medio de estresores, siendo un 63% en el ámbito ambiental, 83% en el laboral, y 51% en las enfermeras. Se identificó una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estresores ambientales ($p < 0.01$) y personales ($p < 0.05$). Este descubrimiento destaca la interrelación entre las variables de las enfermeras que desempeñan un papel crucial en la atención directa a quienes estuvieron contagiados de COVID-19.

Hans Selye es considerado el precursor del estudio del estrés, quien describe tres fases de adaptación: la alarma de reacción, la etapa de adaptación y de agotamiento. Esta última se caracteriza por la manifestación de síntomas somáticos como insomnio e hipertensión. En este contexto, alguien puede presentar cuadros de estrés cuando se siente amenazada por circunstancias que superan su capacidad de adaptación (Vilcarano et al., 2018).

Se destaca el esquema de promoción de la salud de Nola J. Pender, el cual contribuye significativamente al ámbito de la prevención de enfermedades en salud. Este esquema propone la promoción de la salud para reducir factores de riesgo, crear factores protectores e incentivar una rutina saludable, planteando que el cuidado personal hacia la salud es un recurso valioso que debe ser mantenido y mejorado a lo largo de la vida (Vargas et al., 2018).

El modelo de exigencia-control de Karasek (1979) indica que la tensión laboral surge cuando existe una elevada carga de trabajo y escasa autonomía para el empleado. En otras palabras, se presenta estrés cuando el trabajador enfrenta numerosas responsabilidades, pero cuenta con limitado control sobre el cómo y cuándo llevar a cabo dichas tareas.

Jiménez (2020) define el estrés laboral como una respuesta física y emocional negativa, subjetiva y compleja ante diversos estresores, ya sean físicos, individuales, colectivos u organizacionales. Estos estresores provocan respuestas a niveles psicológicos, fisiológicos, cognitivos y motores,

impactando tanto el cuidado mental como físico. Por otro lado, se destaca al personal de salud como parte fundamental de la primera línea de defensa en situaciones de emergencia sanitaria, enfrentándose a múltiples factores de riesgo, cuando este personal, incluido el técnico en farmacia, experimenta situaciones estresantes, como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y la exposición a factores físicos y psicológicos (Monge, 2018).

Jiménez (2020) menciona a Gray-Toft y Anderson, quienes identifican diferentes dimensiones del estrés laboral en el ámbito sanitario. Estas dimensiones incluyen estresores físicos, psicológicos y sociales. Los estresores físicos se relacionan con la carga y el ambiente laboral, mientras que los psicológicos abarcan aspectos emocionales. Los estresores sociales involucran relaciones laborales y organizacionales. Enfatiza que la satisfacción laboral puede actuar como factor protector ante los estresores, regulando el impacto del estrés en los trabajadores. Así, el estrés laboral puede desempeñar un papel crucial en la satisfacción laboral, ya sea motivando positivamente o generando tensiones y descontento (Toro, 2022).

En cuanto a la base teórica del estrés laboral, según Locke, se describe como algo emocionante placentero o positivo que surge de la evaluación que una persona realiza acerca de su empleo o sus vivencias laborales (Chinchay et al., 2020). El esquema de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996): Según esta teoría, la tensión laboral surge cuando los empleados perciben un desajuste entre la dedicación que invierten en su trabajo y la retribución que obtienen a cambio. En otras palabras, se experimenta estrés cuando el trabajador siente que su esfuerzo no es reconocido o recompensado de manera adecuada.

También se vincula la satisfacción laboral con las actividades laborales, destacando la importancia de que el trabajo brinde oportunidades para mostrar habilidades, desafíos y recompensas justas. Condiciones laborales seguras, relaciones sociales positivas y recompensas adecuadas son factores determinantes que afectan el grado en que un trabajador pueda estar satisfecho en su entorno laboral (Blanco, 2018).

Existen elementos clave que influyen en la satisfacción en el trabajo, como las condiciones materiales y físicas, interacciones sociales, ejecución de tareas, vínculos con la autoridad, progreso personal, políticas directivas y beneficios laborales (Quillatupa, 2022).

La "Teoría bifactorial" de Herzberg, donde identifica elementos extrínsecos e intrínsecos que influyen en el grado que un trabajador se siente satisfecho. Los elementos extrínsecos, relacionados con la insatisfacción, incluyen condiciones laborales y administrativas, mientras que los factores intrínsecos, motivadores, están vinculados al contenido del trabajo y su significado para el individuo (Flores, 2022)

III- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

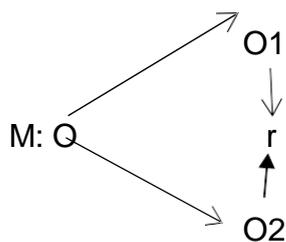
3.1.1. Tipo de investigación

Básica, ya que se pretende profundizar la comprensión y entendimiento de los conocimientos existentes, sin buscar aplicaciones inmediatas. Se orienta hacia la generación de comprensión y utiliza un método cuantitativo para medir la magnitud del problema. Se fundamenta en la formulación y contrastación empírica de hipótesis, apoyándose en conocimientos teóricos. El proceso de investigación implica la recopilación ordenada de datos a través de herramientas acreditadas como encuestas, cuestionarios y observaciones. Posteriormente, se realiza un análisis y comparación de los datos utilizando herramientas estadísticas, según lo indicado por Sánchez (2019).

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, puesto que no hubo ninguna implicación en la manipulación de variables. Se caracteriza como un estudio transversal-correlacional, debido a que se dio durante una única recopilación de datos, siguiendo un cronograma establecido. El enfoque transversal permite examinar y establecer relaciones entre las variables y se ejecuta una solo vez (Hernández et al., 2018).

Figura 1 : Esquema del diseño de la investigación



M: Personal técnico de farmacia

r: Relación de las variables

O1: Estresores laborales

O2: Satisfacción laboral

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Estresores laborales

Los estresores laborales se refieren a situaciones o condiciones percibidas como amenazantes, generando respuestas psicológicas, físicas y emocionales que afectan el desempeño diario. Estos factores conducen al desgaste del individuo, manifestándose en conductas distantes y alterando su funcionamiento biopsicosocial (Bautista et al., 2020).

Definición operacional: La variable se opera mediante la medición de estresores físicos, psicológicos y sociales.

Indicadores: Los indicadores incluyen el contenido del trabajo, contexto laboral, conducta, pensamiento y situaciones de conflicto.

Escala de medición: Se utiliza la escala ordinal y "The Nursing Stress Scale" (NSS) de Pamela Gray Toft y James Anderson, que consta de 34 ítems, evaluando la frecuencia y percepción de situaciones estresantes en una escala del 1 (nunca) al 4 (muy frecuentemente).

Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define por las actividades que realiza el individuo, permitiendo mostrar habilidades y ofreciendo desafíos y recompensas adecuadas. Esto incluye la percepción de recompensas a través de salarios y beneficios, alineados con las expectativas individuales (Blanco, 2018).

Definición operacional: La variable se midió a través de factores extrínsecos e intrínsecos.

Indicadores: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, relación con la autoridad, desempeño personal y desempeño de tareas.

Escala de medición: Se empleó la escala ordinal y Likert, compuesta por 36 ítems, evaluando el acuerdo en una escala del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Es la representación total de individuos o elementos de los cuales se recopilará información para su estudio y análisis, conforme a las especificaciones de la investigación que busca generalizar información o conocimiento. Se puede denominar población o universo, y estos términos pueden intercambiarse. Además, estas entidades pueden clasificarse como accesibles o no accesibles en función de su disponibilidad para la investigación (Mohamed et al., 2023).

La cantidad de personal técnico para el estudio, estuvo constituida por un total de 148 técnicos de farmacia, que equivale a la totalidad de técnicos del servicio de farmacia, de acuerdo a la información recabada por parte de recursos humanos del hospital, prosiguiendo los enfoques de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Personal técnicos asimilados a la institución policial y contratados
- Personal administrativo
- Trabajadores en contrato CAS
- Sub oficiales técnicos con la efectividad en el grado.

Criterios de exclusión:

- Técnicos en farmacia que no pertenecen al servicio de farmacia.
- Personal técnico que no den consentimiento

3.3.2. Muestra

Conjunto de personas o una porción representativa de una población que es seleccionado debido a la presencia de ciertas características específicas.

Se recopilan datos de esta muestra con el objetivo de obtener resultados válidos. La muestra actúa como una representación de la población completa y los resultados derivados de esta se utilizan para realizar inferencias o generalizaciones más amplias. Es esencial que el número y la estructura de la muestra sean apropiados para garantizar que los resultados obtenidos sean estadísticamente significativos y reflejen de manera precisa la totalidad de la población (Condori ,2020), debido a que la cantidad de técnicos es una población numerosa se procedió a ejecutar el cálculo de la muestra para una población finita el cual se obtuvo como resultado a 107 técnicos de farmacia (ANEXO 7), por consiguiente, el valor de la muestra a analizar en el trabajo de investigación es de 107 participantes.

3.3.3. Muestreo

Se trabajó con un total de 107 técnicos de farmacia para la población bajo los principios previamente descritos y teniendo en cuenta la fórmula del cálculo ejemplar, se obtiene una data verificable y con un nivel de confianza de un 95% porque existe una proporción de 107 Técnicos.

Estos métodos de muestreo son útiles cuando se pretende evitar la introducción de sesgos estadísticos. Por ende, la técnica garantiza que la información recopilada de la muestra elegida será representativa de la población en cuestión y proporcionarán resultados precisos (Guevara et al., 2020), para la selección del participante en el estudio se procedió a optar por un muestreo aleatorio probabilístico simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de información en el presente estudio se realizó a través de la técnica de encuesta, que consiste en aplicar preguntas objetivas en un tiempo relativamente corto a los participantes y analiza información acerca de una variable definida por Hernández et al. (2018).

Instrumento, se eligió el cuestionario como instrumento para extraer la información, porque es una herramienta estándar para conseguir información en cada participante. Este consta de preguntas estructuradas; ya sea en formato digital o físico, y las respuestas se dan forma virtual o de manera escrita (López et al., 2018), debido que la presente investigación trabaja con dos variables, se tuvo en cuenta abarcar dos cuestionarios:

La variable en el personal técnico del servicio de farmacia se evalúa mediante la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), desarrollada por Pamela Gray Toft y James Anderson, cuyo fin es medir la frecuencia donde ciertos estados son percibidos como estresantes en el personal técnico del servicio de farmacia y se distribuye en 34 ítems con diversas dimensiones como se aprecia a continuación:

- Estresores Físico (6 ítems)
- Estresores Psicológicos (18 ítems)
- Estresores sociales (10 ítems).

La escala está compuesta por cuatro opciones de respuesta: muy frecuentemente (4), frecuentemente (3), alguna vez (2) y nunca (1). La puntuación total se calcula sumando los valores asignados a los 34 ítems, variando entre 34 y 136. Un puntaje más elevado indica un mayor nivel de estresores. La versión adaptada al español del instrumento afirma que el cuestionario exhibe en sus dimensiones una alta confiabilidad de Alfa igual 0,920 (Escribà et al., 1999).

