



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que  
labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023

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

**AUTORA:**

Saldaña Tarrillo, Rosita Nely (orcid.org/0009-0008-0298-1259)

**ASESORAS:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Dra. Páez González, María Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

TRUJILLO — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por todas las cosas buenas que él me brinda, en especial por darme una buena salud, él es mi guía para seguir adelante día a día, por darme esa fuerza para seguir luchando y lograr cumplir mis metas trazadas.

### **A mis padres**

Por ser el pilar fundamental en mi formación profesional, saber guiarme por el camino del bien y ser una persona de éxito, y brindarme esas palabras de motivación y aliento para lograr cumplir mis objetivos.

*Rosita N. Saldaña Tarrillo*

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A mi asesora**

Dra. Miryam Griselda Lora Loza; por el esfuerzo y dedicación que me ha brindado en cada clase y por compartirnos todos sus conocimientos para la realización de este trabajo de investigación.

### **A los catedráticos de la Universidad César Vallejo**

A todos mis docentes de la Maestría que desde un inicio nos brindaron sus conocimientos en bien de poder lograr cumplir nuestros objetivos.

### **Al personal que participó en el estudio**

A todo el personal de los 58 establecimientos farmacéuticos que contribuyeron de manera voluntaria y activa respondiendo los instrumentos de medición.

*Rosita N. Saldaña Tarrillo*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023", cuyo autor es SALDAÑA TARRILLO ROSITA NELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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.

TRUJILLO, 31 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 06-08- 2023 22:16:35

Código documento Trilce: TRI - 0629539





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, SALDAÑA TARRILLO ROSITA NELY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO <b>DNI:</b> 71399533 <b>ORCID:</b> 0009-0008-0298-1259	Firmado electrónicamente por: RSALDANATA el 31- 07-2023 09:42:35

Código documento Trilce: TRI - 0629537



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Diseño de investigación	23
3.3. Variables y operacionalización	24
3.4. Población, muestra y muestreo	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos	34
3.7. Método de análisis de datos	35
3.8. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Características sociodemográficas del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.	38
<b>Tabla 2:</b> Nivel de satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.	40
<b>Tabla 3:</b> Factores motivacionales intrínsecos que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.	41
<b>Tabla 4:</b> Factores motivacionales extrínsecos que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.	43
<b>Tabla 5:</b> Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023.	45

## RESUMEN

La motivación y la satisfacción laboral son factores clave para el desempeño y el bienestar de los trabajadores. Existen diferentes tipos de factores motivacionales, que se pueden clasificar en intrínsecos y extrínsecos. En este sentido, el presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera influyen los factores motivacionales sobre la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023. Para ello, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de nivel relacional-causal, no experimental y de corte transversal; desarrollado con 58 trabajadores de los establecimientos farmacéuticos, a quienes les aplicó dos escalas tipo Likert para medir la satisfacción del personal y los factores motivacionales. Se encontraron como resultados que, las características más frecuentes entre los participantes fueron, tener de 18 a 29 años (43,1%), ser mujeres (86,2%), técnicos en farmacia (62,1%), contar con 1 a 5 años de experiencia profesional (56,9%) y trabajar en una botica (63,8%); el 41,4% presentaron una satisfacción moderada, 31,0% satisfacción baja y 27,6% satisfacción alta; concluyendo que los factores motivacionales intrínsecos (logaritmo de verosimilitud = 0,019, índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson = 0,048 e índice de Wald para estimaciones paramétricas = 0,007), extrínsecos (logaritmo de verosimilitud = 0,002), índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson = 0,052 e índice de Wald para estimaciones paramétricas = 0,007) y global (logaritmo de verosimilitud = 0,023, índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson = 0,000) e índice de Wald para estimaciones paramétricas = 0,023), influyen significativamente en la satisfacción del personal.

**Palabras clave:** Satisfacción, motivación, factores motivacionales, personal farmacéutico.

## ABSTRACT

Motivation and job satisfaction are key factors for the performance and well-being of workers. There are different types of motivational factors, which can be classified as intrinsic and extrinsic. In this sense, the present study aimed to determine the influence of motivational factors on the satisfaction of personnel working in pharmaceutical establishments in the province of Chota, 2023. For this purpose, a quantitative, non-experimental, cross-sectional, relational-causal study was carried out with 58 workers of the pharmaceutical establishments, to whom two Likert-type scales were applied to measure staff satisfaction and motivational factors. The results showed that the most frequent characteristics among the participants were: being between 18 and 29 years old (43.1%), being female (86.2%), pharmacy technicians (62.1%), having 1 to 5 years of professional experience (56.9%) and working in a pharmacy (63.8%); 41.4% presented moderate satisfaction, 31.0% low satisfaction and 27.6% high satisfaction; concluding that the intrinsic motivational factors (log likelihood = 0.019, goodness-of-fit index with Chi-square-Pearson = 0.048 and Wald index for parametric estimates = 0.007), extrinsic (log likelihood = 0.002), goodness-of-fit index with Chi-square-Pearson = 0.052 and Wald index for parametric estimates = 0.007), extrinsic (log likelihood = 0.002), goodness-of-fit index with Chi-square-Pearson = 0, 052 and Wald index for parametric estimates = 0.007) and global (log likelihood = 0.023, Chi-square-Pearson goodness-of-fit index = 0.000) and Wald index for parametric estimates = 0.023), significantly influence staff satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction, motivation, motivational factors, pharmaceutical staff.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción del personal son aquellos sentimientos positivos o negativos que experimentan los trabajadores respecto a su centro de trabajo y a las funciones que desempeñan, por lo que la satisfacción laboral es un factor fundamental para la productividad institucional y el desempeño del trabajador (Bizneo, 2020). Existen múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral, tales como el clima y la cultura organizacional, el perfil del puesto, las recompensas y el desarrollo personal que ofrece la institución, o el compromiso del trabajador (Guudjob, 2020); además de factores motivacionales que accionan el sentido de pertenencia por su centro de trabajo, el entusiasmo para realizar sus funciones y la eficacia del trabajador en el desempeño de sus funciones (Espirilla, 2021).

El personal es el ente más importante para el éxito institucional u organizativo, dado que utiliza sus recursos, destrezas, habilidades y competencias para alcanzar los objetivos institucionales; para ello, es necesario contar con un personal calificado, competente, satisfecho y motivado con lo que hace, pues estos son factores que intervienen en su desempeño individual o colectivo (Redondo et al., 2018). Por otro lado, la institución debe promover la satisfacción laboral de su personal, haciendo una selección adecuada para el perfil del puesto, implementando una política de compensación y reconocimiento, facilitando la comunicación, delegando funciones, fortaleciendo la toma de decisiones y la capacidad de iniciativa e innovación y desarrollando sus competencias (Chiavenato, 2009).

Asimismo, en estos tiempos de permanente cambio tecnológico y transformación de los procesos productivos, producto de la globalización, la mayoría de las empresas buscan diseñar e implementar estrategias para mejorar el producto o servicio que ofertan, dejando de lado el recurso humano como el eje fundamental dentro del éxito de la organización, pues priorizan las ganancias económicas acosta de la carga laboral del personal, descuidando el desarrollo de sus competencias, remuneraciones, compensaciones y reconocimientos, lo que repercute directamente en la satisfacción laboral del trabajador (Bohórquez et al., 2020).

Por otro lado, para que la institución cuente con personal altamente comprometido y motivado con su trabajo debe contar con un clima organizacional satisfactorio que

promueva confianza -incluye la confianza de los directivos- durante el desempeño de sus funciones; esto es tener las condiciones físicas, cognitivas, sociales y laborales para desarrollar “un buen trabajo”, y esto solo se logra siempre y cuando se promueva políticas institucionales centradas en el bienestar y seguridad del trabajador (Soto et al., 2022); pues se ha comprobado que las organizaciones que no gestionan adecuadamente el talento humano presentan baja productividad, incumplimiento de los objetivos institucionales y personal sin compromiso y motivación (Ramírez et al., 2019); más aún en un sistema complejo como el sanitario, donde la satisfacción del usuario está directamente asociado a la calidad de atención que recibe y está a la motivación del trabajador (OMS, 2022).

Es importante considerar que la motivación, es definida como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer sus necesidades y sentirse plenamente realizado o satisfecho (Chiavenato, 2009); está se encuentra influenciada por dos factores: 1) intrínsecos, que son propios del individuo que percibe la satisfacción, vinculada al aspecto psicológico y la permanente búsqueda del individuo por satisfacer sus necesidades personales y laborales, en estas últimas, se pueden identificar al desarrollo laboral, el cumplimiento de metas, la autoconfianza, la responsabilidad y el sentido de pertenencia; esto demanda no solo de la automotivación del trabajador por crecer profesionalmente, sino también de lo que la institución le brinda para este crecimiento, haciendo que la productividad y la cultura organizacional de la institución se vea fortalecida (Parra et al., 2018).

Por otro lado, 2) los factores extrínsecos, se encuentran en el entorno laboral del personal, están condicionados por las necesidades que requiere satisfacer, determinan las conductas que adopta el trabajador y es el factor a través del cual percibe la satisfacción; entre otros se encuentran las políticas institucionales, la forma de gestionar la organización y el talento humano, los procedimientos para el monitoreo, la interacción con el equipo de trabajo, las condiciones laborales y las remuneraciones económicas (Parra et al., 2018).

Desde esta perspectiva, la situación de la satisfacción laboral adquiere una gran relevancia, puesto que el bienestar del personal sanitario, especialmente de los que se desempeñan en el área de farmacia se ve afectada y representa un gran reto por mejorar, pues en muchos casos sus destrezas, competencias, capacidad de

innovación, libertad para la toma de decisiones y las remuneraciones que perciben son una limitante para su adecuado desempeño y rendimiento, lo que repercute directamente en la productividad del establecimiento e impacta enormemente en la calidad de atención, la integridad y la seguridad de los usuarios (Fernández-Oliva et al., 2019).

Esto se puede notar en el deterioro de la calidad de vida de los trabajadores, la disminución de su productividad del establecimiento, el incumplimiento de los objetivos institucionales y los efectos negativos que esto acarrea en la sociedad (Losada y Torres, 2019). Por consiguiente, se hace necesario conocer qué aspectos motivan el desempeño del personal que trabaja en este sector y cómo estos se relacionan con su satisfacción laboral.

En este sentido, es fundamental identificar y potenciar los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos (Ayele et al, 2020); entre los que se destacan, el reconocimiento laboral, el cual implica diseñar e implementar políticas de compensación para recompensar y reconocer el esfuerzo y los logros de del personal; la participación e implicación con la institución, que consiste en fortalecer a cultura organizacional por medio de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Además del desarrollo profesional, que supone ofrecer oportunidades de formación y crecimiento dentro de la organización mediante la capacitación y el fortalecimiento de sus competencias; y el equilibrio entre la vida laboral y personal, respetando horarios, vacaciones, identificando necesidades individuales y dando remuneraciones justas que impliquen la meritocracia (Sarell, 2020; Berassa et al., 2021). Estos factores contribuyen a generar un clima laboral positivo, una cultura organizacional orientada a las personas y un sentido de pertenencia e identificación con la institución laboral (Dávila et al., 2022).

A nivel mundial, se ha observado que la motivación laboral es un desafío para muchas organizaciones, especialmente en tiempos de crisis económica, social o sanitaria; pues muchas de ellas no han promovido políticas adecuadas de gestión del talento humano que busque motivarlos a desempeñar sus funciones, lo que ha

dado origen a personal insatisfecho laboralmente y a organizaciones que han visto mermada su productividad. Así, un estudio desarrollado por Global Engagement Index (2019), con 1000 trabajadores de 13 países alrededor del mundo identificó que, países como Estados Unidos de Norteamérica, China e India cuentan con la mayor cantidad de personal completamente comprometido (19% cada uno), siendo España el país donde sus trabajadores muestran menos compromiso y motivación para trabajar (13%); el alto compromiso se debió a que los trabajadores sienten identificación con la institución, buscan la excelencia, confían en el trabajo en equipo y se sienten emocionados por el futuro de la organización.