La variable de SL se evalúa mediante la escala tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC), compuesta por 36 ítems con diversas dimensiones como se aprecia a continuación:

- ✓ Extrínsecos (24 ítems)
- ✓ Intrínsecos (12 ítems)

La escala proporciona cinco opciones de respuesta: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

Validez y confiabilidad: El procesamiento de validez de los dos cuestionarios se ejecutó a través de la examinación de un jurado de expertos (ANEXO 4), donde colaboraron tres magísteres (Mg) profesionales para certificar la aplicabilidad a través de una matriz de validez que contiene los grados, datos del jurado y el criterio de decisión de los cuestionarios (Arias et al., 2021).

Confiabilidad: Para su valoración estadística, se usó el Coeficiente Alfa de Cronbach y a través de él se valida la consistencia interna del constructo de la investigación y se emplea para ello una muestra piloto de 12 técnicos del servicio de farmacia con equivalentes particularidades de la unidad de análisis del estudio del cual arroja resultados para su posterior análisis (López et al., 2019). ANEXO 5

3.5. Procedimientos

El procedimiento del presente estudio comenzó con la compilación de datos: primero, se obtuvo la autorización correspondiente del servicio; posteriormente, se distribuyeron entre los técnicos del servicio de farmacia los cuestionarios ya diseñados. Con los datos recolectados, se procedió a utilizar el programa SPSS en su versión 28.0, que facilitó el análisis para realizar la distribución de frecuencias y la identificación de las variantes de investigación. Asimismo, se realizó una evaluación descriptiva, aplicando a Pearson como producto de correlación a fin de contrastar las hipótesis planteadas. Durante este proceso, se consideraron los resultados como elementos fundamentales de cada variable, asegurando su validez. Para la distribución de datos, se utilizó el software Excel, organizando los resultados según los objetivos del estudio. En relación con el procedimiento de recopilación de información, se abordaron las variaciones de horarios y turnos del personal de salud mediante el uso de un formulario de Google Forms y encuesta presencial, lo que permitió un seguimiento eficiente la recolección de las respuestas y el ordenamiento de la información convertida a datos.

3.6. Método de análisis de datos

En primera instancia, se reagruparon los datos para presentar los hallazgos a través de tablas de frecuencia, abordando cada variable de investigación. Para poner a prueba las hipótesis del estudio, se empleó un nivel de significancia establecido en el 5% y la prueba de Chi-cuadrado. De acuerdo con Arias et al. (2021), durante la evaluación inferencial, el resultado obtenido se analizó mediante la prueba de hipótesis para diferenciar proporciones, manteniendo un nivel de confianza del 95%

3.7. Aspectos éticos

A fin de cumplir con los aspectos éticos, la presente investigación tomó en consideración el código de ética elaborado por la Universidad César Vallejo. Este código tiene como propósito impulsar la integridad científica de las indagaciones realizadas en el ámbito universitario bajo los lineamientos de la Resolución del Consejo Universitario 0470-2022/UCV, aplicando los más elevados estándares de rigor científico para garantizar la precisión del conocimiento científico. Además, busca resguardar los derechos y la seguridad de los investigadores, colaboradores, y la propiedad intelectual que involucran dichas investigaciones.

En la investigación, se ha estimado relevante examinar la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, dado que promueve el respeto a la dignidad e integridad de los colaboradores. Esta declaración enfatiza la importancia de preservar la integridad, seguridad y privacidad de la información otorgada por los sujetos de estudio.

Se han integrado las bases éticas en el estudio, incluyendo la autonomía que respeta la voluntad de los participantes sobre la decisión que tomen al participar en el estudio. Además, se ha aplicado el principio de beneficencia para garantizar los beneficios de cada voluntario. El principio de no maleficencia se ha tenido en cuenta, comprometiéndose a evitar cualquier perjuicio a los sujetos de estudio mientras se respeta su autonomía. También se ha considerado el principio de equidad, garantizando la distribución justa de beneficios y riesgos entre los participantes, y respetando los principios de justicia y propiedad intelectual mediante la adecuada citación de otros estudios."

IV. RESULTADOS

Seguidamente, se muestran todos los hallazgos de los análisis realizados en el programa SPSS en su versión 28

4.0 Pruebas de Normalidad

Los resultados obtenidos son los siguientes hallazgos:

Tabla 1

Pruebas de normalidad de las variables estresores laborales y satisfacción laboral

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|--------|-------------|-----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estresores físicos | 0.142 | 107 | 0.000 | 0.953 | 107 | 0.001 |
| Estresores Psicológicos | 0.082 | 107 | 0.073 | 0.947 | 107 | 0.000 |
| Estresores Sociales | 0.112 | 107 | 0.002 | 0.909 | 107 | 0.000 |
| Estresores laborales | 0.100 | 107 | 0.010 | 0.932 | 107 | 0.000 |
| Satisfacción laboral | 0.072 | 107 | 0,200* | 0.989 | 107 | 0.547 |

a. Corrección de significación de Lilliefors.

La muestra es mayor a cincuenta. Se evidencia que las dimensiones de Estresores físicos, Estresores sociales y la variable Estresores laborales tienen una significancia o p valor de 0.000, 0.002 y 0.010, respectivamente, menores al 5%; es decir, no existe una normalidad en la distribución de los datos recolectados. También, se efectuaron las pruebas no paramétricas, debido a que las variantes son de naturaleza cualitativa.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos estadísticos

Tabla 2**Estadística descriptiva de las variables estresores laborales y dimensiones**

| Niveles | Estresores laborales | | Estresores físicos | | Estresores psicológicos | | Estresores sociales | |
|---------|----------------------|------|--------------------|------|-------------------------|------|---------------------|------|
| | Fr | % | Fr | % | fr | % | fr | % |
| Alto | 9 | 8.4 | 10 | 9.3 | 8 | 7.5 | 9 | 8.4 |
| Medio | 36 | 33.6 | 52 | 48.6 | 36 | 33.6 | 26 | 24.3 |
| Bajo | 62 | 57.9 | 45 | 42.1 | 63 | 58.9 | 72 | 67.3 |
| Total | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 |

Fuente. Instrumento de recolección de datos. Elaboración propia

En la Tabla 4, se pueden identificar los estresores laborales en el personal técnico del servicio de farmacia, se demostró que un 57.9% presenta nivel bajo, un 33.6% nivel medio y solo 8.4% un nivel alto. Respecto a los estresores físicos, se identificó que un 48.6 por ciento presentó un nivel medio, un 42.1 por ciento un nivel bajo y un 9.3 por ciento en nivel alto. En cuanto a los estresores psicológicos, se identificó que un 58.9 por ciento presentó un nivel bajo, un 33.6 por ciento un nivel medio y un 7.5 por ciento en nivel alto. Respecto a la variable estresores sociales se identificó que un 67.3 por ciento presentó un nivel bajo, un 24.3 por ciento un nivel medio y un 8.4 por ciento en nivel alto.

Tabla 3**Estadística descriptiva de la variable satisfacción laboral y dimensiones**

| Niveles | Satisfacción laboral | | Condiciones físicas y/o materiales | | Beneficios laborales y/o remunerativos | | Políticas administrativas | | Relaciones sociales | | Desarrollo personal | | Desempeño de tareas | | Relación con la autoridad | |
|---------|----------------------|------|------------------------------------|------|--|------|---------------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------------------------|------|
| | Fr | % | Fr | % | Fr | % | Fr | % | Fr | % | fr | % | Fr | % | Fr | % |
| Alto | 22 | 20.6 | 31 | 29 | 9 | 8.4 | 8 | 7.5 | 20 | 18.7 | 49 | 45.8 | 25 | 23.4 | 38 | 35.5 |
| Medio | 77 | 72 | 66 | 61.7 | 73 | 68.2 | 67 | 62.6 | 74 | 69.2 | 48 | 44.9 | 74 | 69.2 | 61 | 57 |
| Bajo | 8 | 7.5 | 10 | 9.3 | 25 | 23.4 | 32 | 29.9 | 13 | 12.1 | 10 | 9.3 | 8 | 7.5 | 8 | 7.5 |
| Total | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 | 107 | 100 |

Fuente. Instrumento de recolección de datos. Elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 5, se identificó que el 72% del personal técnico de farmacia presentó un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 20.6% alcanzó un nivel alto. En cuanto a las dimensiones analizadas, las condiciones físicas fueron identificadas en un 61.7% en nivel medio y un 29% en nivel alto. Los beneficios laborales se situaron en un 68.2% en nivel medio y un 23.4% en nivel bajo.

Las políticas administrativas se distribuyeron en un 62.6% en nivel medio, un 29.9% en nivel bajo y un 7.5% en nivel alto. Respecto a las relaciones sociales, se identificaron en nivel medio en un 69.2%, en nivel alto en un 18.7% y un 12.1% en nivel bajo. El desarrollo personal se encontró en un nivel alto en el 45.8%, en nivel medio en el 44.9%, y en nivel bajo en el 9.3%. En cuanto al desempeño de tareas, se identificó en nivel medio en un 69.2%, en nivel alto en un 23.4%, y en nivel bajo en el 7.5%. Finalmente, la relación con la autoridad se situó en un nivel medio en el 57%, en nivel alto en un 35.5%, y en nivel bajo en el 7.5%.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba estadística de la hipótesis general

Ho: Los estresores laborales no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023

Ha: Los estresores laborales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Tabla 4

Prueba de correlación de la hipótesis general

| | | Satisfacción laboral |
|-------|----------------------------|-------------------------|
| (Rho) | Estresores laborales | -0.561** |
| | | 0.000 |
| | | 107 |
| | Coeficiente de correlación | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 107 |

El análisis efectuado reveló un valor p de 0,000, no superando a 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, Por lo tanto, existe relación entre EL y SL.

Se obtuvo un Rho de Spearman de -0,561 de nivel medio, el cual se establece una correlación inversa entre las variables EL y satisfacción laboral.

4.2.1 Prueba estadística de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Tabla 5

Prueba de correlación de la hipótesis específica 1

| | | | Satisfacción laboral |
|-----|--------------------|----------------------------|-------------------------|
| | | Coeficiente de correlación | -0.463** |
| Rho | Estresores físicos | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 107 |

El análisis efectuado reveló un valor p de 0,000, el cual no es superior a 0,05. En consecuencia, se valida la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula. Por consiguiente, hubo una relación inversa entre los estresores laborales físicos y la satisfacción laboral, caracterizada por una correlación negativa y un coeficiente de Rho igual a -0,463.

4.2.2 Prueba estadística de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Tabla 6**Prueba de correlación de la hipótesis específica 2**

| | | | Satisfacción laboral |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Estresores psicológicos | Coeficiente de correlación | -0.533** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 107 |

análisis efectuado reveló un valor p de 0,000, que es no es superior a 0,05. En consecuencia, se valida la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula. Por consiguiente, hubo una relación inversa entre los Estresores psicológicos y la Satisfacción, caracterizada por una correlación negativa y un coeficiente de Rho igual -0,533.

4.2.1 Prueba estadística de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico.

Ha: Existe relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico.