En América Latina, la situación es más compleja y difícil de abordar que en el nivel internacional, pues se suma la informalidad y subempleo que en muchos países supera el 85%, perjudicando directamente al trabajador e impactando en su motivación para desempeñar sus funciones de manera apropiada, lo que lleva a personal a sentirse desmotivado y a las empresas a tener baja productividad (CEPAL, 2021; ONU, 2021); esto mismo ocurre en el sistema sanitario, pues el déficit de personal hace que los que se encuentran laborando tengan sobre carga laboral, trabajen en condiciones inadecuadas, perciban salarios bajos, y no sientan que se desarrollen personal y profesionalmente, repercutiendo en la calidad de atención del usuario (OPS, 2022).

Por otro lado, en el estudio de Global Engagement Index (2019), de los países latinoamericanos que participaron en el estudio de satisfacción laboral, Brasil fue el que alcanzó los más altos porcentajes de personal completamente comprometido, con 16%, seguido de México con 14%, quedando en último lugar de los 13 países que fueron parte del estudio Argentina, con tan solo 13%. Situación que refleja el problema de falta de compromiso del personal al que se enfrentan las instituciones de la región.

Además, Pita et al. (2019), en un estudio de revisión realizado con material latinoamericano de 9 países identificó que la satisfacción laboral entre los trabajadores de esta región está influenciado por factores internos -propios del personal- como la capacidad de resiliencia, autosuficiencia y autodeterminación, así como a factores externos como, las condiciones de trabajo, el clima

organizacional (el más influyente) y el rendimiento; estos últimos son los que más determinan la satisfacción laboral de los trabajadores.

En el ámbito sanitario, la firma global de análisis y asesoramiento de ayuda a líderes y organizaciones Gallup (2023), reportó que, en América Latina se observa una tendencia preocupante de insatisfacción laboral entre los trabajadores de salud; pues 88% de ellos indican estar totalmente en desacuerdo con la forma en que se incorporan los trabajadores a los establecimientos de salud, 80% que la gestión del talento humano no establece políticas que los motivan a desempeñar sus funciones de manera sobresaliente, y que la razón principal del cambio de trabajo es la falta de oportunidades de crecimiento personal.

En el caso peruano, la situación no es diferente, los trabajadores del sector sanitario, entre ellos los farmacéuticos enfrentan grandes desafíos, tales como la falta de compensaciones, las escasas oportunidades de desarrollo profesional, los salarios poco competitivos, las largas jornadas laborales -más evidentes en el sector privado-, las altas cargas laborales y la falta de capacitación. En este sentido, estudios han reportado que, 74% de farmacéuticos se encuentran insatisfechos con sus remuneraciones, al igual que 86,3% con las políticas de compensación, capacitación e incentivos (Meza y Tumi, 2022).

Debe tenerse en cuenta que la ley N°16447, reconoce al profesional Químico Farmacéutica como una profesión médica, vinculada con la acción investigadora, formulación, elaboración, fabricación, control de calidad y distribución del medicamento, cosméticos, material quirúrgico y productos sanitarios en los establecimientos de salud; además de ser profesionales que desempeña un rol esencial para garantizar la calidad y seguridad de los servicios que oferta, así como para orientar y educar a los usuarios sobre el uso racional de los medicamentos; por otro lado, se encargan de adquirir, custodiar, conservar y dispensar los medicamentos, principios activos y productos sanitarios, así como realizar seguimiento farmacoterapéutico, farmacovigilancia y tecnovigilancia (CQFP, 2006).

Así mismo, cabe señalar que el trabajador de farmacia, enfrenta diversos desafíos y dificultades laborales, entre otros factores se encuentran, excesiva carga laboral, bajos salarios, nulo reconocimiento, falta de capacitación y riesgos que lo exponen

a agentes biológicos, químicos y físicos que ponen en riesgo su salud (MINSA, 2019); factores que pueden afectar negativamente la motivación y la satisfacción laboral del personal farmacéutico, repercutiendo en su desempeño, salud y calidad de vida (Guudjob, 2020; Bizneo, 2020). Razón por la cual, se hace necesario identificar y analizar los factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral en este grupo laboral, tales como, salario, clima y cultura organizacional, selección de personal, compensaciones e incentivos, oportunidades de desarrollo, meritocracia y sentido de pertenencia (Chiavenato, 2009; Berassa et al., 2021; Madero, 2019).

Considerando lo mencionado hasta este punto se observa que el personal que labora en establecimientos farmacéuticos enfrenta una problemática de vital importancia, dado que la insatisfacción laboral es motivada por diversos factores que repercuten en su compromiso, desarrollo personal, en la productividad de la organización y en el cumplimiento de los objetivos institucional (Avalos y Malca, 2020). Situación que adquiere una magnitud preocupante, ya que el bienestar del personal de los establecimientos farmacéuticos no solo impacta directamente en la calidad de atención de los usuarios, sino también en su integridad y seguridad, mismas que dependen de los servicios que estos ofertan al usuario.

Por otro lado, la gravedad de la situación se evidencia en el deterioro de la calidad de vida de los empleados, la disminución de su productividad y el consecuente efecto negativo en la sociedad. Por tanto, resulta urgente abordar este problema para garantizar un entorno laboral satisfactorio que fomente el desarrollo y la excelencia en la atención farmacéutica. En este contexto la presente investigación se cuestiona sobre: ¿De qué manera influyen los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023?

El estudio se justifica teóricamente, dado que aportará nuevos conocimientos sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral en el personal farmacéutico, lo que contribuirá con la mejorar de la salud pública y el desarrollo económico de la Provincia de Chota. Además de permitir identificar los factores intrínsecos (habilidades, logros, conocimientos y responsabilidades del personal) y extrínsecos (salarios, compensaciones, entorno laboral e interacción laboral) que son parte de

la motivación laboral de personal farmacéutico; así como, las condiciones laborales (físicas y materiales), los beneficios (laborales y remunerativos), las políticas administrativas, desarrollo, desempeño y relaciones jerárquicas. Asimismo, la investigación aporta un marco teórico que sustenta los conceptos y postulados más importantes sobre satisfacción laboral y sus factores vinculantes.

La justificación práctica está respaldada en la utilidad técnica y operativa que tendrá en estudio para los establecimientos farmacéuticos, dado que les permitirá conocer el nivel de motivación y satisfacción de sus trabajadores, así como los factores que los determinan, para que a partir de ello se diseñen, implementen y ejecuten estrategias que busquen mejorar la motivación y la satisfacción laboral, evidenciando en el tiempo beneficios tanto para los trabajadores como para la institución y la sociedad.

Así mismo, la justificación metodológica, aportará rigor metodológico, ya que utilizó una metodología cuantitativa basada en una encuesta aplicada a una muestra representativa de los trabajadores farmacéuticos, permitiendo obtener datos fiables y válidos que serán fuente de información para los decisores en el área. Además, el estudio servirá como referencia para futuros estudios sobre el tema.

Finalmente, la justificación social, se sustenta en abordar un problema que afecta a un sector clave para la salud pública y el desarrollo económico del país: dado que contribuirá a mejorar la calidad de vida y el bienestar del personal farmacéutico, así como a fomentar su compromiso y sentido de pertenencia con la institución y la sociedad. Por otro lado, promoverá la generación de conciencia y sensibilización sobre la importancia de gestionar la motivación como parte esencial de la satisfacción laboral y de la calidad de atención.

Por otro lado, el estudio tuvo como objetivo general, determinar de qué manera influyen los factores motivacionales sobre la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023; a nivel específico los objetivos fueron: a) Identificar las características sociodemográficas del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota. b) Identificar el nivel de satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, c) Establecer en qué manera influyen los

factores motivacionales intrínsecos sobre la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota y d) Establecer de qué manera influyen los factores motivacionales extrínsecos sobre la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota. El estudio se planteó como hipótesis: Los factores motivacionales influyen significativamente en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023 ( $H_a$ ) y, los factores motivacionales no influyen significativamente en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023 ( $H_o$ ).

## II. MARCO TEÓRICO

La satisfacción del personal es entendida como la percepción psicológica que experimenta el trabajador respecto a su desempeño en su centro de trabajo (Bizneo, 2020), misma que está influenciada por múltiples factores motivacionales (intrínsecos y extrínsecos) que determinan la conducta que el trabajador tiene hacia el trabajo que realiza (Espirilla, 2021). Razón por la cual, es necesario determinar los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal, y que hacen que esta sea satisfactoria o no para el trabajador.

Desde esta perspectiva, en este punto se hace una exposición retrospectiva de los avances empíricos que se ha tenido respecto al objeto de estudio; esto implicará hacer una descripción del estado del arte en los distintos niveles (internacional, nacional y regional) sobre factores motivacionales de la satisfacción del personal en los establecimientos farmacéuticos; aspectos que incrementarán y enriquecerán la discusión y el análisis de los hallazgos.

Estudios de nivel internacional consideran que factores motivacionales de tipo interno y externo influyen en la satisfacción del personal sanitario y determinan el éxito de la organización, haciendo que estas sean más competitivas, productivas y cuenten con un clima y cultura organizacional saludable. Así:

En Ucrania, Zarinchna et al. (2020), realizaron un estudio cuyo objetivo fue estudiar los factores que motivan y desmotivan las actividades del personal farmacéutico y las condiciones que aumentan su rendimiento laboral; estudio cuantitativo, relacional y transversal; ejecutado con 41 trabajadores farmacéuticos, a quienes se les aplicó el cuestionario de Herzberg por medio de una encuesta; obteniendo que los factores motivacionales para trabajar fueron, el estado de ánimo de trabajo del equipo (100%), el reconocimiento (87%), el deseo de lograr el respeto de los compañeros (85%), la gestión administrativa positiva (77%) y el miedo a perder tu trabajo (68%); en tanto los factores que desmotivaron incluyeron, la interacción con el personal (100%), falta de delegación de funciones (97%), falta de incentivos al personal (96%), condiciones laborales (93%) y remuneraciones (93%); concluyendo que, los salarios altos, las relaciones interpersonales y la delegación

de funciones son los factores que más se relacionan con la satisfacción del personal.

Otro estudio interesante en este nivel es el desarrollado en Rusia por Winter et al. (2020), con el objetivo de analizar la motivación del personal que labora de establecimientos farmacéuticos a fin de identificar áreas problemáticas y desarrollar instrucciones para mejorar el proceso de gestión; estudio cuantitativo, correlacional y transversal, realizado con 100 trabajadores farmacéuticos, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario; encontrándose que los principales motivadores eran, los bonos de las ventas (92%), salario alto (87%), beneficios sociales (72%), pago por capacitación permanente (69%), clima organizacional (68%), estímulo moral (58%), premio de mejor trabajador (52%), participar en la gestión (41%), perfeccionar habilidades y adquirir conocimientos (28%) y logro de los objetivos institucionales (19%); concluyendo que, los incentivos económicos son los que tienen mayor impacto en la motivación del personal.

Asimismo, el estudio de Crafford et al. (2021), desarrollado en Sudáfrica, con el objetivo de medir los factores asociados a la calidad y cantidad de la motivación laboral de los químicos farmacéuticos graduados entre el 2000 y 2020; estudio correlacional, transversal; ejecutado con 114 participantes a quienes se les aplicó la Escala de Motivación Académica (AMS) autónoma y controlada; encontrándose que, 73% fueron mujeres, 75% tenían más de 28 años, 54% trabajaban en instituciones públicas, 84% tenían <5 años de experiencia y 89% no percibió ingresos adicionales; además, en los motivadores autónomos (internos) fueron, la satisfacción laboral (20%), el establecer metas laborales (15%), y el trabajo en equipo y clima laboral (12%); según motivadores externos, compensaciones (45%) y reconocimiento -empleado del mes- (8%); se concluyó que, existe asociación entre los bajos incentivos económicos y la satisfacción laboral.

Un estudio de relevancia es el de Vo et al. (2022), realizado con el objetivo investigar la influencia de la competencia, autonomía y relación social del personal con la motivación laboral; estudio cuantitativo, analítico de metaanálisis, ejecutado con 32 614 participantes en la Encuesta Mundial de Valores de 25 países; identificándose que las características sociales y laborales de los participantes, tales como, edad, estado civil, sexo, religión y trabajo en equipo se vinculan con la

satisfacción laboral; concluyendo que la motivación laboral se asocia significativamente con la competencia, autonomía y la interacción social.

El estudio de Horodetska et al. (2022), desarrollado en Ucrania con el objetivo de identificar el uso de recursos de motivación que tienen los empleadores para motivar a los profesionales farmacéuticos; estudio cuantitativo, descriptivocorrelacional y trasversal; realizado con 508 participantes, a los cuales se les aplicó una encuesta Web; identificándose que, 43,7% tenían entre 20 y 30 años, 28,9% eran técnicos de farmacia y 26,8% químicos farmacéuticos; 38,8% tenían menos de 6 años de experiencia, 18,1% de 6 a 10 años, 17,1% más de 20 años; además, 51,8% indicaron que su principal motivación laboral fue el desarrollo personal, 46,3% la remuneración, 34,6% la posibilidad de éxito y 23,8% la orientación de servir; 88% indicaron haber recibido capacitación en el último año, 67,9% que han mejorado sus habilidades y conocimientos y 73,2% que han sido incentivados económicamente; se concluyó que las estrategias de capacitación y los incentivos materiales y económicos se asocian con la satisfacción del trabajador.

Además, un estudio realizado en Arabia Saudita por Al-Omar et al. (2022), con el objetivo fue investigar los factores motivacionales percibidos y los niveles de satisfacción laboral de los farmacéuticos que laboran en el sector privado; estudio correlacional y trasversal, llevado a cabo con 234 participantes, a quienes se les aplicó una encuesta web mediante una escala de satisfacción (escala Warr-CookWall); se encontró que, 51,3% tenían más de 26 años, 92,2% eran químicos farmacéuticos, 57,8% laboraban en establecimientos privados, 49,4% laboraba menos de un año y 23,5% más de dos años; los factores motivacionales fueron, desarrollo de competencias (93,5%), interacción profesional (90,5%), reconocimiento (88,8%), remuneración económica (88,8%), flexibilidad laboral (85,8%), oportunidad de ascensos (84,9%) y capacitación (83,2%), además, 56,3% indicaron estar plenamente satisfechos con su trabajo; concluyendo que, el laborar en el sector privado, el trabajo a tiempo parcial, el salario y el ascenso esperado menor a un año se asociaron con la satisfacción laboral.

A nivel nacional los hallazgos son parecidos al nivel internacional, dado que los factores motivacionales que más influyen en la satisfacción laboral son económicos, el desarrollo personal, las compensaciones y el clima organizacional. Así:

En un estudio llevado a cabo en la Región La Libertad por Barra et al. (2023), con el objetivo de “determinar el comportamiento de la relación entre motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia Regional de Salud - La Libertad durante el COVID-19”; estudio correlacional-descriptivo, observacional y trasversal; ejecutado en 106 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta para medir su percepción sobre motivación laboral y otra para determinar el desempeño laboral en las áreas cognitivas, afectivas y psicomotoras; encontrándose que, 49,1% de los trabajadores con motivación laboral baja presentaron un desempeño laboral bajo y 22,6% de los que tuvieron motivación media evidenciaron desempeño medio; según dimensiones, 40,6% mostraron capacidad cognitiva y motivación laboral baja, 41,5% reportaron afectividad y motivación baja, en tanto 49,1% tuvieron psicomotricidad y motivación laboral baja; concluyendo que existe relación significativa entre motivación laboral y desempeño laboral en sus tres dimensiones. En este estudio se deja en claro que la motivación del personal es esencial para su buen desempeño dentro de la organización, lo que repercutirá directamente en la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Asimismo, Lora-Loza et al. (2023), realizaron un estudio en usuarios de los servicios de cardiología de un hospital trujillano, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina en cardiología y la satisfacción del usuario durante el COVID-19 en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, Perú, en el año 2021”; investigación correlacional-descriptiva, observacional y transaccional, ejecutada en 96 pacientes atendidos por telemedicina; a los cuales se les aplicó el SERVQHOS para medir la calidad de atención y el SERVQUAL para identificar la satisfacción del usuario en las dimensiones, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; se encontró que, 41,7% indicaron que la atención fue regular, en tanto la seguridad aceptable; concluyéndose la existencia de relación significativa y positiva entre variables.

Un estudio desarrollado en un Hospital de Lima por Meza y Tumi (2022), con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los

servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021”; estudio descriptivo, observacional y transversal, llevado a cabo con 27 trabajadores del servicio de farmacia; obteniéndose como resultados que, 54,4% de los participantes fueron mujeres, 26% jefes de departamento farmacéutico, edad promedio de 45 años y 19 años de experiencia promedio; además, 55% indicó tener una satisfacción alta respecto a su ambiente laboral, 40% satisfacción baja en supervisión, 48% satisfacción media en interacción con los compañeros de trabajo, 40% satisfacción media en capacitación y promoción, y 26% satisfacción baja en remuneraciones e incentivos; llegando a la conclusión que se requiere de políticas que promuevan el crecimiento personal, los incentivos y la capacitación como la mejor manera de mejorar la satisfacción laboral del trabajador

Rivera (2018), desarrolló un estudio cuyo objetivo fue analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del sector salud peruano; estudio correlacional y transversal, ejecutado con 5067 participantes de 181 establecimientos a nivel nacional, a quienes se les aplicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud; obteniéndose que, 63% de los participantes tenían satisfacción alta, 21% media y 16% baja; la satisfacción es mayor cuando laboran en el sector privado (62%) y menor en el MINSA (44,3%); en promedio, 45% dijeron estar satisfechos con su remuneración, esto es más evidente a medida que el ingreso mensual es mayor; entre los más satisfechos se encuentran, mujeres (64,4%), edad de 35 a 46 años (62,2%), casados (64,4%), jornada laboral < 37 horas semanales (65,4%), contrato permanente (63%) y experiencia profesional < 5 años (62,8%); concluyendo que los factores asociados a la satisfacción laboral son el laborar en el sector privado y el mayor ingreso económico.

Asimismo, el estudio de Alvites et al., (2021), tuvo como objetivo comparar los resultados de la satisfacción laboral entre trabajadores peruanos nombrados y contratados por intermediación laboral de una empresa farmacéutica multinacional; estudio cuantitativo, relacional, transversal de tipo comparativo; realizado con 4248 trabajadores nombrados y 1512 bajo condición temporal; a los cuales se les aplicó la encuesta Job Descriptive Index (JDI); demostrado que, en ambos grupos la satisfacción laboral más predominante fue media (46,2%), seguido de la baja (31,7%); según dimensiones indicaron que, el trabajo y salario actual, la supervisión

que realiza la empresa y las interacciones con el equipo, son factores que limitan o promueven la satisfacción del trabajador; concluyendo que no se identificó relación causal entre factores motivacionales y satisfacción laboral.

En el mismo sentido, el estudio de Villanueva (2022), tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal del área de farmacia de un hospital del Cercado de Lima; estudio correlacional, transversal, desarrollado con 64 trabajadores farmacéuticos, a quienes se les aplicó una encuesta para medir la gestión y la satisfacción laboral; entre los resultados se identificaron que, 64,1% de los participantes indicaron que la institución tiene una gestión buena; según dimensiones, la categoría buena alcanzó, 64,9% en planificación, 59,4% en organización, 65,6% en dirección; el 60,9% mostraron una satisfacción laboral media y 21,9% mala, 60,9% tuvieron factores motivacionales de nivel medio y 20,3% de nivel bajo; se concluyó que no existe influencia de la gestión administrativa sobre satisfacción del personal.

En Huánuco se Huacaychuco y Ventura (2022), realizaron un estudio con el objetivo de “determinar el nivel de Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022”; estudio descriptivo, observacional y transversal, realizado con 384 trabajadores de boticas y farmacias; a los cuales se les aplicó la encuesta mediante una Escala de Satisfacción Laboral; encontrando como resultados que la satisfacción se encontró en, 67% de los participantes (global), 72,4% en beneficios económicos, 66,9% en funciones que desempeña, 51,6% respecto a su trabajo, 41,9% en condiciones laborales, 39,3% en reconocimiento personal/social, y ; concluyendo que la satisfacción laboral es más alta cuando el trabajador tiene una mejor remuneración y está trabajando en el área de su competencia.

Por otro lado, desde el punto de vista teórico la motivación es entendida como aquel impulso psicológico que experimenta e impulsa al individuo a desarrollar o realizar una actividad determinada, está ligada al desarrollo individual de la persona y varía en función a la capacidad que tiene para hacerle frente a las circunstancias que se le presenta; además de estar influenciada por factores internos y externos que hacen que la persona perciba satisfacción o insatisfacción por las acciones realizadas (Ayele et al, 2020).

La motivación puede agruparse en dos tipos, intrínseca y extrínseca, ambas ayudan al individuo a mejorar su motivación; la intrínseca, es propia del individuo, surge del interior, es innata, se presenta cuando el individuo siente pasión por lo que hace en su trabajo, es parte de la autoestima; además de siempre estar ligada al interés personal por la autorrealización y el logro de habilidades y competencias (Redondo et al., 2018); mientras la extrínseca, proviene de un estímulo exterior que puede ser una recompensa o reconocimiento al desempeño y rendimiento que realiza el individuo (Chiavenato, 2009).

Ahora bien, la motivación laboral es el impulso o satisfacción que experimenta la persona al desempeñar sus actividades en el ámbito laboral, son un conjunto de fuerzas que llevan al individuo a lograr y mantener un alto nivel de esfuerzo y compromiso con el trabajo (Parrales-Reyes et al., 2022); está vinculada a la autonomía para tomar decisiones, dominio de las funciones que cumple y el propósito personal que persigue (Macías y Vanga, 2021).

Asimismo, la motivación laboral está relacionada directamente con las funciones que desempeña el personal dentro de la organización, dado que al realizarlas acciones que le competen y las lleva a cabo con eficacia, esta acción le hará que sienta satisfacción por el trabajo ejecutado (Crafford et al., 2021). La motivación laboral, no solo le compete al personal, sino también a la institución, pues esta es la encargada de brindar todas las condiciones necesarias para que el trabajador realice eficientemente sus actividades, permitiéndole alcanzar sus objetivos personales, mejorar su productividad y contribuir con los objetivos institucionales (Vo et al., 2022).

Para Redondo et al. (2018), la motivación del personal depende también de los incentivos y reconocimiento que puede recibir de sus empleadores; así, las políticas de recompensa (aumento de remuneraciones, cartas de felicitación, reconocimiento moral, premios al mejor empleado del mes o año, meritocracia, etc.) y la promoción del desarrollo personal (capacitaciones y actualización constante para el trabajador), contribuyen con la motivación del trabajador.

En general, los factores motivacionales del personal durante sus jornadas laborales son de tipo intrínsecos, referidos al salario mensual recibido por su trabajo, los

incentivos morales y físicos, la calidad de sus relaciones con los demás -dentro de la institución-, y la cultura organizacional de la institución. En tanto, los factores motivacionales extrínsecos, incluyen los logros personales y profesionales, el reconocimiento laboral, la responsabilidad que asumen para con su trabajo y las competencias alcanzadas para llevar a cabo lo encomendado de manera efectiva (Chiavenato, 2009).

Además, los factores intrínsecos son reacciones manifestadas por la persona que percibe la satisfacción, están vinculados al aspecto psicológico y a la permanente búsqueda del individuo por satisfacer sus necesidades personales y laborales, en estas últimas, se pueden identificar al desarrollo laboral, el cumplimiento de metas, la autoconfianza, la responsabilidad y el sentido de pertenencia; esto demanda no solo de la automotivación del trabajador por crecer profesionalmente, sino también de lo que la institución le brinda para este crecimiento, haciendo que la productividad y la cultura organizacional de la institución se vea fortalecida (Parra et al., 2018).