Tabla 7**Prueba de correlación de la hipótesis específica 3**

| | | | Satisfacción laboral |
|--------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Estresores sociales | Coeficiente de correlación | -0.549** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 107 |

El análisis efectuado reveló un valor p de 0,000, que es no es superior a 0,05. En consecuencia, se valida la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula. Por consiguiente, hubo una relación inversa entre los Estresores sociales y la Satisfacción, caracterizada por una correlación negativa y un coeficiente de Rho igual -0,549.

V. DISCUSIÓN

Concerniente al objetivo de establecer la relación respectiva entre los estresores laborales y la satisfacción laboral del personal técnico de farmacia de un hospital de Lima, se encontró que existe relación inversa entre ambas variables. Con un valor de correlación Spearman de -0.561 que indica que si los factores estresantes se incrementan entonces la SL disminuye. Este hallazgo es semejante con el estudio de Wu (2020) realizada en China en una población de empleados de 1464 donde se comprobó que existía también una correlación negativa entre estrés laboral y la SL. La investigación de Randa y Dalia (2021) en Egipto también encontró en una población de 210 enfermeras de un hospital que el estrés laboral fue alto en su mayoría y la SL tuvo un nivel bajo.

Los hallazgos obtenidos discrepan de los identificados por Ulloa (2020) en una red de boticas en Trujillo, donde se encontró una correlación baja entre los factores estresantes y la SL. Sin embargo, el resultado fue de una correlación directa o positiva baja de 0.406 , inverso a los de la presente investigación. Este resultado que puede parecer extraño se entiende a partir de los niveles de estrés que se pueden presentar en las personas. En ese sentido, Karasek (1979) indicó que existe niveles de estrés tolerables que pueden ayudar a incrementar el rendimiento o actividad ante los retos. Estos desafíos superados generarán mayores niveles de satisfacción.

En cuanto a si los estresores físicos se relacionan con la SL del personal técnico de farmacia de un hospital de Lima se determinó que existe una correlación inversa o negativa. Con un valor de correlación Spearman de -0.463 que indica que cuando los estresores físicos se incrementan entonces la satisfacción laboral disminuye. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Quillatupa (2022), llevada a cabo en una población de 30 trabajadores de enfermería en un establecimiento de salud en Huaraz. En ese estudio, también se demostró una correlación negativa significativa, resaltando la necesidad de abordar los estresores para mejorar la satisfacción laboral en este contexto específico

En cuanto a si los estresores psicológicos se relacionan con la SL del personal técnico de farmacia de un hospital de Lima se determinó que existe una correlación

inversa o negativa. Con un valor de correlación Spearman de -0.533 que indica que cuando los estresores psicológicos se incrementan entonces la satisfacción laboral disminuye. Lo anterior coinciden con los hallazgos de Quillatupa (2022) en su estudio. En dicha investigación, también se identificó una correlación negativa significativa, destacando la relevancia de abordar los elementos estresantes para mejorar la SL en este entorno particular. Y como lo afirma Locke en Chinchay et al. (2020) la SL se percibe como el estado o circunstancia emocional de un individuo que puede ser agradable o derivado de la examinación que elabora un colaborador en su trabajo o sus experiencias laborales. El estrés psicológico que afecta al trabajador de salud se percibe como un estado emocional desagradable por lo tanto inverso a la satisfacción.

En lo que respecta a la conexión entre los estresores sociales y la SL del personal técnico de farmacia en un hospital de Lima, se estableció una correlación inversa o negativa. Se halló un factor de correlación negativa Rho de -0.549 , esto sugiere que a medida que los estresores sociales aumentan, la SL tiende a disminuir. Se concuerda con lo expresado por Quillatupa (2022). En ese estudio, también se evidenció una correlación negativa significativa, resaltando la necesidad de abordar los factores estresantes diversos para mejorar la satisfacción laboral en este contexto específico. Los aspectos sociales son determinantes para el estrés y obedecen a malas relaciones con los médicos que dirigen al cuerpo de enfermería y farmacia. Siegrist (1996) afirma que la tensión laboral surge cuando los empleados perciben una discrepancia entre la dedicación que invierten en su labor y las retribuciones que obtienen, situación que, según el argumento, los médicos no estarían experimentando.

En cuanto a los niveles de SL del personal técnico de farmacia de la población estudiada se encontró mayoritariamente en un nivel medio en el 72 por ciento del personal de farmacia y se encontró también que los beneficios laborales como factor de satisfacción laboral se encontraba en un nivel bajo en el 23.4 por ciento de la población y en nivel medio en el 68.2 por ciento. Este resultado es el que más está influyendo en una satisfacción que no es positiva sino también podría indicar insatisfacción. Caldas (2018) sostenía una conexión entre la satisfacción laboral y las actividades laborales, resaltando la importancia de que el trabajo proporcione

ocasiones para demostrar habilidades, enfrentar desafíos y recibir recompensas equitativas. Siempre según Caldas (2018), algunos factores que influyen son las condiciones laborales seguras, relaciones sociales positivas y recompensas adecuadas. Y los beneficios laborales encontrados en este estudio pueden estar condicionado la SL.

Un aspecto clave que evidencian las investigaciones de Worringer et al. (2020) y, Kokoroko y Sanda (2019) es que resaltan la necesidad del apoyo social como mecanismo para reducir el estrés. Cohen & Wills (1985) sostuvieron en sus estudios sobre el estrés que el apoyo social podría reducir el efecto del estrés laboral. Es decir, cuando los trabajadores tienen un fuerte sistema de apoyo social, pueden enfrentar mejor las demandas y desafíos del trabajo. Este aspecto es clave para la presente investigación ya que se evidencia una correlación negativa entre los factores estresantes y la SL.

VI. CONCLUSIONES

Primera: existe relación significativa fuerte entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción con un p valor de 0.000 y una correlación de Rho de Spearman de -0.561 dando como cierta la hipótesis general planteada. Este resultado sugiere que a medida que aumentan los EL, disminuye el nivel de SL del técnico en el servicio de farmacia.

Segunda: En relación con los estresores laborales, los resultados revelaron que un grupo considerable del 57.9% presenta un nivel bajo, mientras que el 33.6% se encuentra en un nivel medio y solo un 8.4% experimenta un nivel alto. Estos hallazgos indican la presencia de un porcentaje considerable de estrés medio entre los trabajadores del área de farmacia

Tercera: existe relación significativa fuerte entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción con un p valor de 0.000 y una correlación de Rho de Spearman de -0.463 dando como cierta la hipótesis específica 1 planteada. Este resultado sugiere que a medida que aumentan los estresores laborales físicos, disminuye el nivel de SL del técnico en el servicio de farmacia.

Cuarto: existe relación significativa fuerte entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción con un p valor de 0.000 y una correlación de Rho de Spearman de -0.533 dando como cierta la hipótesis específica 2 planteada. Estos resultados sugieren que, a pesar de las demandas laborales, el impacto psicológico en el personal técnico de farmacia es en su mayoría moderado o bajo. En consecuencia, estos hallazgos indican áreas específicas de fortaleza y áreas que podrían beneficiarse de intervenciones específicas para mejorar el bienestar.

Quinta: existe relación significativa fuerte entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción con un p valor de 0.000 y una correlación de Rho de Spearman de -0.549 dando como cierta la hipótesis específica 3 planteada. Al profundizar en las categorías específicas, estos resultados revelan una distribución relativamente baja de estresores sociales en términos de frecuencia y gravedad.

Sexta: En relación con el objetivo de determinar la relación con la satisfacción del personal técnico del servicio de farmacia se encontró que se distribuye principalmente en niveles medio y alto, abarcando el 72 por ciento y el 20.6 por ciento del personal, respectivamente. Al evaluar las dimensiones específicas de la SL, se resalta que factores como los beneficios laborales, desarrollo personal, políticas administrativas, las relaciones sociales, condiciones físicas y la ejecución de tareas son mayormente percibidos en niveles moderados y elevados. Estos resultados sugieren un nivel general de satisfacción laboral positivo en el personal técnico del servicio de farmacia.

Séptima: Para abordar eficazmente cualquier área de insatisfacción identificada, es crucial examinar las dimensiones específicas con mayor detalle. Las dimensiones de mayor insatisfacción, aunque minoritarias, pueden ser áreas clave para intervenciones de mejora específicas. La gestión de recursos humanos puede utilizar estos datos para adaptar estrategias que fortalezcan aún más la satisfacción laboral y promuevan un ambiente de trabajo saludable y motivador para el personal técnico en el servicio de farmacia del hospital.

Octava: En relación con la hipótesis específica 1, que plantea una relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de SL del personal técnico del Servicio de Farmacia, los resultados tuvieron una significancia fuerte con valor p de 0.00, inferior a 0.05, se aceptó la hipótesis alterna. La correlación fue inversa de nivel moderada con un valor de -0.463, sugiriendo que el impacto de los estresores físicos está asociado con una menor satisfacción en el personal técnico del servicio de farmacia.

Novena: Con respecto a la hipótesis específica 2, se estableció relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia mediante una significancia fuerte con p valor de 0.00, menor que 0.05, con una correlación inversa moderada de -0.533, indica que existe una conexión significativa y negativa entre los estresores psicológicos y la SL. Estos resultados subrayan la importancia de abordar los aspectos psicológicos de los estresores laborales para que la satisfacción no se vea afectada y el consecuente bienestar emocional.

Décima: En relación con la hipótesis específica 3, se confirmó una correlación entre los estresores laborales sociales y el nivel de SL del personal técnico del Servicio de Farmacia con una significancia fuerte de p valor 0.00, inferior que 0.05, y un Rho de -0.549. Esto indica los estresores sociales pueden afectar negativamente la satisfacción laboral, subrayando la importancia de abordar los aspectos sociales de los estresores laborales para que la satisfacción del personal técnico no decaiga.

VII. RECOMENDACIONES

Con respecto a los estresores laborales, en general, los hallazgos respaldan la existencia de una relación negativa significativa entre los EL y la SL del personal técnico en el servicio de farmacia. En este sentido, se recomienda una investigación más profunda para identificar los factores específicos que contribuyen a los estresores laborales en este entorno. Esto podría incluir encuestas cualitativas y entrevistas para comprender las experiencias individuales, así como análisis detallados de las actividades de gestión del personal. Desarrollar estrategias específicas a fin de mitigar estos estresores la cual podría tener una repercusión favorable hacia el bienestar general del personal.

Con respecto a los estresores laborales físicos, dado que la investigación respalda la asociación entre los estresores laborales físicos y la SL del personal técnico, se sugiere explorar intervenciones ergonómicas y de salud ocupacional. Las iniciativas podrían incluir la implementación de equipos ergonómicos, pausas activas y capacitación en prácticas laborales seguras. La investigación adicional podría centrarse en evaluar la efectividad de estas intervenciones y cómo se pueden adaptar a las necesidades específicas del entorno farmacéutico hospitalario.

Con respecto a los estresores laborales psicológicos, dada la relación directa entre los estresores psicológicos y la SL, se recomienda investigar en profundidad las fuentes específicas de estos estresores. Las estrategias de intervención podrían incluir talleres de apoyo emocional, conductas para reducir el estrés e incentivar un ambiente de trabajo saludable. La investigación futura podría evaluar la eficacia de estas intervenciones en el desarrollo de una óptima salud mental y que el personal se encuentre satisfactoriamente con su trabajo.