Por otro lado, los factores extrínsecos, se encuentran en el entorno laboral, son condicionadas por las necesidades que se requiere satisfacer; además, determinan las conductas que adopta el trabajador, siendo el factor a través del cual percibe la satisfacción; entre otras, se encuentran las políticas institucionales, la forma de gestionar la organización y el talento humano, los procedimientos para el monitoreo, la interacción con el equipo de trabajo, las condiciones laborales y las remuneraciones económicas (Parra et al., 2018).

Las bases teóricas que explican la motivación como un impulso que promueve la acción del personal y la satisfacción por su trabajo, encontramos a la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas planteadas por Abraham Maslow (1943), la cual explica las motivaciones y comportamientos de las personas a partir de las necesidades que tienen, las cuales están organizadas por niveles o jerarquías, trascurriendo desde las necesidades fisiológicas hasta las necesidades de autorrealización.

En el primer nivel se localizan las necesidades básicas o fisiológicas, son las encargadas de mantener el equilibrio corporal y evitar disrupciones fisiológicas;

aquí encontramos la necesidad de respirar, alimentarse, beber, regularla temperatura corporal, mantener el potencial de hidrogeno, descanso y sueño, excreción, calmar el dolor y las relaciones sexuales; tras la satisfacción de estas necesidades, el individuo buscará satisfacer las necesidades de seguridad y protección, dado que la seguridad le dará la protección necesaria para seguir desarrollándose, en esta nivel se encuentran la seguridad física, salud, empleo, economía, familiar y vivienda (Madero, 2023).

En el tercer nivel se ubican las necesidades de filiación y afecto, vinculadas a la capacidad de la persona de establecer relaciones e interacciones sociales empáticas y duraderas a nivel de pareja (familia) y comunidad; además del sentido de pertenencia a un grupo social y amical, por ello las actividades lúdicas, recreativas y culturales facilitan la socialización, participación y aceptación del individuo como parte de un sistema social (Madero, 2023).

En el cuarto nivel se ubican las necesidades de estima vinculadas a buscar el reconocimiento, la aprobación de los demás y el logro personal; pueden ser altas, es decir respetarse a uno mismo (confianza, capacidad técnica y operativa, cumplimiento de metas, toma de decisiones y autonomía), o bajas, referidas al respeto por los demás (empatía, afecto, consideración, aprecio). Cualquier alteración o insatisfacción de estas necesidades se puede traducir en baja autoestima o sentimientos de inferioridad, lo que afecta el desarrollo personal y profesional del individuo, impidiéndole o limitando el cumplimiento de sus logros y aspiraciones (Madero, 2023).

En el último escalón piramidal de las necesidades humanas se ubica la autorrealización, referidas al deseo de alcanzar el bienestar biopsicosocial, también se les denomina como “motivación de crecimiento” “auto actualización” o “necesidad de ser”; aquí la persona alcanza la capacidad de darle sentido a su vida, dado que ha logrado satisfacer las cuatro necesidades anteriores (Madero, 2023); asimismo, se considera que una persona a alcanzado autorrealizarse cuando, está centrada en la realidad, percibe las cosas con capacidad crítica y analítica, es capaz de aceptarse y aceptar a los demás, se identifica con si cultura y es innovador (Tripathi y Moakumla, 2018). Para Maslow (1943), menos del 3% de la población

alcanzará este nivel, pues es necesario que primero hayan satisfecho los cuatro niveles anteriores.

En este sentido, es fundamental que la organización realice un diagnóstico de las necesidades de su personal, utilizando la teoría de Maslow a fin de diseñar, implementar y llevar a cabo intervenciones que busquen mejorar el estado emocional del trabajador y su nivel de satisfacción con su trabajo.

Otra de las teorías vinculadas a la motivación, es la teoría de las necesidades de Mc. Clelland (1987), la cual afirma que el individuo presenta necesidades que deben ser satisfechas de manera apropiada para lograr una motivación plena y un comportamiento apropiado dentro de su entorno social y laboral; estas necesidades son adquiridas del entorno sociocultural de la personal y su satisfacción se refleja en el nivel de motivación que presenta el individuo.

Existen tres tipos de necesidades que el individuo deberá satisfacer, 1) necesidad de logro, centrada en el deseo de sobresalir, buscar siempre el éxito, la superación personal y perseguir metas desafiantes, aquí los individuos que poseen el deseo de logro constante están motivados cuando se les reconoce por su trabajo, resuelve conflictos con facilidad, asume retos e intenta ser mejor en todo lo que hace; 2) necesidad de afiliación, asociada a la necesidad que posee la persona por establecer y mantener interacciones saludables, aquí una persona satisfecha establece vínculos propositivos, se siente valorada por su entorno, tienen sentido de pertenencia y poseen una alta capacidad resolutive de conflictos; 3) necesidad de poder, relacionada con la necesidad del individuo por influir y controlar a los demás, quien ha alcanzado la satisfacción en este punto, tiene la capacidad de liderar, dirigir y generar impacto en social (Huilcapi-Masacon et al., 1987; Mc Clelland, 1987).

La teoría de las necesidades de McClelland afirma que no es necesario que el individuo satisfaga de forma jerárquica cada una de ellas, sino que estas se complementan y su logro dependerá de la intensidad y el deseo que tenga la persona para alcanzar satisfacer la necesidad. En este punto, es esencial que el empleador promueva la mejora de las necesidades de logro, afiliación y poder de

sus empleados, a fin de mejorar su satisfacción, y productividad (Perilla y Lyria, 1998).

Por otro lado, las organizaciones están sujetas al constante cambio que les impone la globalización actual; en este sentido, la motivación del personal es quizá el factor más determinante a la hora de evaluar el rendimiento del trabajador y la productividad de la institución, más aún si se trata de instituciones dedicadas a proveer servicios sanitarios (Zarichna et al., 2020).

Asimismo, la motivación del personal cumple un rol fundamental en su comportamiento laboral y satisfacción, dado que los factores intrínsecos y extrínsecos que lo componen permiten que el individuo logre su desarrollo (Herzberg, 1954). Al respecto, Herzberg y Hamlin (1966), en su teoría “la motivación-higiene o de los dos factores”, sostienen que el individuo presenta dos tipos de necesidades, las que evitan el daño (autoprotección) y las necesidades que le permiten desarrollarse psíquicamente.

Para Herzberg (1966), la motivación se organiza en dos factores, los de higiene (extrínsecos), vinculados a las reacciones emocionales que no producen satisfacción, pero que influyen en el componente laboral y no son controlables por el individuo; en este punto, la insatisfacción se asocia a bajos salarios, falta de compensaciones laborales, clima organizacional inadecuado y liderazgos ineficaces; evidenciándose en baja productividad e insatisfacción personal; y los factores motivacionales (intrínsecos).

Los factores intrínsecos son reacciones manifestadas por la persona que percibe la satisfacción, están vinculados al aspecto psicológico y a la permanente búsqueda del individuo por satisfacer sus necesidades personales y laborales, en estas últimas, se pueden identificar al desarrollo laboral, el cumplimiento de metas, la autoconfianza, la responsabilidad y el sentido de pertenencia; esto demanda no solo de la automotivación del trabajador por crecer profesionalmente, sino también de lo que la institución le brinda para este crecimiento, haciendo que la productividad y la cultura organizacional de la institución se vea fortalecida (Parra et al., 2018).

En tanto, los factores extrínsecos, se encuentran en el entorno laboral, son condicionadas por las necesidades que se requiere satisfacer; además, determinan las conductas que adopta el trabajador, siendo el factor a través del cual percibe la satisfacción; entre otras, se encuentran las políticas institucionales, la forma de gestionar la organización y el talento humano, los procedimientos para el monitoreo, la interacción con el equipo de trabajo, las condiciones laborales y las remuneraciones económicas (Parra et al., 2018).

Desde esta perspectiva, la satisfacción del personal son aquellos sentimientos positivos o negativos que experimentan los trabajadores respecto a su centro de trabajo y a las funciones que desempeñan, siendo esta un factor fundamental para la productividad institucional y el desempeño del trabajador (Bizneo, 2020). Ergo, existen múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral, tales como el clima y la cultura organizacional, el perfil del puesto, las recompensas y el desarrollo personal que ofrece la institución, o el compromiso del trabajador (Guudjob, 2020).

Para Shkoler y Kimura (2020), la satisfacción laboral es definida como “la fuerza psicológica que genera procesos en el pensamiento y comportamientos dirigidos a la consecución de objetivos”, lo que propicia la intensidad, motivo y decisión que toma en individuo para ejecutar las funciones que se le ha encomendado.

Por otro lado, Dorta-Afonso et al. (2023), indica que la satisfacción del personal está relacionada con las emociones que experimentan cuando estos satisfacen sus necesidades y logran sus objetivos (personales e institucionales); satisfacción que se alcanza de acuerdo a la consecución de ciertas condiciones de trabajo, entre ellas, oportunidades de desarrollo, compensaciones económicas y morales, capacitaciones y meritocracia (Al-Omar et al., 2022).

Asimismo, se ha comprobado que las organizaciones que no gestionan adecuadamente el talento humano presentan baja productividad, incumplimiento de los objetivos institucionales y personal sin compromiso y motivación (Ramírez et al., 2019); más aún en un sistema complejo como el sanitario, donde la satisfacción del usuario está directamente asociada a la calidad de atención que recibe, y está a la motivación del trabajador (OMS, 2022).

La satisfacción laboral está organizada en diversas dimensiones que al interactuar entre sí condicionan la capacidad del personal para desempeñar a cabalidad sus funciones. Así, las condiciones físicas y materiales, son aquellas vinculadas al entorno físico en el que el trabajador realiza su trabajo, tales como, materiales, insumos y equipos utilizados para ejecutar procedimientos con seguridad, infraestructura para realizar intervenciones con efectividad, y todas aquellas condiciones que faciliten el trabajo del personal, pero sin poner en riesgo su estado de salud (Chiavenato, 2009). Condiciones materiales y físicas propicias alientan la satisfacción por el trabajo y ayudan en el cumplimiento de las metas institucionales.

Los beneficios laborales y/o remunerativos, es la dimensión vinculada con el componente económico y retributivo que recibe el personal producto de su trabajo; pero también abarcan compensaciones sociales como, vacaciones remuneradas, seguro de vida, seguro de salud, aguinaldos o compensación por el tiempo de servicios prestados; estos deberán estar acorde con las funciones que desempeñan dentro de la organización (Chiavenato, 2009; Meza y Tumi, 2022). En este sentido, los buenos sueldos incrementan la satisfacción laboral, contrario a los bajos sueldos que desalientan y reducen el desempeño y la productividad.

Las políticas administrativas, es aquella dimensión referida a la gestión que realiza la institución para mejorar la cultura y el clima organizacional, entre ellas, estrategias para mejorar el trato, las jornadas laborales, la flexibilidad horaria, el sentido de utilidad del trabajador, también puede incluir el salario (Chiavenato, 2009; Jooss et al., 2021). Las políticas administrativas eficaces hacen de la institución una institución respetada y exitosa, y de los trabajadores personas satisfechas y comprometidas con su organización.

Las relaciones sociales, es la dimensión que está vinculada a la interacción que se establece entre los compañeros de trabajo, y de estos con los directivos, es fundamental que exista una relación propositiva y recíproca entre el talento humano de la institución; así, las metas y los objetivos serán más alcanzables si se construyen redes de apoyo organizativo que mejoran el rendimiento laboral (Chiavenato, 2009; Muñoz et al., 2022). Relaciones saludables promueven el trabajo en equipo, una cultura organizacional exitosa y una alta satisfacción del personal

El desarrollo personal, es uno de las dimensiones más importantes dentro de la satisfacción, por lo que la institución debe promover las competencias cognitivas, técnicas y actitudinales de sus trabajadores; esto dará al trabajador una percepción de que la organización se preocupa por su crecimiento personal y profesional, situación que garantizará el compromiso con los objetivos institucionales, el incremento de la productividad, un clima organizacional saludable, el trabajo en equipo, liderazgos participativos e instituciones exitosas y sostenibles (Chiavenato, 2009; Lay et al, 2019). Cuando el desarrollo personal es mayor, más motivado se sentirá el trabajador lo que se traduce en un mayor rendimiento.