Con respecto a los estresores laborales sociales, dado los resultados destacan la importancia de abordar los estresores laborales sociales para mejorar la SL técnico en el servicio de farmacia. Se sugiere una investigación más detallada sobre la dinámica social en este entorno, incluyendo el trabajo y la colaboración en equipo, la confianza y seguridad de la comunicación y la cultura organizativa. Las estrategias de

gestión podrían centrarse en fortalecer las relaciones interpersonales, fomentar un ambiente de apoyo y abordar cualquier problema de dinámica grupal. Evaluar la efectividad de estas intervenciones puede proporcionar una base sólida para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

REFERENCIAS:

1. Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.
2. Bautista, J. R., Lauria, P. A. S., Contreras, M. C. S., Marañon, M. M. G., Villanueva, H. H., Sumaguingsing, R. C., & Abeleda, R. D. (2020). Los Factores Estresantes Específicos se relacionan con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras, La calidad percibida de la atención y la intención de la rotación. <https://doi.org/10.1111/ijn.12774>
3. Blanco Luna, G. (2018). Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral del Personal del Hospital de Apoyo. . Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Peru. Obtenido: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1630>.
4. Caldas Blanco, M. (2018). Prevención de riesgos laborales en el sector docente. Madrid: Secretaría General Técnica.
5. Charzyńska E, Habibi Soola A, Mozaffari N, Mirzaei A. Patterns of work-related stress and their predictors among emergency department nurses and emergency medical services staff in a time of crisis: a latent profile analysis. BMC Nurs. 2023 Apr 6;22(1):98. doi: 10.1186/s12912-023-01241-9. PMID: 37024855; PMCID: PMC10077323.
6. Chinchay Tisoc, L., Cusicanqui Zavaleta, J., Martínez Quintanilla, R. (2020). Propuesta de Mejora de la Satisfacción Laboral en el Área administrativa de una Empresa Importadora en Lima. Universidad Norber Wiener-Peru <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/1942/1963>
7. Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98(2), 310-357.
8. Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso taller. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
9. Dávila Morán, R.C.; Sánchez Soto, J.M.; López Gómez, H.E.; Espinoza Camus, F.C.; Palomino Quispe, J.F.; Castro Llaja, L.; Díaz Tavera, Z.R.; Ramirez Wong (2023), F.M. Work Stress as a Consequence of the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. Sustainability, 15, 4701. <https://doi.org/10.3390/su15064701>. Peru. 14 11.
10. Fangyuan Wu, Zheng Ren, Qi Wang, Minfu He, Wenjing Xiong, Guodong Ma, Xinwen Fan, Xia Guo, Hongjian Liu & Xiumin Zhang (2021) The relationship between job stress

and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction, *Psychology, Health & Medicine*, 26:2, 204-211, DOI: 10.1080/13548506.2020.1778750.

11. Flores Vásquez, B. (2022). Estresores Laborales Asociados a la Satisfacción laboral en escenarios sars-cov2 en el Personal de Enfermería. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10035/Flores%20Vasquez%20Blanca%20Elvira.pdf?sequence=1&isAllowed>.
12. Hernández-Pérez, R., Ávila Sánchez, M., Espinosa Aguilar, A., & Hernández Núñez, A. (2022). Satisfacción del Profesional de Enfermería con una Intervención de Cuidados como vía para la Gestión del conocimiento. *Revista cubana Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200007
13. Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Universidad de Celaya. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogasde-Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
14. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C.(2020) Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horiz Med [Internet]*. [citado 15 de noviembre de 2023];20(2):e1238. disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1238>.
15. Hurtado Flores, I. (2023). Estrés Laboral en la Productividad de Trabajadores Administrativos de una Dirección Regional de Salud en Lima. Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121352/Hurtado_FIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed.
16. Idrogo Cruzado (2022). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro Salud de Huanchaco Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>

17. Jiménez Jiménez (2020). Estresores Laborales en Enfermeros del Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima.
18. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://www.jstor.org/stable/2392498>
19. Kokoroko, E., & Sanda, M. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10, 341 - 346.
20. Lastre Amell, G., Gaviria Garcia , G., Herazo Beltran, Y., & Mendinueta Martinez, M. (2018). Estresores Laborales en el Personal de Enfermería de Unidades de Cuidados Intensivos. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=285061984475&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=a8b87884297bd84bffa926aef57124d6&sot>.
21. López, P. y Fachelli, S. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (Primera ed). creative commons. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
22. López, R., Avello, R., Palermo, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1), 441–450. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&lng=pt
23. Mamani Ramos, C. y Mamani Limachi, R. (2022). Estrés Laboral y Actitudes durante la pandemia COVID-19 del Personal de Enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. *Revista Muro de La Investigación*. <https://doi.org/10.17162/rmi.v7i1.1690>.
24. MINISTERIO DE SALUD-MINSA (2020). Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
25. Mohamed, H., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/14>

26. Moreira Novaes Neto, E., Gomes Xavier, A., & Maria de Araújo, T. (2020). Factores Asociados al Estrés Laboral entre Profesionales de Enfermería en el Servicios de Salud de mediana complejidad. Universidad Estadual de Feira de Santana, Brasil. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0913>
27. Nikunlaakso, R., Reuna, K., Oksanen, T. et al. Associations between accumulating job stressors, workplace social capital, and psychological distress on work-unit level: a cross-sectional study. BMC Public Health 23, 1559 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16506-w>
28. Olga Paulina Carrasco Ericson Felix Castillo Saavedra Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro Rosa María Salas Sánchez, Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19 . Revista Cubana de Enfermería. 2022;38(sup):e4398
29. Pérez López, L. F. (2020). Factores Estresores y Nivel de Satisfacción Laboral en Obstetras red V de Salud Cajabamba. Universidad Nacional de Cajamarca Peru Obtenido <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4098/LEYDY%20L%c3%93PEZ-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
30. Perez Martinez. J (2018) .Libro Psicología Desarrollo personal y Programacion Neurolinguistica ,segunda edicion,coleccion Neuromanagemet.https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl_49747/
31. Quillatupa Vidal, r. I. (2022). Estresores Laborales y Nivel de Satisfacción del Profesional de Enfermeria del Servicio de Emergencia Hospital "Víctor Ramos Guardia" Huaraz. ¿Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo? https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4893/T033_44489209_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. Environ Sci Pollut Res Int. 2021 Feb;28(7):8791-8801. doi: 10.1007/s11356-020-11235-8. Epub 2020 Oct 17. PMID: 33067794; PMCID: PMC7567651.
33. Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

34. Shiguango Shiguango, N. N., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2023). Estrés laboral antes y durante la pandemia COVID-19 en el personal médico del Hospital Tena. Revista UNIANDÉS De Ciencias De La Salud, 6(1), 1234–1259. Recuperado a partir de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2856>
35. Toro Rojas, M. I. (2022). Estrés en Personal de Enfermería que labora en el Area de Centro Quirurgico del Hospital Essalud II cañete – 2022-Lima. Universidad Maria Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1275/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO%20%20TORO%20ROJAS%20MARIA%20ISABEL.pdf?sequence=1>.
36. Torralba Melero, M., Carrilero López, C., De Toro Cortijo, J., & Vázquez García, (2021). Estresores Laborales en Enfermeras de las Unidades Críticos y Urgencias durante la Pandemia COVID-19. Hospital Universitario Albacete, España. Obtenido de <http://ciberindex.com/index.php/p/article/view/e13247>.
37. Ulloa, J.(2019) Exposición a factores estresores relacionado con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Cadena de Boticas, Trujillo, 2019. Tesis para obtener grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo
38. Vargas Moreno, G., Vela Guzman, G., & Zamora Montoya, A. (2020). Estresores Laborales en el Aspecto Biopsicosocial del Profesional de Enfermeria del Hospital Regional de Contingencia "Hemilio Valdizan Medrano" Huanuco Peru. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3677/TEN%2001111%20V32.pdf?sequence=1&isAI>
39. Victorio, E. (2018). La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima. Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio Institucional - USIL.
40. Vilcarano Ccente, b., & Samaniego Taipe, n (2018). Estresóres y Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital Regional Clinico Quirurgico Docente Daniel Alcides Carrion-2017. Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de [Usuario/Downlo VILCARANO%20B.%20SAMANIEGO%20N..pdf](#)

41. Worringer B, Genrich M, Müller A, Gündel H, Contributors Of The Seegen Consortium, Angerer P. Hospital Medical and Nursing Managers' Perspective on the Mental Stressors of Employees. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Jul 13;17(14):5041. doi: 10.3390/ijerph17145041. PMID: 32668816; PMCID: PMC7400443.

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización de la variable: Estrésores laborales

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | items | Escala |
|---|---|--|--|---|---|--|
| Variable independiente: Estrésores laborales | El estrés, como una señal interna en el entorno físico, psicológico o social que amenaza el equilibrio de un individuo, tiene un gran impacto en cuanto al rendimiento laboral. (Appley & Trumbull, 1967) | Se mide por estrésores físicos, estrésores psicológicos y estrésores sociales. | D1: Estrésores físicos D2: Estrésores psicológicos D3: Estrésores sociales | Carga de trabajo Falta de apoyo Incertidumbre Muerte y sufrimiento Preparación inadecuada Conflicto con los médicos Problemas con los miembros de otro Equipo | 1, 25, 27, 28, 30, 34 7, 11, 16, 17, 26, 31, 32, 33, 3, 4, 6, 8, 12, 13, 21, 15, 18, 23 2, 9, 10, 14, 19, 5, 20, 22, 24, 29 | Ordinal Escala de Likert (1-4) (Nunca = 1, A veces = 2, Frecuentemente = 3, Muy frecuentemente = 4) = 4) |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | items | Escala |
|--|---|--|--|---|-------|--|
| Variable Dependiente: Satisfacción laboral del personal técnico de farmacia | La satisfacción laboral se refiere a la actitud que un empleado muestra hacia su propio trabajo, incluyendo aspectos relacionados con su desarrollo personal, los beneficios y salarios que recibe, las políticas de gestión, las relaciones con sus colegas y superiores, y las condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo y su desempeño en general (Palma, 2006). | Se mide por factores extrínsecos y factores intrínsecos. | Condiciones físicas y/o materiales | Distribución física | 1 | Ordinal Escala de Likert (1-5) |
| | | | | Ambiente confortable | 13 | |
| | | | | Comodidad del ambiente | 21 | |
| | | | | Comodidad del lugar de trabajo | 28 | |
| | | | Comodidad en relación al desempeño | 32 | | |
| | | | Beneficios laborales y/o remunerativos | Sueldo en relación al trabajo asignado | 2 | Muy Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Promedio (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho (5) |
| | | | | Sentimiento por el trabajo realizado | 7 | |
| | | | | Aceptabilidad del sueldo | 14 | |
| | | | | Cobertura del sueldo | 22 | |
| | | | Políticas administrativas | Mal trato en la empresa | 8 | |
| | | | | Sensación de explotación | 15 | |
| | | | | Satisfacción por horario | 17 | |
| | | | | Incomodidad por el horario | 23 | |
| | | | | Reconocimiento | 33 | |
| | | | Relaciones sociales | Ambiente social adecuado para desarrollar actividades | 3 | |
| | | | | Agrado por trabajar con compañeros | 9 | |
| | | | | Tomar distancia | 16 | |
| | | | | Solidaridad | 24 | |
| | | | Desarrollo personal | Trabajo justo | 4 | |
| | | | | Satisfacción personal | 10 | |
| Gusto por la actividad | 18 | | | | | |
| Logros obtenidos | 25 | | | | | |
| Realización | 29 | | | | | |
| Autoestima | 34 | | | | | |
| Desempeño de tareas | Tarea valiosa | 5 | | | | |
| | Labor útil | 11 | | | | |
| | Tareas mal percibidas | 19 | | | | |
| | Trabajo aburrido | 26 | | | | |
| | Gusto por el trabajo | 30 | | | | |
| | Complacencia | 35 | | | | |
| | Comprensión de los jefes | 6 | | | | |
| Disposición de los Jefes | 12 | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|----------------------|--|
| | | | Relación con la autoridad | Relación favorable con el Jefe. Relación con superiores Sensación negativa en relación a los jefes Valoración del Jefe al esfuerzo. | 20 27 31 36 | |
|--|--|--|---------------------------|--|----------------------|--|