La dimensión desempeño de tareas, esta referida al verdadero valor que le da la organización al puesto de trabajo donde se desempeña cada personal, esto independientemente de las funciones que lleva a cabo (órgano de línea, funciones técnicas o directivas); por ello, es necesario que los órganos directivos tengan una comunicación horizontal con todo su personal y promuevan la capacitación permanente, especialmente al personal nuevo en el servicio o que rota de otra área (Chiavenato, 2009; Pita et al., 2019).

La dimensión relaciones con la autoridad, está asociada con la interacción de los directivos con el resto de personal de planta o directivos medios, interacción que debe incluir la comunicación asertiva y el respeto mutuo; aquí el liderazgo juega un rol fundamental para que el personal se sienta comprometido con las tareas que se les ha encomendado, además de ser una herramienta clave en la gestión exitosa del talento humano (Alonso-Carbonel et al., 2018).

En general en el ámbito sanitario, los profesionales farmacéuticos muestran bajos niveles de satisfacción laboral, esto en la mayoría de los casos se encuentra vinculado a los bajos salarios, al escaso reconocimiento de su labor, a la falta de capacitación por parte del empleador, al mal trato y a la falta de liderazgo de los directivos de la institución.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

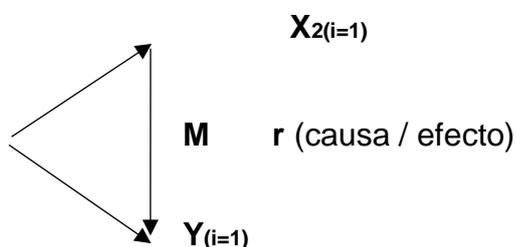
La presente investigación es de tipo Aplicada, esto debido a que buscó aumentar el conocimiento científico respecto al tema y aportar evidencia científica en favor de los modelos teóricos que sustentaron la investigación; además de considerar que no se llevó a cabo una experimentación para identificar el objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

De enfoque cuantitativo, dado que en el proceso se emplearon cálculos matemáticos y recursos estadísticos que permitieron mostrar los resultados en estadísticos descriptivos e inferenciales; además de procedimientos de cálculo para comprobar la hipótesis planteada con anterioridad; y nivel relacional-explicativo, puesto que se buscó determinar la relación causal entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023 (Hernández y Mendoza, 2018; Arispe et al., 2020).

##### 3.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, porque en el proceso solo se observaron las variables de estudio, sin que estas sean modificadas de manera intencional; es decir tal como se presentaron en su escenario natural; y de corte transversal, pues información se recabó en un momento determinado periodo de tiempo, en un solo momento y por única vez (Hernández y Mendoza, 2018; Contreras et al, 2020).

El diseño se esquematizó:



**Donde:**

**M:** Población en estudio

$X_{(i=1)}$ : Factores motivacionales (intrínsecos y extrínsecos)

$Y_{(i=1)}$ : Satisfacción laboral  $r$ : Relación causa / efecto  
entre variables  $X^2$  e  $Y$ .

### 3.3. Variables y operacionalización

#### 3.2.1. Variable 1: Factores motivacionales de la satisfacción laboral

Para Chiavenato (2009), la motivación es el impulso que tiene el ser humano para satisfacer sus necesidades de sentirse plenamente realizado o satisfecho. En este sentido, los factores motivacionales son aspectos de índole psicológico vinculados a los sentimientos asociados al desarrollo personal y laboral, a la compensación que recibe por su desempeño y a la necesidad de autorrealización (Parra et al., 2018).

#### 3.2.2. Variable 2: Satisfacción del personal

Para Bizneo (2020), la satisfacción del personal es definida como aquellos sentimientos positivos o negativos que experimentan los trabajadores respecto a su centro de trabajo y a las funciones que desempeñan; siendo este un factor fundamental para la productividad institucional y el desempeño laboral del trabajador. Además, Chiavenato (2009), refiere que la satisfacción laboral está directamente vinculada al clima organizacional y a la motivación que tiene el personal para desempeñar sus funciones satisfactoriamente.

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Lo constituyeron 58 establecimientos farmacéuticos instalados en la Ciudad de Chota, provincia de Chota, Región Cajamarca en el año 2023 y que cumplieron con los criterios de selección. La población de los establecimientos farmacéuticos seleccionados se distribuyó en función a la profesión de los participantes que respondieron las encuestas (Ver detalles en el anexo 20). Así:

N°	Profesión	N	%
1	Técnico en farmacia	36	62,1
2	Técnico en enfermería	10	17,2
3	Licenciado(a) en Enfermería	6	10,3
4	Químico farmacéutico	3	5,2

5	Otras*	3	5,2
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100,0</b>

\* Otras: Técnico en laboratorio.

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Criterios de selección

#### Criterios de inclusión

- Profesional Químico farmacéutico y Licenciado en Enfermería; Técnicos en farmacia, laboratorio o Enfermería, que se encontraron laborando en los establecimientos farmacéuticos.
- Personal de ambos sexos.
- Personal mayor de 18 años.
- Personal que contó con título profesional o técnico.
- Personal que aceptó participar y firmó el consentimiento informado (Anexo 16 y 17).
- Establecimientos que contaron con autorización para su funcionamiento.

#### Criterios de exclusión

- Dueños de los establecimientos o personal que no contaban con formación profesional o técnica en salud.
- Personal que no aceptó participar del estudio.
- Establecimientos de atención esporádica, menos de seis horas de atención diaria.

### 3.3.3. Muestra

La muestra fue de tipo poblacional ( $N = n$ ); es decir, se ejecutó con 100% de los establecimientos farmacéuticos identificados en la ciudad de Chota y autorizados para su funcionamiento en el año 2023. Esto por ser una población que se pudo accesible y abordable desde el aspecto metodológico (Hernández y Mendoza, 2018; Contreras et al, 2020).

### 3.3.4. Muestreo

Por ser una muestra poblacional no se requirió del cálculo de alguna fórmula para seleccionar probabilísticamente las unidades de análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.3.5. Unidad de análisis**

Establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Chota, Provincia de Chota, Región Cajamarca, año 2023.

## **3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.5.1. Técnica**

El estudio utilizó la encuesta con abordaje de persona a persona como técnica de recolección de datos; esta fue de tipo personal, anónima, sincrónica y autoadministrada (el participante leyó la pregunta y respondió) (Sánchez,2022). La encuesta se realizó en el mismo establecimiento farmacéutico.

### **3.5.2. Instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos para recolectar datos fueron dos escalas tipo Likert, una para medir los factores motivacionales que influyeron en la satisfacción del personal, y otra para valorar la satisfacción del personal. Cabe indicar que las escalas tipo Likert forman parte de los cuestionarios que buscan determinar las reacciones que tienen los participantes ante una pregunta planteada, es importante que las preguntas en este tipo de instrumentos tengan claridad, precisión y coherencia con lo que se pretende medir (Contreras et al., 2020).

El primer instrumento utilizado fue la escala “Factores motivacionales relacionados con la satisfacción del personal”, diseñada por Gamarra (2018) y adaptado por Saldaña (2023), se encuentra constituida por 20 ítems organizados en dos dimensiones, factores intrínsecos (9 ítems) y factores extrínsecos (11 ítems). Cada reactivo tiene 5 alternativas a elegir (nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5). Los puntajes en cada dimensión se obtuvieron tras la sumatoria de sus ítems; así, en la dimensión factores intrínsecos las categorías obtenidas por baremación fueron, Bajo (9 - 37 puntos), medio (38 - 41 puntos), y alto (42 - 45 puntos); y en la dimensión factores extrínsecos, bajo (11 - 41 puntos), medio (42 - 47 puntos) y alto (48 - 55 puntos). La puntuación de la escala total se determinó con la sumatoria de los puntajes alcanzados en las dimensiones, clasificándose en, bajo (20 - 79 puntos), medio (80 - 86 puntos) y alto (87 - 100 puntos) (Anexo 02).

Mientras tanto, el segundo instrumento fue la escala “Satisfacción del personal”, diseñada por Gamarra (2018) y adaptada por Saldaña (2023); se encuentra constituida por 31 ítems organizados en siete dimensiones. A saber, condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), beneficios laborales y/o remunerativos (3 ítems), políticas administrativas (5 ítems), relaciones sociales (4 ítems), desarrollo personal (4 ítems), desempeño en tareas (5 ítems) y relaciones con la autoridad (5 ítems). Cada ítem está valorado con cinco alternativas, de las cuales el participante deberá elegir solo una (total desacuerdo = 1, desacuerdo = 2, indeciso = 3, acuerdo = 4, total acuerdo = 5) (Anexo 03).

En la escala de satisfacción del personal, las puntuaciones por dimensión se obtuvieron luego de sumar los puntajes alcanzados en cada ítem que la componen. Así, de acuerdo a la baremación se obtuvo: condiciones físicas y/o materiales baja (5 - 19 puntos), media (20 - 22 puntos) y alta (23 - 25 puntos); beneficios laborales y/o remunerativos baja (3 - 8 puntos), media (9 - 11 puntos) y alta (12 - 15 puntos); políticas administrativas baja (5 - 17 puntos), media (18 - 21 puntos) y alta (22 - 25 puntos); relaciones sociales baja (4 - 10 puntos), media (11 - 15 puntos) y alta (16 - 20 puntos); desarrollo personal baja (4 - 9 puntos), media (10 - 16 puntos) y alta (17 - 20 puntos); desempeño en tareas baja (5 - 16 puntos), media (17 - 21 puntos) y alta (22 - 25 puntos); y relaciones con la autoridad baja (5 - 17 puntos), media (18 - 20 puntos) y alta (21 - 25 puntos). La puntuación de la escala total se determinó con la sumatoria de los puntajes alcanzados en las siete dimensiones, clasificándose en, bajo (31 - 113 puntos), medio (114 - 123 puntos) y alto (124 - 155 puntos).

Se debe precisar que teóricamente los instrumentos han sido construidos y adaptados en función a la revisión bibliográfica concienzuda, lo que se ha demostrado fehacientemente con la validez y confiabilidad aceptable obtenida en ambas variables. Así, para el diseño del “Cuestionario de los factores motivacionales de la satisfacción personal” se utilizó los postulados teóricos de reconocidos investigadores en el área de estudio, tales como Abraham Maslow (1943), Mc. Clelland (1987) y Chiavenato (2009); en tanto, el “Cuestionario de satisfacción personal” considero a la ciencia producida por Abraham Maslow (1943), Mc. Clelland (1987), Herzberg (1954) y Chiavenato (2009).

Para rebatir el modelo teórico –organizado en los cuestionarios adaptados para el presente estudio–, surgido a partir de la literatura científica se diseñó un modelo estadístico mediante análisis factorial confirmatorio (AFC), utilizando el supuesto ítem-escala e ítem-dimensión, obteniéndose los siguientes resultados:

- Factores motivacionales intrínsecos: El análisis de matriz de componente con el método de extracción de análisis de componentes principales y la matriz de componente rotado mediante el método de rotación Varimax con la prueba de normalización de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) extrajeron dos componentes, es decir que el instrumento tendría 2 dimensiones; sin embargo, los 9 ítems que componen la dimensión saturaron por sobre 0.5, demostrando que la variable factores motivacionales intrínsecos es unidimensional y no requirió de modificación del instrumento (Anexo 13). Así:
- Factores motivacionales extrínsecos: El análisis de matriz de componente con el método de extracción de análisis de componentes principales y la matriz de componente rotado mediante el método de rotación Varimax con la prueba de normalización de KMO extrajeron 2 componentes, es decir que el instrumento tendría dos dimensiones; sin embargo, los 11 ítems que componen la dimensión saturaron por sobre 0.5, demostrando que la variable factores motivacionales extrínsecos es unidimensional y no requirió de modificación del instrumento (Anexo 14).
- Satisfacción personal: El análisis de matriz de componente con el método de extracción de análisis de componentes principales extrajo 9 componentes, es decir que el instrumento tendría 9 dimensiones; sin embargo, los 31 ítems que componen las variables (condiciones físicas y/o materiales = 5 ítems, beneficios laborales/remunerativos = 3 ítems, políticas administrativas = 5 ítems, relaciones sociales bajas = 5 ítems, desarrollo personal bajo = 3 ítems, bajo desempeño en tareas = 5 ítems y bajas relaciones con la autoridad = 5 ítems) saturaron por sobre 0.5, demostrando que la variable satisfacción personal teóricamente y estadísticamente presenta 7 dimensiones, por lo que no requirió la modificación del instrumento. Se debe aclarar que el análisis de la matriz de componente rotado mediante el método de rotación Varimax con la prueba de

normalización de KMO presentó diferencias estadísticas, pero no comprometen el modelo teórico planteado a través del instrumento (Anexo 12).

### 3.5.3. Validación y confiabilidad de datos

**La validez de contenido y constructo de la “Escala factores motivacionales que influyen en la satisfacción personal”**, se llevó a cabo mediante el juicio de cinco jueces expertos en el área de ciencias de la salud, docentes universitarios y con amplio conocimiento en la investigación científica, quienes valoraron concienzudamente el grado de aplicabilidad que posee la escala. Tras la aceptación de los jueces expertos se utilizó como prueba estadística el coeficiente de consistencia interna V-Aiken para decidir su validez, obteniéndose que la escala es válida de acuerdo a los criterios de objetividad (0,97), pertinencia (0,96), relevancia (0,89) y claridad (1,00), alcanzando una validez total de 0,96. Por tanto, la escala presenta una validez aceptable para su administración (Anexo 10).

**Su confiabilidad**, se desarrolló mediante una prueba piloto realizada a 15 establecimientos farmacéuticos del distrito de Huambos en la provincia de Chota, a cuyo personal farmacéutico se le aplicó la encuesta. Los datos obtenidos fueron ingresados en una base de datos construida en el paquete estadístico IBM SPSS, tras el cual se procedió a determinar la fiabilidad del instrumento a nivel de sus dos dimensiones y escala total, esto por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose: Dimensión 1, factores motivacionales intrínsecos ( $\alpha = 0,872$ ), dimensión 2, factores motivacionales extrínsecos ( $\alpha = 0,905$ ) y escala total, factores motivacionales ( $\alpha = 0,915$ ) (Anexo 11). Mostrando que la escala es confiable para su administración en la población de referencia.

#### **Ficha técnica: Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal.**

<b>Título</b>	Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023.
<b>Autor</b>	Gamarra (2018), adaptado por Saldaña (2023).
<b>Asesora</b>	Dra. Miryam Griselda, Lora Loza Dra. Páez González, María Teresa

<b>Objetivo</b>	Identificar los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal.
-----------------	---

<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Escala
<b>Contexto</b>	El estudio se desarrolló en la Ciudad de Chota, Provincia de Chota, Región Cajamarca; en el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la ciudad.

<p><b>Validez</b></p>	<p><b>Validez interna:</b> La escala fue construida en base a las teorías planteadas por Abraham Maslow (1943); Mc. Clelland (1987) y Herzberg (1954), los cuales afirman que el ser humano tiene una serie necesidades que deberá satisfacer si desea alcanzar una plena satisfacción biopsicosocial, entre ellas la laboral; ergo, para lograrlo deberán hacerle frente a una serie de factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que la condicionan. Es así que el instrumento brinda una serie de reactivos que buscan identificar los factores motivacionales externos e internos que influyen en la satisfacción del personal.</p> <p><b>Validez externa:</b> La escala fue diseñada por Gamarra (2018), en un estudio que buscó determinar los factores motivacionales asociados a la satisfacción del personal sanitario de un establecimiento de salud público peruano; desarrollado con 22 participantes, todos ellos mayores de edad. Obteniéndose una confiabilidad aceptable mediante Alpha de Cronbach, tanto en la dimensión factores intrínsecos (<math>\alpha = 0,783</math>), como para la dimensión factores extrínsecos (<math>\alpha = 0,821</math>), con un nivel de confianza del 95 % y error estadístico del 5%.</p> <p><b>Validez de contenido y estructura:</b> La escala sometida al juicio de cinco jueces expertos en el área de ciencias de la salud, docentes universitarios y con amplio conocimiento en la investigación científica. La validez de contenido fue valorada mediante el coeficiente de consistencia interna V-Aiken, bajo cuatro criterios, donde: objetividad (0,97), pertinencia (0,96), relevancia (0,89) y claridad (1,00); la validez total de la escala alcanzó el 0,96. Indicando que la escala presenta una validez</p>
-----------------------	--

	<p>aceptable para su administración (Anexo 10). Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dr. Quispe Rodríguez Brando Rafael - Dr. Radiólogo Dionicio Bernal Cabrera.</li> <li>- Mg. Caruajulca Saldaña Larkin.</li> <li>- Dr. Lenin Agip González</li> <li>- Dr. Jorge Núñez Campos</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	<p>La confiabilidad calculada a partir de una prueba piloto realizada a 15 establecimientos farmacéuticos del distrito de Huambos en la provincia de Chota, obtuvo mediante el coeficiente de consistencia Alpha de Cronbach, lo siguiente (Anexo 09):</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Factores motivacionales intrínsecos (<math>\alpha = 0,872</math>).</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Factores motivacionales extrínsecos (<math>\alpha = 0,905</math>).</p> <p><b>Escala total:</b> Factores motivacionales (<math>\alpha = 0,915</math>).</p> <p>A nivel de las dos dimensiones y de la escala total, el instrumento es confiable para ser aplicado en la población de estudio.</p>
<b>Conclusiones</b>	<p>La literatura científica disponible sobre el tema, la validez aceptable de los jueces expertos y la confiabilidad adecuada encontrada en el instrumento indican que este es válido y fiable para su utilización.</p>

**La validez de contenido y constructo de la “Escala de satisfacción del personal”**, se desarrolló por medio del juicio de cinco jueces expertos en el área de ciencias de la salud, docentes universitarios y con amplio conocimiento en la investigación científica, quienes valoraron concienzudamente el grado de aplicabilidad que posee la escala. Tras la aceptación de los jueces expertos se utilizó como prueba estadística el coeficiente de consistencia interna V-Aiken para decidir su validez, obteniéndose que la escala es válida de acuerdo a los criterios de objetividad (0,88), pertinencia (0,94), relevancia (0,95) y claridad (0,99), además de alcanzar una validez total de 0,94. Por esta razón, la escala presenta una validez aceptable para su aplicación (Anexo 09).

**La confiabilidad**, se realizó con una prueba piloto aplicada en 15 establecimientos farmacéuticos del distrito de Huambos en la provincia de Chota, a cuyo personal farmacéutico se le administró la encuesta. La información recabada se ingresó en una base de datos diseñada en el paquete estadístico IBM SPSS, tras el cual se procedió a determinar la fiabilidad del instrumento a nivel de sus seis dimensiones y escala total, considerando para ello el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose: dimensión 1, condiciones físicas y/o materiales ( $\alpha = 0,855$ ); dimensión 2, beneficios laborales/remunerativos ( $\alpha = 0,981$ ); dimensión 3: políticas administrativas baja ( $\alpha = 0,769$ ); dimensión 4: relaciones sociales baja ( $\alpha = 0,721$ ); dimensión 5, desarrollo personal baja ( $\alpha = 0,755$ ); dimensión 6, desempeño en tareas baja ( $\alpha = 0,816$ ); y, dimensión 7, relaciones con la autoridad baja ( $\alpha = 0,762$ ); además de la escala total satisfacción del personal ( $\alpha = 0,776$ ). Evidenciando que la escala es confiable para su administración en la población de referencia (Anexo 10).

#### **Ficha técnica: Satisfacción del personal**

<b>Título</b>	Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023.
<b>Autor</b>	Gamarra (2018), adaptado por Saldaña (2023).
<b>Asesora</b>	Dra. Miryam Griselda, Lora Loza Dra. Páez González, María Teresa
<b>Objetivo</b>	Identificar la satisfacción del personal
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Escala
<b>Contexto</b>	El estudio se desarrolló en la Ciudad de Chota, Provincia de Chota, Región Cajamarca; en el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la ciudad.
<b>Validez</b>	<b>Validez interna:</b> La escala fue construida en base a las teorías planteadas por Abraham Maslow (1943); Mc. Clelland (1987), Herzberg (1954), y los postulados teóricos para la gestión de recursos humanos de Chiavenato (2009), en los que se considera al individuo como un ente que presenta distintas

	<p>necesidades por satisfacer, entre las cuales se identifican a las relacionadas con el trabajo que desempeña dentro de una organización. Entendiéndose a la satisfacción del personal como aquellos sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su centro de trabajo, siendo este un factor fundamental para la productividad institucional y el desempeño laboral del trabajador.</p> <p>Es así que el instrumento brinda una serie de reactivos que buscan determinar el nivel de satisfacción del personal.</p> <p><b>Validez externa:</b> La escala fue diseñada por Gamarra (2018), en un estudio que buscó identificar los factores motivacionales asociados a la satisfacción del personal sanitario de un establecimiento de salud público peruano; desarrollado con 22 participantes, todos ellos mayores de edad; en el que se obtuvo una fiabilidad aceptable mediante Alpha de Cronbach de <math>\alpha = 0,779</math>, con un nivel de confianza del 95 % y error del 5%.</p> <p><b>Validez de contenido y estructura:</b> La escala fue sometida al juicio de cinco jueces expertos en el área de ciencias de la salud, docentes universitarios y con amplio conocimiento en la investigación científica. La validez de contenido fue valorada mediante el coeficiente de consistencia interna V-Aiken, bajo cuatro criterios, donde: objetividad (0,88), pertinencia (0,94), relevancia (0,95) y claridad (0,99); la validez total de la escala alcanzó 0,94. Mostrando que la escala presenta una validez aceptable para su administración (Anexo 09). Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dr. Quispe Rodríguez Brando Rafael - Dr. Radiólogo Dionicio Bernal Cabrera.</li><li>- Mg. Caruajulca Saldaña Larkin.</li><li>- Dr. Lenin Agip González</li><li>- Dr. Jorge Núñez Campos</li></ul>
--	--

<b>Confiabilidad</b>	<p>La confiabilidad calculada a partir de una prueba piloto realizada a 15 establecimientos farmacéuticos del distrito de Huambos en la provincia de Chota, obtuvo mediante el coeficiente de consistencia Alpha de Cronbach, lo siguiente (Anexo 10):</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Condiciones físicas y/o materiales (<math>\alpha = 0,855</math>).</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Beneficios laborales/remunerativos (<math>\alpha = 0,981</math>).</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Políticas administrativas baja (<math>\alpha = 0,769</math>).</p> <p><b>Dimensión 4:</b> Relaciones sociales baja (<math>\alpha = 0,721</math>).</p> <p><b>Dimensión 5:</b> Desarrollo personal baja (<math>\alpha = 0,755</math>).</p> <p><b>Dimensión 6:</b> Desempeño en tareas baja (<math>\alpha = 0,816</math>).</p> <p><b>Dimensión 7:</b> Relaciones con la autoridad baja (<math>\alpha = 0,762</math>).</p> <p><b>Escala total:</b> Satisfacción del personal (<math>\alpha = 0,776</math>).</p> <p>A nivel de las siete dimensiones y de la escala total, el instrumento es confiable para ser aplicado en la población de estudio.</p>
<b>Conclusiones</b>	<p>La literatura científica disponible sobre el tema, la validez aceptable de los jueces expertos y la confiabilidad adecuada encontrada en el instrumento indican que este es válido y fiable para su utilización.</p>

### 3.6. Procedimientos

El proceso de recolección de datos en orden secuencial implicó:

- Solicitud dirigida a la Dirección Subregional de Salud de Chota (DISA-Chota) para acceder a la data de establecimientos farmacéuticos con autorización vigente en el 2023.
- La solicitud se dirigió con copia a la Dirección General de Insumos y Medicamentos de la DISA-Chota, quienes son los que operativamente manejan la data.
- Con el acceso a la data de establecimientos se procedió a realizar la selección muestral según los criterios considerados.