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO: Estresores Laborales y nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023 AUTOR: Bastidas Vílchez, Natali Elvia (ORCID 0000-0003-0678-7396) | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|---|
| Problema general: | Objetivo general: | Hipótesis general | VARIABLES | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023 ? | Determinar la relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. | Existe relación entre los estresores laborales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. | Variable 1: Estresores laborales El estrés, como una señal interna en el entorno físico, psicológico o social que amenaza el equilibrio de un individuo, tiene un gran impacto en cuanto al rendimiento laboral. (Appley & Trumbull, 1967) | | | | |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |
| - ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023? - ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023? . - ¿Cuál es la relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023?. | -Determinar la relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. - Determinar la relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. - Determinar la relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. | -Existe relación entre los estresores laborales físicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. - Existe relación entre los estresores laborales psicológicos y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. - Existe relación entre los estresores laborales sociales y el nivel de satisfacción del personal técnico del Servicio de Farmacia en un Hospital Nacional de Lima, 2023. | Estresores físicos Estresores psicológicos Estresores sociales | Carga de trabajo Falta de apoyo Incertidumbre Muerte y sufrimiento Preparación inadecuada Conflicto con los médicos Problemas con los miembros de otro equipo | 1, 25, 27, 28, 30, 34 7, 11, 16, 17, 26, 31, 32, 33, 3, 4, 6, 8, 12, 13, 21, 15, 18, 23 2, 9, 10, 14, 19, 5, 20, 22, 24, 29 | Ordinal Escala de Likert (1-4) (Nunca = 1, A veces= 2, Frecuentemente = 3, Muy frecuentemente = 4) | Bajo Medio Alto Bajo Medio Alto Bajo Medio Alto |
| | | | Variable 2: La satisfacción laboral se refiere a la actitud que un empleado muestra hacia su propio trabajo, incluyendo aspectos relacionados con su desarrollo personal, los beneficios y salarios que recibe, las políticas de gestión, las relaciones con sus colegas y superiores, y las condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo y su desempeño en general (Palma, 2006) | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rangos |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|--|--|---------------------------------|---|-----------------------|
| | | | Condiciones físicas y/o materiales | Distribución física Ambiente confortable Comodidad del ambiente Comodidad del lugar de trabajo Comodidad en relación al desempeño | 1 13 21 28 32 | Ordinal Escala de Likert (1-5) Muy Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Promedio (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho (5) | Bajo Medio Alto |
| | | | Beneficios laborales y/o remunerativos | Sueldo en relación al trabajo asignado Sentimiento por el trabajo realizado Aceptabilidad del sueldo Cobertura del sueldo | 2 7 14 22 | | Bajo Medio Alto |
| | | | Políticas administrativas | Mal trato en la empresa Sensación de explotación Satisfacción por horario Incomodidad por el horario Reconocimiento | 8 15 17 23 33 | | Bajo Medio Alto |
| | | | Relaciones sociales | Ambiente social adecuado para desarrollar actividades Agrado por trabajar con compañeros Tomar distancia Solidaridad | 3 9 16 24 | | Bajo Medio Alto |
| | | | Desarrollo personal | Trabajo justo Satisfacción personal Gusto por la actividad Logros obtenidos Realización Autoestima | 4 10 18 25 29 34 | | Bajo Medio Alto |
| | | | Desempeño de tareas | Tarea valiosa Labor útil Tareas mal percibidas Trabajo aburrido Gusto por el trabajo Complacencia | 5 11 19 26 30 35 | | Bajo Medio Alto |
| | | | Relación con la autoridad | Comprensión de los jefes Disposición de los Jefes Relación favorable con el Jefe. Relación con superiores Sensación negativa en relación a los jefes Valoración del Jefe al esfuerzo. | 6 12 20 27 31 36 | | Bajo Medio Alto |
| Tipo y diseño de investigación (sustentado) | Población y muestra(sustentado) | Técnicas e instrumentos | Estadística | | | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: hipotético deductivo</p> | <p>Población: 148 técnicos de farmacia.</p> <p>Tipo de muestreo: aleatorio</p> <p>Tamaño de muestra: 107 técnicos de farmacia.</p> | <p>Variable 1: Estresores laborales</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Estrés de Pamela Gray y James Anderson (1981).</p> <p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2006)</p> | <p>Descriptiva: Se determinará los indicadores mediante el conteo estadístico a través de los cuestionarios.</p> <p>Inferencial: se utilizará estadística correlacional</p> |
|--|---|---|---|

ANEXO 2 : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO ESTRESORES LABORALES

CUESTIONARIO APLICADO PARA EL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023.

“ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023”

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

1. Datos Generales

Edad.....

Sexo: F M

Condición Laboral:

Efectivo policial Asimilado

Personal civil

Tiempo de servicio (en años):.....

Cargo que desempeña:.....

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en el servicio de emergencia, indique la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes, marcando con una X la que crea conveniente.

| N o. | Pregunta | Nunca | A veces | Frecuente | Muy frecuente |
|------|--|-------|---------|-----------|---------------|
| 1 | Interrupción frecuente en la realización de sus tareas. | | | | |
| 2 | Recibir críticas de un médico o de otras áreas | | | | |
| 3 | Entrega de productos y medicamentos que resultan dolorosos a los pacientes. | | | | |
| 4 | Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora | | | | |
| 5 | Problemas con un supervisor | | | | |
| 6 | Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana | | | | |
| 7 | Falta de oportunidad de hablar abiertamente con otro personal del área sobre problemas en el área. | | | | |
| 8 | La muerte de un paciente | | | | |
| 9 | Problemas con uno o varios médicos o con personal de otras áreas | | | | |
| 10 | Miedo a cometer un error al entregar los medicamentos al paciente. | | | | |
| 11 | Falta de oportunidad de compartir experiencias y sentimientos con otro personal del área | | | | |
| 12 | Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. | | | | |
| 13 | El médico no está presente cuando un paciente se esta muriendo. | | | | |
| 14 | Estar en desacuerdo con el tratamiento prescrito a un paciente | | | | |
| 15 | Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de la familia de un paciente. | | | | |
| 16 | No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejem. Paciente conflictivo, hostilidad, etc). | | | | |
| 17 | Información inadecuada sobre la condición médica de un paciente | | | | |
| 18 | No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. | | | | |
| 19 | Tomar una decisión sobre el tratamiento a un paciente cuando el médico no está disponible. | | | | |
| 20 | Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal | | | | |
| 21 | Ver a un paciente sufrir | | | | |
| 22 | Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. | | | | |
| 23 | Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de un paciente. | | | | |
| 24 | Recibir críticas de un supervisor | | | | |
| 25 | Personal y turnos imprevisibles | | | | |
| 26 | Un médico que ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente | | | | |
| 27 | Se requieren demasiadas tareas que no son de su especialidad o funciones (ejem. Tareas administrativas) | | | | |
| 28 | No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. | | | | |
| 29 | Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (médicos, enfermeros u otros) de otros servicios | | | | |
| 30 | No tengo suficiente tiempo para realizar todas mis tareas | | | | |
| 31 | El cuerpo médico no está presente en una urgencia. | | | | |
| 32 | No saber que se responder al paciente o familia sobre su estado clínico y propósitos del tratamiento prescrito | | | | |
| 33 | Incertidumbre sobre la operación y funcionamiento de procedimientos especializados | | | | |
| 34 | Falta de personal para cubrir adecuadamente los servicios del área o unidad. | | | | |

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO APLICADO PARA EL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA,2023. “ESTRESORES LABORALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA,2023”

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

1. Datos Generales

Edad.....

Sexo: F M

Condición Laboral:

Efectivo policial Asimilado

Personal civil

Tiempo de servicio (en años):.....

Cargo que desempeña:.....

INSTRUCCIONES: A continuación ,se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una X ,de acuerdo a lo que considere adecuado.

| No. | Pregunta | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Promedio | Satisfecho | Muy satisfecho |
|-----|---|------------------|--------------|----------|------------|----------------|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 6 | Los jefes son comprensivos. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 8 | Siento que recibo de parte de la organización un "mal trato". | | | | | |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14 | El sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo. | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario laboral. | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 21 | La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |
| 25 | Me complacen los resultados de mi trabajo. | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 28 | En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 33 | El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con las actividades que realizo. | | | | | |
| 36 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | | | | | |

ANEXO 3 : FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

| Nombre de la prueba | Cuestionario de estrés laboral |
|----------------------------|--|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir los factores estresantes en el personal técnico de farmacia. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | estresores físicos, estresores psicológicos y estresores sociales. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala Ordinal y la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson |
| Niveles o rango | Bajo, medio ,alto |
| Cantidad de ítems | 34 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

ANEXO 4 : VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Validación de cuestionario de estresores laborales

| EXPERTO | MG ACADÉMICO | NOMBRE Y APELLIDO | FUNDAMENTO |
|----------------|--|----------------------------|-------------------|
| 1 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Jorge Enrique Vasquez Alba | Aplicable |
| 2 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Henry Valenzuela Qubedo | Aplicable |
| 3 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Carmen Quispe Soto | Aplicable |

Nota: Elaboración propia

Validación de cuestionario satisfacción profesional

| EXPERTO | MG ACADÉMICO | NOMBRE Y APELLIDO | FUNDAMENTO |
|----------------|--|----------------------------|-------------------|
| 1 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Jorge Enrique Vasquez Alba | Aplicable |
| 2 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Henry Valenzuela Qubedo | Aplicable |
| 3 | Mg. en gestión de los servicios en salud | Carmen Quispe Soto | Aplicable |

Nota: Elaboración propia

3. Datos de la escala de Estresores laborales

| Nombre de la prueba | Cuestionario de estrés laboral |
|----------------------------|--|
| Autor (a) | Adaptación de Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir los factores estresantes en el personal técnico de farmacia. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | estresores físicos, estresores psicológicos y estresores sociales. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala Ordinal y la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson |
| Niveles o rango | Bajo, medio ,alto |
| Cantidad de ítems | 34 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