- Al mismo tiempo se procedió a establecer las rutas para organizar la aplicación de la encuesta.
- Identificados los establecimientos y el participante, se procedió a explicar los objetivos y propósito del estudio; además de los beneficios teóricos, prácticos, sociales y metodológicos que este aportará.
- Se hizo entrega del consentimiento informado (Anexo 5).
- Tras la firma del consentimiento informado se procedió a la aplicación de los cuestionarios.
- La encuesta se realizó en el mismo establecimiento farmacéutico.
- El participante llenó la encuesta de forma personal, sin la presencia de otras durante el llenado.
- Las encuestas en promedio tardaron 10 minutos para ser administradas.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Al término de la recolección de datos, los cuestionarios fueron verificados de forma manual con el objeto de verificar su calidad de registro; en los casos en los que se identificaron doble respuesta, ítems en blanco o respuestas confusas los cuestionarios fueron desechados, este aspecto se redujo en su totalidad debido a que al momento de la encuesta se hizo una revisión preliminar.

Seguidamente la información fue ingresada en una base de datos diseñada en el Software SPSS v.26.0, en su versión de acceso gratuito, esto permitió realizar el análisis estadístico.

El análisis estadístico descriptivo, arrojó estadígrafos de frecuencias (cantidad y porcentaje) presentados en tablas simples, que permitieron identificar las características sociales y laborales de los participantes; además de los factores motivacionales y la satisfacción laboral.

El análisis inferencial se presentó en tablas cruzadas que permitieron hacer una aproximación causal entre factores motivacionales y satisfacción laboral. La prueba de hipótesis utilizó el modelo de regresión ordinal, conocido como “regresión de variables dependientes ordinales o modelos de regresión ordenados” (Abreu, 2019;

Hernández y Mendoza, 2018), útil cuando se cuenta con variables de tipo ordinal que tienen rangos –en el estudio ambas variables son ordinales y con rangos no equivalente entre sí obtenidos mediante baremación–, permitiendo diseñar un modelo estadístico para establecer la posible influencia de la satisfacción personal (variable dependiente) sobre los factores motivacionales (variables independientes).

Asimismo, la regresión ordinal utilizó el método de enlace logit para modelos logísticos ordinales, método válido para encuestas diseñadas en escalas tipo Likert que miden, satisfacción (alta, media y baja), percepción (buena, regular y mala), etc. (Gutiérrez y Vladimirovna, 2016). Características con las que contaron los dos instrumentos utilizados en el estudio.

En el proceso de análisis de la regresión ordinal se determinaron indicadores estadísticos como el logaritmo de verosimilitud con chi cuadrado que ayudó a calcular el estadístico chi-cuadrado en la prueba de bondad de ajuste; para ello se asumió que una significancia menor a 0,5 muestra buen ajuste del modelo a los datos; además del índice de bondad de ajuste de Pearson para establecer diferencias significativas entre los datos observados y los datos esperados tras el cruce de variables (Anexos 11, 12 y 13).

Finalmente se utilizó el índice de Wald para comprobar la relación causal entre la variable que se asumió como dependiente (satisfacción personal) y las variables independientes (factores motivacionales), considerando una significancia menor a 0,05. Es permitió hacer una aproximación estadística para inferir que los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos influyen en la satisfacción personal.

### **3.8. Aspectos éticos**

El estudio respetó los principios éticos de beneficencia, no maleficencia y autonomía, que se encuentran en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), el Informe Belmont (Departamento de Salud, Educación y Bienestar, 1978) y las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos del CIOMS (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y Organización Mundial de la Salud, 2016). Estos principios implican que la investigadora actuó en favor de cada participante,

protegiendo sus intereses y su integridad biopsicosocial, respetando su privacidad y su decisión voluntaria de participar o retirarse del estudio, y evitando cualquier daño o perjuicio. Además, el estudio cumplió con las normas de integridad académica del Turnitin (Turnitin, 2021).

La calidad de la investigación se aseguró por medio de la aplicación de los criterios de rigor científico como, la confidencialidad de los datos personales y respuestas emitidas; la credibilidad, donde los hallazgos fueron los que correspondieron a lo observado; la confirmabilidad, con reportes veraces y sin manipulación; y la transferibilidad, que permitirá replicar el estudio en otros escenarios (Cancio y Soares, 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** Características sociodemográficas del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

<b>Características del personal</b>	<b>Categorías</b>	<b>N (58)</b>	<b>% (100,0)</b>
<b>Edad</b>	18 a 29 años	25	43,1
	30 a 39 años	24	41,4
	40 a 49 años	5	8,6
	50 a más años	4	6,9
<b>Sexo</b>	Femenino	50	86,2
	Masculino	8	13,8
<b>Profesión</b>	Químico farmacéutico	3	5,2
	Técnico en enfermería	10	17,2
	Enfermera	6	10,3
	Técnico en farmacia	36	62,1
	Otras	3	5,2
<b>Tiempo de trabajo</b>	Menor 1 año	1	1,7
	1 a 5 años	33	56,9
	5 a 10 años	15	25,9
	Más de 10 años	9	15,5
<b>Tipo de establecimiento</b>	Botica	37	63,8
	Cadena de boticas	16	27,6
	Farmacia	1	1,7
	Otras	4	6,9

Fuente: Matriz de datos de la variable satisfacción del personal.

En la tabla 1 se observa que, las características más frecuentes y relevantes entre los participantes de los establecimientos farmacéuticos se encuentran que, 43,1% tenían de 18 a 29 años, 86,2% fueron mujeres, 62,1% eran técnicos en farmacia, 56,9% contaban con 1 a 5 años de experiencia profesional y 63,8% trabajaban en una botica.

Además, en cuanto a la edad, cuatro de cada diez participantes tuvieron 30 a 39 años, uno de cada diez 40 a 49 y uno de cada diez igual o más de 50 años de edad. Respecto al género, uno de cada diez fueron varones; mientras que, según carrera profesional de los trabajadores farmacéuticos encuestados, casi dos de cada diez fueron técnicos en enfermería, uno de cada diez Licenciado (a) en Enfermería, al igual que uno de cada diez químicos farmacéuticos, Técnicos en Laboratorio e internos en Enfermería.

Si consideramos el tiempo que viene laborando el personal farmacéutico en el establecimiento, más de dos de cada diez tuvieron entre 5 y 10 años de experiencia profesional, uno de cada diez más de 10 años y 0,7 de diez menos de un año. Por otro lado, de acuerdo al tipo de establecimiento farmacéutico en el que se desempeña el trabajador participante, tres de cada diez laboraban en cadena de boticas y uno de cada diez lo hacía en una farmacia.

**Tabla 2** Nivel de satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

<b>Satisfacción del personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	18	31,0
Moderada	24	41,4
Alta	16	27,6
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Matriz de datos de la variable satisfacción del personal.

En la tabla 2 se muestra que, 41,4% de los participantes presentaron una satisfacción moderada, 31,0% satisfacción baja y 27,6% satisfacción alta. Es decir, se observa que siete de cada diez participantes evidenciaron una percepción de la satisfacción menor al promedio, dado que tres de cada diez y cuatro de cada diez trabajadores de los establecimientos farmacéuticos mostraron satisfacción baja o moderada, respectivamente.

**Tabla 3** Factores motivacionales intrínsecos que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Satisfacción del personal	Factores motivacionales intrínsecos						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	8	13,8	7	12,1	3	5,2	18	31,0
Moderada	7	12,1	12	20,7	5	8,6	24	41,4
Alta	2	3,4	8	13,8	6	10,3	16	27,6
Total	17	29,3	27	46,6	14	24,1	58	100,0

Fuente: Matriz de datos de las variables factores motivacionales y satisfacción del personal.

En la tabla 3, las razones cruzadas de aquellos trabajadores farmacéuticos con una satisfacción baja evidenciaron que, 13,8% tenían factores motivacionales intrínsecos bajos, 12,1% factores motivacionales medios y 5,2% altos. En cuanto a la percepción de la satisfacción moderada, 12,1% de quienes la presentaron tuvieron factores motivacionales intrínsecos bajos, 20,7% factores motivacionales medios y 8,6% factores motivacionales altos. Asimismo, la percepción de satisfacción alta que mostraron los trabajadores farmacéuticos encuestados, 3,4% indicó tener factores motivacionales intrínsecos bajos, seguido por el 13,8% de los factores motivacionales medios y 10,3% de los factores motivaciones altos.

*Regresión ordinal: Factores motivacionales intrínsecos que influyen en la satisfacción del personal*

Factores motivacionales intrínsecos / satisfacción del personal				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	8,589	4,789	2	0,019*

\*  $p < 0,05$

#### *Bondad de ajuste*

Factores motivacionales intrínsecos / satisfacción del personal			
Pearson	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
	,325	2	0,048

\*  $p < 0,05$

#### *Estimaciones paramétricas con índice de Wald*

Factores motivacionales intrínsecos / satisfacción del personal				
Estimación	Desviación error	Wald	Gl	Sig.
1,501	0,552	7,393	1	0,007*

\*  $p < 0,05$

En general, la regresión ordinal para establecer relación causal entre factores motivacionales intrínsecos y satisfacción del personal, según logaritmo de verosimilitud (0,019), índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,048) e índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,007), evidenciaron asociación estadística significativa menor a 0,05 (Ver el detalle en el anexo 13).

**Tabla 4** Factores motivacionales extrínsecos que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Satisfacción del personal	Factores motivacionales extrínsecos						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	6	10,3	8	13,8	4	6,9	18	31,0
Moderada	8	13,8	10	17,2	6	10,3	24	41,4
Alta	4	6,9	5	8,6	7	12,1	16	27,6
Total	18	31,0	23	39,7	17	29,3	58	100,0

Fuente: Matriz de datos de las variables factores motivacionales y satisfacción del personal.

En la tabla 4, las razones cruzadas de aquellos trabajadores farmacéuticos con una satisfacción baja evidenciaron que, 10,3% tenían factores motivacionales extrínsecos bajos, 13,8% factores motivacionales medios y 6,9% factores motivacionales extrínsecos altos. En cuanto a la percepción de la satisfacción moderada, 13,8% de quienes la presentaron tuvieron factores motivacionales extrínsecos bajos, 17,2% factores motivacionales medios y 10,3% factores motivacionales altos. Asimismo, la percepción de satisfacción alta que mostraron los trabajadores farmacéuticos encuestados indica que el 6,9% tenían factores motivacionales extrínsecos bajos, seguido por el 8,6% de los factores motivacionales medios y 12,1% de los factores motivaciones extrínsecos altos.

*Regresión ordinal: Factores motivacionales extrínsecos que influyen en la satisfacción del personal*

Factores motivacionales extrínsecos / satisfacción del personal				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	9,083	1,873	2	0,039*

\*  $p < 0,05$

*Bondad de ajuste*

Factores motivacionales extrínsecos / satisfacción del personal			
Pearson	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
	,314	2	0,048

\*  $p < 0,05$

*Estimaciones paramétricas con índice de Wald*

Factores motivacionales extrínsecos / satisfacción del personal				
Estimación	Desviación error	Wald	Gl	Sig.
1,356	0,499	7,396	1	0,002*

\*  $p < 0,05$

La regresión ordinal para determinar asociación causal entre factores motivacionales extrínsecos y satisfacción del personal, según logaritmo de verosimilitud (0,039), índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,002) e índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,052), resultaron significativas en un nivel de significancia menor a 0,05 (Ver el detalle en el anexo 12).

**Tabla 5**

Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023.

Satisfacción del personal	Factores motivacionales						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	7	12,1	7	12,1	4	6,9	18	31,0
Moderada	9	15,5	9	15,5	6	10,3	24	41,4
Alta	2	3,4	7	12,1	7	12,1	16	27,6
Total	18	31,0	23	39,7	17	29,3	58	100,0

Fuente: Matriz de datos de las variables factores motivacionales y satisfacción del personal.