4. Soporte teórico

| Escala/ARE A | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|---------------------------------|--------------------------------|--|
| ESTRESORES LABORALES | Estresores físicos | Factores Físicos: Hacen referencia a las características relacionadas con la naturaleza y carga de las tareas laborales, así como al entorno en el que se llevan a cabo. Los factores estresantes asociados al entorno de trabajo pueden tener efectos negativos en la salud de los profesionales, aumentando su susceptibilidad al estrés. Estos son acontecimientos que perturban la rutina laboral de los profesionales de la salud, ya que interfieren con la concentración y la calma necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Esto se manifiesta especialmente en un entorno laboral inadecuado. Los servicios de hospitalización, debido a las particularidades de los pacientes que se atienden, generan estrés adicional que se suma a las condiciones ambientales desafiantes y al riesgo biológico que el personal debe enfrentar en el desempeño de sus labores (Díaz y Gaviria, 2013). |
| | Estresores psicológicos | Factores Psicológicos: Estos factores se refieren a las características personales de naturaleza psicológica que crean una dinámica interna en el individuo, lo que a su vez influye en su comportamiento y pensamiento cuando se enfrenta a situaciones estresantes. Estos rasgos son únicos para cada individuo y reflejan su capacidad de adaptación al entorno, al mismo tiempo que representan sus respuestas y estrategias de afrontamiento frente a dicho entorno (Díaz y Gaviria, 2013). |
| | Estresores sociales | Factores Sociales: Estos factores se relacionan con las características de la estructura organizativa en el entorno hospitalario que influyen en la salud de los profesionales de salud. Cuando los miembros del equipo tienen expectativas contradictorias o incompatibles sobre cómo una persona debe desempeñar su rol, se produce una situación estresante conocida como conflicto de rol. Esto se refiere a que cuando un individuo modifica la forma en que desempeña su rol, las demás personas deben adaptarse al cambio o se genera un conflicto en cuanto a los roles (Díaz y Gaviria, 2013). |

5. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación a usted el Cuestionario de Estresores laborales. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es Esencialo importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Estresores laborales

- Primera dimensión: Estresores físicos
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen físico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Carga de trabajo | 1 Interrupción frecuente en la realización de sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 25 Personal y turnos imprevisibles | 4 | 4 | 4 | |
| | 27 Se requieren demasiadas tareas que no son de su especialidad o funciones (ejem. Tareas administrativas) | 4 | 4 | 4 | |
| | 28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 30 No tengo suficiente tiempo para realizar todas mis tareas | 4 | 4 | 4 | |
| | 34 Falta de personal para cubrir adecuadamente los servicios del área o unidad. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Estresores psicológicos
- Objetivo de la dimensión: medir el nivel de estrés de origen psicológico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Falta de apoyo | 7 Falta de oportunidad de hablar abiertamente con otro personal del área sobre problemas en el área. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11 Falta de oportunidad de compartir experiencias y sentimientos con otro personal del área | 4 | 4 | 4 | |
| | 16 No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejem. Paciente conflictivo, hostilidad, etc). | 4 | 4 | 4 | |
| Incertidumbre | 17 Información inadecuada sobre la condición médica de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 26 Un médico que ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 31 El cuerpo médico no está presente en una urgencia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 32 No saber que se responder al paciente o familia sobre su estado clínico y propósitos del tratamiento prescrito | 4 | 4 | 4 | |
| | 33 Incertidumbre sobre la operación y funcionamiento de procedimientos especializados | 4 | 4 | 4 | |
| Muerte y sufrimiento | 3 Entrega de productos y medicamentos que resultan dolorosos a los pacientes. | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora | 4 | 4 | 4 | |
| | 6 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 La muerte de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| | relación estrecha. | | | | |
| | 13 El médico no está presente cuando un paciente se esta muriendo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 Ver a un paciente sufrir | 4 | 4 | 4 | |
| Preparación inadecuada | 15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de la familia de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 18 No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Estresores sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen social.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Conflicto con los médicos | 2 Recibir críticas de un médico o de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 Problemas con uno o varios médicos o con personal de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 Miedo a cometer un error al entregar los medicamentos al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 Estar en desacuerdo con el tratamiento prescrito a un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 Tomar una decisión sobre el tratamiento a un paciente cuando el médico no está disponible. | 4 | 4 | 4 | |
| Problemas con los miembros de otro equipo | 5 Problemas con un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 20 Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal | 4 | 4 | 4 | |
| | 22 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. | 4 | 4 | 4 | |
| | 24 Recibir críticas de un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (médicos, enfermeros u otros) de otros servicios | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Jorge Enrique Vasquez Alva |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (X) () |
| Área de formación académica: | Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de servicios de salud |
| Institución donde labora: | Universidad Peruana Cayetano Heredia |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) () |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala de Satisfacción laboral

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

4. Soporte teórico

| Escala/AR EA | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|-------------------------|---|--|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o materiales | Se enfoca en la satisfacción del empleado con las condiciones físicas y los recursos materiales que facilitan la realización de su trabajo. Puede incluir aspectos como el ambiente de trabajo, el equipo, las instalaciones, la ergonomía y cualquier otro factor relacionado con las condiciones físicas y materiales del entorno laboral (Palma, 2006). |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | Se refiere a la satisfacción de un empleado con respecto a los beneficios que recibe como parte de su empleo, que pueden incluir salarios, bonificaciones, incentivos, prestaciones, seguros de salud, pensiones y otros elementos financieros relacionados con el trabajo (Palma, 2006). |
| | Políticas administrativas | Aborda la percepción del empleado sobre las políticas y normativas de la organización que rigen su empleo. Evalúa si el empleado considera que estas políticas son justas, equitativas y consistentemente aplicadas en el lugar de trabajo (Palma, 2006). |
| | Relaciones sociales | Se refiere a la satisfacción del empleado con las relaciones interpersonales que mantiene en el entorno laboral. Esto incluye su relación con colegas, superiores y subordinados. Evalúa la calidad de las interacciones, la comunicación y la colaboración con otros en el trabajo (Palma, 2006). |
| | Desarrollo personal | Evalúa la satisfacción del empleado con las oportunidades que la organización brinda para el crecimiento y desarrollo personal. Puede incluir la disponibilidad de programas de capacitación, acceso a recursos para el desarrollo de habilidades y la posibilidad de avanzar en la carrera (Palma, 2006). |
| | Desempeño de tareas | Se centra en cómo los empleados perciben la asignación y ejecución de tareas en su trabajo. Evalúa si sienten que las tareas asignadas son adecuadas, desafiantes y relevantes para su rol, así como si tienen los recursos necesarios para realizarlas de manera efectiva (Palma, 2006). |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| | Relación con la autoridad | Aborda la satisfacción del empleado con la relación que tiene con sus superiores y la autoridad en la organización. Evalúa la comunicación, el apoyo, la toma de decisiones y la percepción de ser tratado de manera justa por parte de la autoridad (Palma, 2006). |
|--|----------------------------------|---|

5. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación, a usted el Cuestionario de Satisfacción laboral. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
|-----------------------------|

| |
|-------------------|
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las condiciones físicas y/o materiales.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Distribución física | 1 La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | 4 | 4 | 4 | |
| Ambiente confortable | 13 El ambiente donde trabajo es confortable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del ambiente | 21 La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del lugar de trabajo | 28 En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad en relación al desempeño | 32 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de los beneficios laborales y/o remunerativos.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Sueldo en relación al trabajo asignado | 2 Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Sentimiento por el trabajo realizado | 7 Me siento mal con lo que gano. | 4 | 4 | 4 | |
| Aceptabilidad del sueldo | 14 El sueldo que tengo es bastante aceptable. | 4 | 4 | 4 | |
| Cobertura del sueldo | 22 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Políticas administrativas.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Mal trato en la empresa | 8 Siento que recibo de parte de la organización un "mal trato". | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación de explotación | 15 La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción por horario | 17 Me disgusta mi horario laboral. | 4 | 4 | 4 | |
| Incomodidad por el horario | 23 El horario de trabajo me resulta incómodo. | 4 | 4 | 4 | |
| Reconocimiento | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |

- Cuarta dimensión: Relaciones sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Relaciones sociales.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Ambiente social adecuado para desarrollar actividades | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |
| Agrado por trabajar con compañeros | 3 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| Tomar distancia | 9 Me agrada trabajar con mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | |
| Solidaridad | 16 Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

- Quinta dimensión: Desarrollo personal.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desarrollo personal.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Trabajo justo | 4 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción personal | 10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por la actividad | 18 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| Logros obtenidos | 25 Me complacen los resultados de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Realización | 29 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | 4 | 4 | 4 | |
| Autoestima | 34 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | 4 | 4 | 4 | |

- Sexta dimensión: Desempeño de tareas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desempeño de tareas.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Tarea valiosa | 5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | 4 | 4 | 4 | |
| Labor útil | 11 Me siento útil con la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Tareas mal percibidas | 19 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|--|
| Trabajo aburrido | 26 Mi trabajo me aburre. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por el trabajo | 30 Me gusta el trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Complacencia | 35 Me siento complacido con las actividades que realizo. | 4 | 4 | 4 | |

- Séptima dimensión: Relación con la autoridad.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de la Relación con la autoridad.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Comprensión de los jefes | 6 Los jefes son comprensivos. | 4 | 4 | 4 | |
| Disposición de los Jefes | 12 Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación favorable con el Jefe. | 20 Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación con superiores | 27 La relación que tengo con mis superiores es cordial. | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación negativa en relación a los jefes | 31 No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | 4 | 4 | 4 | |
| Valoración del Jefe al esfuerzo. | 36 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI

3. Datos de la escala de Estresores laborales

| Nombre de la prueba | Cuestionario de estrés laboral |
|----------------------------|--|
| Autor (a) | Adaptación de Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir los factores estresantes en el personal técnico de farmacia. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | estresores físicos, estresores psicológicos y estresores sociales. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala Ordinal y la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson |
| Niveles o rango | Bajo, medio ,alto |
| Cantidad de ítems | 34 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

4. Soporte teorico

| Escala/AREA | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|---------------------------|---|
| ESTRESORES LABORALES | Estresores físicos | <p>Factores Físicos: Hacen referencia a las características relacionadas con la naturaleza y carga de las tareas laborales, así como al entorno en el que se llevan a cabo. Los factores estresantes asociados al entorno de trabajo pueden tener efectos negativos en la salud de los profesionales, aumentando su susceptibilidad al estrés. Estos son acontecimientos que perturban la rutina laboral de los profesionales de la salud, ya que interfieren con la concentración y la calma necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Esto se manifiesta especialmente en un entorno laboral inadecuado. Los servicios de hospitalización, debido a las particularidades de los pacientes que se atienden, generan estrés adicional que se suma a las condiciones ambientales desafiantes y al riesgo biológico que el personal debe enfrentar en el desempeño de sus labores (Díaz y Gaviria, 2013).</p> |
| | Estresores psicológicos | <p>Factores Psicológicos: Estos factores se refieren a las características personales de naturaleza psicológica que crean una dinámica interna en el individuo, lo que a su vez influye en su comportamiento y pensamiento cuando se enfrenta a situaciones estresantes. Estos rasgos son únicos para cada individuo y reflejan su capacidad de adaptación al entorno, al mismo tiempo que representan sus respuestas y estrategias de afrontamiento frente a</p> |

| | |
|----------------------------|--|
| | dicho entorno (Diaz y Gaviria, 2013). |
| Estresores sociales | <p>Factores Sociales: Estos factores se relacionan con las características de la estructura organizativa en el entorno hospitalario que influyen en la salud de los profesionales de salud. Cuando los miembros del equipo tienen expectativas contradictorias o incompatibles sobre cómo una persona debe desempeñar su rol, se produce una situación estresante conocida como conflicto de rol. Esto se refiere a que cuando un individuo modifica la forma en que desempeña su rol, las demás personas deben adaptarse al cambio o se genera un conflicto en cuanto a los roles (Diaz y Gaviria, 2013).</p> |

5. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación a usted el Cuestionario de Estresores laborales. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es Esencialo importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Estresores laborales

- Primera dimensión: Estresores físicos
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen físico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Carga de trabajo | 1 Interrupción frecuente en la realización de sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 25 Personal y turnos imprevisibles | 4 | 4 | 4 | |
| | 27 Se requieren demasiadas tareas que no son de su especialidad o funciones (ejem. Tareas administrativas) | 4 | 4 | 4 | |
| | 28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 30 No tengo suficiente tiempo para realizar todas mis tareas | 4 | 4 | 4 | |
| | 34 Falta de personal para cubrir adecuadamente los servicios del área o unidad. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Estresores psicológicos
- Objetivo de la dimensión: medir el nivel de estrés de origen psicológico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Falta de apoyo | 7 Falta de oportunidad de hablar abiertamente con otro personal del área sobre problemas en el área. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11 Falta de oportunidad de compartir experiencias y sentimientos con otro personal del área | 4 | 4 | 4 | |
| | 16 No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejem. Paciente conflictivo, hostilidad, etc). | 4 | 4 | 4 | |
| Incertidumbre | 17 Información inadecuada sobre la condición médica de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 26 Un médico que ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 31 El cuerpo médico no está presente en una urgencia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 32 No saber que se responder al paciente o familia sobre su estado clínico y propósitos del tratamiento prescrito | 4 | 4 | 4 | |
| | 33 Incertidumbre sobre la operación y funcionamiento de procedimientos especializados | 4 | 4 | 4 | |
| Muerte y sufrimiento | 3 Entrega de productos y medicamentos que resultan dolorosos a los pacientes. | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora | 4 | 4 | 4 | |
| | 6 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 La muerte de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| | 13 El médico no está presente cuando un paciente se esta muriendo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 Ver a un paciente sufrir | 4 | 4 | 4 | |
| Preparación inadecuada | 15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de la familia de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 18 No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Estresores sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen social.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conflicto con los médicos | 2 Recibir críticas de un médico o de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 Problemas con uno o varios médicos o con personal de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 Miedo a cometer un error al entregar los medicamentos al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 Estar en desacuerdo con el tratamiento prescrito a un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 Tomar una decisión sobre el tratamiento a un paciente cuando el médico no está disponible. | 4 | 4 | 4 | |
| Problemas con los miembros de otro equipo | 5 Problemas con un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 20 Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal | 4 | 4 | 4 | |
| | 22 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. | 4 | 4 | 4 | |
| | 24 Recibir críticas de un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (médicos, enfermeros u otros) de otros servicios | 4 | 4 | 4 | |



Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo
CQFP. N° 13643

7. Datos de la escala de Satisfacción laboral

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

8. Soporte teórico

| Escala/ARE A | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|-------------------------|---|--|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o materiales | Se enfoca en la satisfacción del empleado con las condiciones físicas y los recursos materiales que facilitan la realización de su trabajo. Puede incluir aspectos como el ambiente de trabajo, el equipo, las instalaciones, la ergonomía y cualquier otro factor relacionado con las condiciones físicas y materiales del entorno laboral (Palma, 2006). |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | Se refiere a la satisfacción de un empleado con respecto a los beneficios que recibe como parte de su empleo, que pueden incluir salarios, bonificaciones, incentivos, prestaciones, seguros de salud, pensiones y otros elementos financieros relacionados con el trabajo (Palma, 2006). |
| | Políticas administrativas | Aborda la percepción del empleado sobre las políticas y normativas de la organización que rigen su empleo. Evalúa si el empleado considera que estas políticas son justas, equitativas y consistentemente aplicadas en el lugar de trabajo (Palma, 2006). |
| | Relaciones sociales | Se refiere a la satisfacción del empleado con las relaciones interpersonales que mantiene en el entorno laboral. Esto incluye su relación con colegas, superiores y subordinados. Evalúa la calidad de las interacciones, la comunicación y la colaboración con otros en el trabajo (Palma, 2006). |
| | Desarrollo personal | Evalúa la satisfacción del empleado con las oportunidades que la organización brinda para el crecimiento y desarrollo personal. Puede incluir la disponibilidad de programas de capacitación, acceso a recursos para el desarrollo de habilidades y la posibilidad de avanzar en la carrera (Palma, 2006). |
| | Desempeño de tareas | Se centra en cómo los empleados perciben la asignación y ejecución de tareas en su trabajo. Evalúa si sienten que las tareas asignadas son adecuadas, desafiantes y relevantes para su rol, así como si tienen los recursos necesarios para realizarlas de manera efectiva (Palma, 2006). |
| | Relación con la autoridad | Aborda la satisfacción del empleado con la relación que tiene con sus superiores y la autoridad en la organización. Evalúa la comunicación, el apoyo, la toma de decisiones y la percepción de ser tratado de manera justa por parte de la autoridad (Palma, 2006). |

9. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación a usted el Cuestionario de Satisfacción laboral. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las condiciones físicas y/o materiales.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Distribución física | 1 La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | 4 | 4 | 4 | |
| Ambiente confortable | 13 El ambiente donde trabajo es confortable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del ambiente | 21 La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del lugar de trabajo | 28 En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad en relación al desempeño | 32 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de los beneficios laborales y/o remunerativos.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Sueldo en relación al trabajo asignado | 2 Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Sentimiento por el trabajo realizado | 7 Me siento mal con lo que gano. | 4 | 4 | 4 | |
| Aceptabilidad del sueldo | 14 El sueldo que tengo es bastante aceptable. | 4 | 4 | 4 | |
| Cobertura del sueldo | 22 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Políticas administrativas.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Mal trato en la empresa | 8 Siento que recibo de parte de la organización un "mal trato". | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación de explotación | 15 La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción por horario | 17 Me disgusta mi horario laboral. | 4 | 4 | 4 | |
| Incomodidad por el horario | 23 El horario de trabajo me resulta incómodo. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|--|
| Reconocimiento | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |
|----------------|---|---|---|---|--|

- Cuarta dimensión: Relaciones sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Relaciones sociales.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Ambiente social adecuado para desarrollar actividades | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |
| Agrado por trabajar con compañeros | 3 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| Tomar distancia | 9 Me agrada trabajar con mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | |
| Solidaridad | 16 Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

- Quinta dimensión: Desarrollo personal.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desarrollo personal.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Trabajo justo | 4 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción personal | 10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por la actividad | 18 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| Logros obtenidos | 25 Me complacen los resultados de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Realización | 29 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | 4 | 4 | 4 | |
| Autoestima | 34 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | 4 | 4 | 4 | |

- Sexta dimensión: Desempeño de tareas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desempeño de tareas.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Tarea valiosa | 5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | 4 | 4 | 4 | |
| Labor útil | 11 Me siento útil con la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|--|
| Tareas mal percibidas | 19 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajo aburrido | 26 Mi trabajo me aburre. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por el trabajo | 30 Me gusta el trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Complacencia | 35 Me siento complacido con las actividades que realizo. | 4 | 4 | 4 | |

- Séptima dimensión: Relación con la autoridad.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de la Relación con la autoridad.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Comprensión de los jefes | 6 Los jefes son comprensivos. | 4 | 4 | 4 | |
| Disposición de los Jefes | 12 Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación favorable con el Jefe. | 20 Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación con superiores | 27 La relación que tengo con mis superiores es cordial. | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación negativa en relación a los jefes | 31 No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | 4 | 4 | 4 | |
| Valoración del Jefe al esfuerzo. | 36 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |



Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo
CQFP. N° 13643

Evaluación por juicio de expertos: Estresores laborales

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Estresores laborales. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

b. Datos generales del juez

| | |
|--|---|
| Nombre del juez: | Carmen Soto Quispe |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Gestión de servicios de salud Social () Educativa () Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional: | - Jefe de Farmacotecnia . |
| Institución donde labora: | Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | No corresponde |

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala de Estresores laborales

| Nombre de la prueba | Cuestionario de estrés laboral |
|----------------------------|--|
| Autor (a) | Adaptación de Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir los factores estresantes en el personal técnico de farmacia. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | estresores físicos, estresores psicológicos y estresores sociales. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala Ordinal y la escala "The Nursing Stress Scale" (NSS), elaborada por Pamela Gray Toft y James Anderson |
| Niveles o rango | Bajo, medio ,alto |
| Cantidad de ítems | 34 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

4. Soporte teórico

| Escala/AREA | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|-------------------------|---------------------------|---|
| ESTRESORES LABORALES | Estresores físicos | <p>Factores Físicos: Hacen referencia a las características relacionadas con la naturaleza y carga de las tareas laborales, así como al entorno en el que se llevan a cabo. Los factores estresantes asociados al entorno de trabajo pueden tener efectos negativos en la salud de los profesionales, aumentando su susceptibilidad al estrés. Estos son acontecimientos que perturban la rutina laboral de los profesionales de la salud, ya que interfieren con la concentración y la calma necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente. Esto se manifiesta especialmente en un entorno laboral inadecuado. Los servicios de hospitalización, debido a las particularidades de los pacientes que se atienden, generan estrés adicional que se suma a las condiciones ambientales desafiantes y al riesgo biológico que el personal debe enfrentar en el desempeño de sus labores (Díaz y Gaviria, 2013).</p> |
| | Estresores psicológicos | <p>Factores Psicológicos: Estos factores se refieren a las características personales de naturaleza psicológica que crean una dinámica interna en el individuo, lo que a su vez influye en su comportamiento y pensamiento cuando se enfrenta a situaciones estresantes. Estos rasgos son únicos para cada individuo y reflejan su capacidad de adaptación al entorno, al mismo tiempo que representan sus respuestas y estrategias de afrontamiento frente a</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| | dicho entorno (Diaz y Gaviria, 2013). |
| Estresores sociales | Factores Sociales: Estos factores se relacionan con las características de la estructura organizativa en el entorno hospitalario que influyen en la salud de los profesionales de salud. Cuando los miembros del equipo tienen expectativas contradictorias o incompatibles sobre cómo una persona debe desempeñar su rol, se produce una situación estresante conocida como conflicto de rol. Esto se refiere a que cuando un individuo modifica la forma en que desempeña su rol, las demás personas deben adaptarse al cambio o se genera un conflicto en cuanto a los roles (Diaz y Gaviria, 2013). |

5. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación a usted el Cuestionario de Estresores laborales. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es Esencialo importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Estresores laborales

- Primera dimensión: Estresores físicos
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen físico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Carga de trabajo | 1 Interrupción frecuente en la realización de sus tareas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 25 Personal y turnos imprevisibles | 4 | 4 | 4 | |
| | 27 Se requieren demasiadas tareas que no son de su especialidad o funciones (ejem. Tareas administrativas) | 4 | 4 | 4 | |
| | 28 No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 30 No tengo suficiente tiempo para realizar todas mis tareas | 4 | 4 | 4 | |
| | 34 Falta de personal para cubrir adecuadamente los servicios del área o unidad. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Estresores psicológicos
- Objetivo de la dimensión: medir el nivel de estrés de origen psicológico.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Falta de apoyo | 7 Falta de oportunidad de hablar abiertamente con otro personal del área sobre problemas en el área. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11 Falta de oportunidad de compartir experiencias y sentimientos con otro personal del área | 4 | 4 | 4 | |
| | 16 No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (ejem. Paciente conflictivo, hostilidad, etc). | 4 | 4 | 4 | |
| Incertidumbre | 17 Información inadecuada sobre la condición médica de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 26 Un médico que ordena lo que parece ser un tratamiento inadecuado para un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 31 El cuerpo médico no está presente en una urgencia. | 4 | 4 | 4 | |
| | 32 No saber que se responder al paciente o familia sobre su estado clínico y propósitos del tratamiento prescrito | 4 | 4 | 4 | |
| | 33 Incertidumbre sobre la operación y funcionamiento de procedimientos especializados | 4 | 4 | 4 | |
| Muerte y sufrimiento | 3 Entrega de productos y medicamentos que resultan dolorosos a los pacientes. | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora | 4 | 4 | 4 | |
| | 6 Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 La muerte de un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 12 Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| | 13 El médico no está presente cuando un paciente se esta muriendo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 Ver a un paciente sufrir | 4 | 4 | 4 | |
| Preparación inadecuada | 15 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de la familia de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 18 No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 23 Sentirse insuficientemente preparado para ayudar con las necesidades emocionales de un paciente. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Estresores sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de estrés de origen social.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conflicto con los médicos | 2 Recibir críticas de un médico o de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 Problemas con uno o varios médicos o con personal de otras áreas | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 Miedo a cometer un error al entregar los medicamentos al paciente. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14 Estar en desacuerdo con el tratamiento prescrito a un paciente | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 Tomar una decisión sobre el tratamiento a un paciente cuando el médico no está disponible. | 4 | 4 | 4 | |
| Problemas con los miembros de otro equipo | 5 Problemas con un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 20 Pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal | 4 | 4 | 4 | |
| | 22 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios. | 4 | 4 | 4 | |
| | 24 Recibir críticas de un supervisor | 4 | 4 | 4 | |
| | 29 Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (médicos, enfermeros u otros) de otros servicios | 4 | 4 | 4 | |


 OS-368845
 Carmen Isabel QUISPE SOTO
 MAYOR S.PNP
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Firma del evaluador
 DNI

12. Datos de la escala de Satisfacción laboral

| Nombre de la prueba | Cuestionario de satisfacción |
|----------------------------|---|
| Autor (a) | Natali Elvia Bastidas Vílchez |
| Objetivo | Medir el nivel de satisfacción en el personal técnico. |
| Administración | Escrita |
| Año | 2023 |
| Ámbito de aplicación | Gestión de los servicios de salud |
| Dimensiones | Factores extrínsecos y factores intrínsecos. |
| Confiabilidad | Alfa de Cronbach 0,901 |
| Escala | Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999). |
| Niveles o rango | Bajo, medio, alto |
| Cantidad de ítems | 36 ítems |
| Tiempo de aplicación | 20 min |

13. Soporte teórico

| Escala/ARE A | Sub escala (dimensiones) | Definición |
|-------------------------|---|--|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones físicas y/o materiales | Se enfoca en la satisfacción del empleado con las condiciones físicas y los recursos materiales que facilitan la realización de su trabajo. Puede incluir aspectos como el ambiente de trabajo, el equipo, las instalaciones, la ergonomía y cualquier otro factor relacionado con las condiciones físicas y materiales del entorno laboral (Palma, 2006). |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | Se refiere a la satisfacción de un empleado con respecto a los beneficios que recibe como parte de su empleo, que pueden incluir salarios, bonificaciones, incentivos, prestaciones, seguros de salud, pensiones y otros elementos financieros relacionados con el trabajo (Palma, 2006). |
| | Políticas administrativas | Aborda la percepción del empleado sobre las políticas y normativas de la organización que rigen su empleo. Evalúa si el empleado considera que estas políticas son justas, equitativas y consistentemente aplicadas en el lugar de trabajo (Palma, 2006). |
| | Relaciones sociales | Se refiere a la satisfacción del empleado con las relaciones interpersonales que mantiene en el entorno laboral. Esto incluye su relación con colegas, superiores y subordinados. Evalúa la calidad de las interacciones, la comunicación y la colaboración con otros en el trabajo (Palma, 2006). |
| | Desarrollo personal | Evalúa la satisfacción del empleado con las oportunidades que la organización brinda para el crecimiento y desarrollo personal. Puede incluir la disponibilidad de programas de capacitación, acceso a recursos para el desarrollo de habilidades y la posibilidad de avanzar en la carrera (Palma, 2006). |
| | Desempeño de tareas | Se centra en cómo los empleados perciben la asignación y ejecución de tareas en su trabajo. Evalúa si sienten que las tareas asignadas son adecuadas, desafiantes y relevantes para su rol, así como si tienen los recursos necesarios para realizarlas de manera efectiva (Palma, 2006). |
| | Relación con la autoridad | Aborda la satisfacción del empleado con la relación que tiene con sus superiores y la autoridad en la organización. Evalúa la comunicación, el apoyo, la toma de decisiones y la percepción de ser tratado de manera justa por parte de la autoridad (Palma, 2006). |

14. Presentación de instrumentos para el juez

A continuación a usted el Cuestionario de Satisfacción laboral. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
|-----------------------------|

| |
|-------------------|
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las condiciones físicas y/o materiales.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|---|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Distribución física | 1 La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. | 4 | 4 | 4 | |
| Ambiente confortable | 13 El ambiente donde trabajo es confortable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del ambiente | 21 La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad del lugar de trabajo | 28 En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. | 4 | 4 | 4 | |
| Comodidad en relación al desempeño | 32 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de los beneficios laborales y/o remunerativos.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Sueldo en relación al trabajo asignado | 2 Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Sentimiento por el trabajo realizado | 7 Me siento mal con lo que gano. | 4 | 4 | 4 | |
| Aceptabilidad del sueldo | 14 El sueldo que tengo es bastante aceptable. | 4 | 4 | 4 | |
| Cobertura del sueldo | 22 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Políticas administrativas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Políticas administrativas.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Mal trato en la empresa | 8 Siento que recibo de parte de la organización un "mal trato". | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación de explotación | 15 La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción por horario | 17 Me disgusta mi horario laboral. | 4 | 4 | 4 | |
| Incomodidad por el horario | 23 El horario de trabajo me resulta incómodo. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|--|
| Reconocimiento | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |
|----------------|---|---|---|---|--|

- Cuarta dimensión: Relaciones sociales
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de las Relaciones sociales.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Ambiente social adecuado para desarrollar actividades | 33 El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido | 4 | 4 | 4 | |
| Agrado por trabajar con compañeros | 3 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones. | 4 | 4 | 4 | |
| Tomar distancia | 9 Me agrada trabajar con mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | |
| Solidaridad | 16 Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

- Quinta dimensión: Desarrollo personal.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desarrollo personal.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Trabajo justo | 4 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | 4 | 4 | 4 | |
| Satisfacción personal | 10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por la actividad | 18 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | 4 | 4 | 4 | |
| Logros obtenidos | 25 Me complacen los resultados de mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Realización | 29 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | 4 | 4 | 4 | |
| Autoestima | 34 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | 4 | 4 | 4 | |

- Sexta dimensión: Desempeño de tareas.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto del Desempeño de tareas.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Tarea valiosa | 5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | 4 | 4 | 4 | |
| Labor útil | 11 Me siento útil con la labor que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Tareas mal percibidas | 19 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajo aburrido | 26 Mi trabajo me aburre. | 4 | 4 | 4 | |
| Gusto por el trabajo | 30 Me gusta el trabajo que realizo. | 4 | 4 | 4 | |
| Complacencia | 35 Me siento complacido con las actividades que realizo. | 4 | 4 | 4 | |

- Séptima dimensión: Relación con la autoridad.
- Objetivos de la Dimensión: medir la satisfacción producto de la Relación con la autoridad.

| Indicadores | Ítem | Clari- dad | Cohe- rencia | Relevan- cia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Comprensión de los jefes | 6 Los jefes son comprensivos. | 4 | 4 | 4 | |
| Disposición de los Jefes | 12 Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación favorable con el Jefe. | 20 Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| Relación con superiores | 27 La relación que tengo con mis superiores es cordial. | 4 | 4 | 4 | |
| Sensación negativa en relación a los jefes | 31 No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | 4 | 4 | 4 | |
| Valoración del Jefe al esfuerzo. | 36 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | 4 | 4 | 4 | |


 OS-368845
 Carmen Isabel QUISPE SOTO
 MAYOR S.PNP
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Firma del Evaluador
 DNI

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: ESTRESORES LABORALES

| No. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 12 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

Alfa de Cronbach: 0.917620707

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

| No . | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P1 0 | P1 1 | P1 2 | P1 3 | P1 4 | P1 5 | P1 6 | P1 7 | P1 8 | P1 9 | P2 0 | P2 1 | P2 2 | P2 3 | P2 4 | P2 5 | P2 6 | P2 7 | P2 8 | P2 9 | P3 0 | P3 1 | P3 2 | P3 3 | P3 4 | P3 5 | P3 6 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |

| | |
|--|--|
| $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ | <p>α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario</p> <p>k: Número de ítems del instrumento</p> <p>$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.</p> <p>S_T^2: Varianza total del instrumento.</p> |
|--|--|

Alfa de Cronbach: 0.704359085

Anexo 06. Cálculo del valor de la muestra de estudio

Empleando la fórmula del cálculo de la muestra para población finita:

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

Donde cada valor es:

- Nivel de confianza ($Z = 1,96$)
- Margen de error ($E = 0,05$)
- Ocurrencia ($p = 0,5$)
- No ocurrencia ($q = 0,5$)
- Tamaño de la población (N)
- Tamaño de la muestra (n)

Al reemplazar valores en la formula, se obtiene el siguiente cálculo:

$$n = \frac{148 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(148 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}; \quad n = 107$$

Por lo tanto, el valor de la muestra de estudio para la presente investigación fue de 107 técnicos de la farmacia.

Anexo 7

CONDUCTA RESPONSABLE DEL INVESTIGADOR

PERFIL

NATALI ELVIA BASTIDAS VILCHEZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 14/12/2023

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.