En la tabla 5, las razones cruzadas de aquellos trabajadores farmacéuticos que percibieron una satisfacción baja evidenciaron que, 12,1% tenían factores motivacionales bajos, 12,1% factores motivacionales medios y 6,9% factores motivacionales altos. En cuanto a la percepción de la satisfacción moderada, 15,5% de quienes la presentaron tuvieron factores motivacionales bajos, 15,5% factores motivacionales medios y 10,3% factores motivacionales altos. Asimismo, la percepción de satisfacción alta que mostraron los trabajadores farmacéuticos encuestados indica que, el 3,4% tenían factores motivacionales bajos, 12,1% factores motivacionales medios y 12,1% factores motivaciones altos.

*Regresión ordinal: Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal*

Factores motivacionales extrínsecos / satisfacción del personal				
Modelo estimado	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.

	8,547	4,508	4	0,023*
--	-------	-------	---	--------

\* p < 0,05

*Bondad de ajuste*

Factores motivacionales / satisfacción del personal			
Pearson	Chi-cuadrado	GI	Sig.
	,728	4	0,000

\* p < 0,05

*Estimaciones paramétricas con índice de Wald*

Factores motivacionales / satisfacción del personal				
Estimación	Desviación error	Wald	GI	Sig.
,560	0,627	3,797	1	0,037*

\* p < 0,05

La regresión ordinal para determinar asociación causal entre factores motivacionales y satisfacción del personal, según logaritmo de verosimilitud (0,023), índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,000) e índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,037), resultaron significativas en un nivel de significancia menor a 0,05 (Ver el detalle en el anexo 15).

## V. DISCUSIÓN

En los tiempos actuales donde el permanente cambio tecnológico, la transformación de los procesos productivos y los resultados de la globalización han hecho que la mayoría de las empresas busquen diseñar e implementar estrategias para mejorar el producto o servicio que ofertan, dejando de lado la gestión del talento como el eje fundamental para el éxito de la organización, dado que en muchos de los casos las organizaciones priorizan las ganancias económicas a costa de la carga laboral del personal, descuidando el desarrollo de sus competencias, remuneraciones, compensaciones y reconocimientos, lo que impacta directamente en la satisfacción laboral del trabajador (Bohórquez et al., 2020).

Por lo tanto, en estos escenarios es imperativo que las organizaciones promuevan entre sus colaboradores políticas que busquen mejorar su satisfacción con las funciones que desempeñan dentro de la institución, más aún si estas se dedican a prestar servicios sanitarios, donde la calidad de atención es la que determinará cuán satisfecho está el cliente con el servicio prestado, y para ello se requiere de un trabajador altamente competitivo y motivado.

Considerando lo antes expuesto es que analizamos los resultados obtenidos en la presente investigación, haciendo hincapié en la satisfacción del personal como el resultado de la influencia de factores motivacionales de tipo intrínseco y extrínseco que generan en el personal sentimientos positivos o negativos que estos experimentan respecto a su centro de trabajo y a las funciones que desempeñan como parte de la organización, lo que repercute directamente en la productividad institucional y el desempeño del trabajador, tal como lo afirma Bizneo (2020).

En la tabla 1 se observa que, las características más frecuentes y relevantes entre los participantes de los establecimientos farmacéuticos se encuentran que, 43,1% tenían de 18 a 29 años, 86,2% fueron mujeres, 62,1% eran técnicos en farmacia, 56,9% contaban con 1 a 5 años de experiencia profesional y 63,8% trabajaban en una botica.

Cifras que eran de esperarse, pues al pertenecer nueve de cada diez establecimientos farmacéuticos al sector privado (boticas, cadena de boticas y

farmacias), estos buscan contratar a personal profesional joven (18 a 29 años), como lo es el caso de los técnicos en Farmacia, dado que sus aspiraciones remunerativas no son tan altas, además de no brindarles los servicios sociales y laborales que demandaría un personal con mayor experiencia. Por otro lado, la mayor frecuencia de mujeres, podría estar asociada a que en el sector sanitario como en la mayoría de sectores-, aún existen brechas de género laboral que requieren ser cubiertas, lo que le lleva a las féminas a aceptar trabajos eventuales y poco remunerados.

Las características particulares que muestran los participantes pueden llevar a que estos presenten baja satisfacción laboral, dado que al ser jóvenes y con menos de cinco años de experiencia profesional, siempre tendrán aspiraciones de un mayor desarrollo profesional y personal, aunque por la falta de oportunidades por el momento estén realizando trabajos eventuales, poco remunerados y con extensas jornadas de trabajo.

Estudios al respecto en el ámbito internacional, mencionan que las características propias de los colaboradores farmacéuticos influyen en su satisfacción; este es el caso de Crafford et al. (2021), quienes identificaron que, 73% de su muestra fueron mujeres, 75% tenían menos de 28 años y 84% tenían menos de 5 años de experiencia; o el caso de Vo et al. (2022), donde se determinó que la como, edad, estado civil, sexo y la religión se vinculan con la satisfacción del personal. Lo mismo reportaron Horodetska et al. (2022), con una población en la que, 43,7% tenían entre 20 y 30 años, 28,9% eran técnicos de farmacia, 38,8% tenían menos de 6 años de experiencia; o Al-Omar et al. (2022), donde 51,3% tenían más de 26 años, 57,8% laboraban en establecimientos privados, 72,9% trabajaba menos de dos años.

En el escenario nacional los resultados son similares, pues el ser joven, mujer, tener menos de cinco años de experiencia y contar con una carrera a fin a la farmacéutica influyen en el nivel de satisfacción del personal. Así, Meza y Tumi (2022), reportaron que, 54,4% de los participantes fueron mujeres 26% y farmacéuticos que contaban con una satisfacción moderada; o el reporte de Rivera (2018), quién identificó que entre los más satisfechos se encuentran las mujeres (64,4%), los que tienen menos de 35 años (62,2%), y con una experiencia profesional < 5 años (62,8%)

En este punto es imperativo que los empleadores mejoren las condiciones laborales de sus colaboradores, independientemente de su edad, género y experiencia laboral, diseñando e implementando políticas salariales acorde a las funciones que desempeña, brindando beneficios sociales y laborales según las normas legales vigentes (Parra et al., 2018). Además, el estado debe brindar oportunidades laborales y de capacitación permanente para insertar a estos trabajadores en el sistema laboral formal.

Por otro lado, en la tabla 2 se muestra que, 41,4% de los participantes presentaron satisfacción moderada y el 31,0% satisfacción baja; situación que refleja que, siete de cada diez participantes presentaron algún grado de insatisfacción laboral. Estos resultados pueden explicarse en la medida que el personal farmacéutico no cuenta con motivadores internos y externos suficientes que le impulsen a darle sentido a su trabajo y a las funciones que desempeña, requiriendo las condiciones físicas, psíquicas, sociales y ambientales necesarias para mejorar su rendimiento y productividad, y de hecho sentirse satisfecho con su trabajo.

Estudios a nivel internacional, desarrollados con el fin de evaluar la satisfacción del personal sanitario indican que esta se encuentre entre un nivel medio y bajo, resultados similares a lo reportado en el presente estudio. Este es el caso de Zarinchna et al. (2020), quienes evidenciaron una satisfacción media en más del 75% de los participantes; o los reportes de Winter et al. (2020) y Crafford et al. (2021), donde se mostró que la satisfacción del personal farmacéutico es baja en más del 50% de los trabajadores. Asimismo, Vo et al. (2022) y Horodetska et al. (2022), indicaron que la mayoría del personal sanitario se encuentra desmotivado para ejercer sus funciones con responsabilidad y eficacia; mientras tanto, Al-Omar et al. (2022), encontraron que los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo.

Los reportes de nivel nacional son parecidos al nivel internacional y a lo evidenciado en el presente estudio, esto dado que los factores motivacionales de la satisfacción no son tomados en cuenta por la alta dirección de las organizaciones sanitarias, pues estas se enfocan más en la obtención de ingresos económicos que en mejorar las competencias de su personal. Así, Meza y Tumi (2022), reportaron 40% de

satisfacción baja y 48% de satisfacción media; Alvites et al., (2021), mostraron una satisfacción laboral media (46,2%), seguida de satisfacción baja (31,7%);

Villanueva (2022), determinó que, 60,9% de los trabajadores sanitarios tenían satisfacción laboral media y 21,9% mala; o al estudio de Huacaychuco y Ventura (2022), donde la satisfacción baja y media se identificó en 67% de los participantes.

Reflejando que el sistema sanitario peruano requiere que se le preste mayor atención al recurso humano, dado que de sus intervenciones dependerá la calidad de atención que se le brinde al usuario, lo que en términos sanitarios reducirá los riesgos asociados a malas o inadecuadas prácticas sanitarias, mejorará el rendimiento del personal, se incrementará la productividad del establecimiento sanitario y se alcanzarán los objetivos institucionales, lo que finalmente se traducirá en usuarios altamente satisfechos con el cuidado recibido.

Al respecto, Guudjob (2020), indica que existen múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral, tales como el clima y la cultura organizacional, el perfil del puesto, las recompensas y el desarrollo personal que ofrece la institución, o el compromiso del trabajador. Asimismo, Espirilla (2021), sostiene que estos factores motivacionales accionan el sentido de pertenencia del colaborador para con su centro de labores, lo que se traduce en el entusiasmo y eficacia para realizar sus funciones.

En la tabla 3 y complementos se observa que la razón cruzada de mayor peso se presenta en el 20,7% de los participantes con satisfacción personal moderada que mostraron factores motivacionales intrínsecos medios. Además, el logaritmo de verosimilitud (0,019), el índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,048) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,007) empleadas en la regresión ordinal, evidenciaron asociación estadística significativa menor a 0,05. Lo que permite hacer una aproximación al establecimiento de una relación causal en la que los factores motivacionales intrínsecos influyen en la satisfacción personal de los trabajadores farmacéuticos de la provincia de Chota.

Resultados que eran de esperarse, dado que el personal siempre tiene la necesidad de superación y el impulso psicológico para seguir adelante, a pesar de las condiciones laborales en las que se encuentre; sin embargo, este impulso

(motivación), solo gira en función a su satisfacción personal, más no se siente comprometido con la institución donde labora, muchas veces porque percibe que la organización no está contribuyendo con su crecimiento personal y profesional.

Además, estudios de nivel internacional realizados con el objetivo de identificar los factores motivacionales intrínsecos que influyen en la satisfacción del personal sanitario, reportaron hallazgos similares a los evidenciados en el presente estudio. Así, en Ucrania, Zarinchna et al. (2020), identificaron que, de 41 trabajadores farmacéuticos, 87% consideraron al reconocimiento laboral con un factor que influye en la satisfacción, al igual que 85% en el deseo de lograr el respeto de los compañeros y 77% en gestión administrativa positiva (77%); en Rusia, Winter et al. (2020), de 100 colaboradores farmacéuticos encontraron que los principales motivadores internos eran, estímulo moral (58%), premio de mejor trabajador (52%), participar en la gestión (41%), perfeccionar habilidades y adquirir conocimientos (28%), y logro de los objetivos institucionales (19%).

El estudio de Crafford et al. (2021), desarrollado en Sudáfrica con 114 participantes, identificó que el motivador interno que más influyen en la satisfacción del personal fue el establecimiento de metas laborales (15%); en Ucrania, Horodetska et al. (2022), con una muestra de 508 participantes determinó que, 51,8% tenían como factores motivacionales laborales más influyentes al desarrollo personal, a la posibilidad de éxito (34,6%), orientación de servir (23,8%), capacitación en el último año (88%), y a la mejora de sus habilidades y conocimientos (67,9%). En tanto, en Arabia Saudí, Al-Omar et al. (2022), demostró que, de 234 participantes, los factores motivacionales internos que influyen en la satisfacción fueron, el desarrollo de competencias (93,5%), el reconocimiento (88,8%), la oportunidad de ascensos (84,9%) y la capacitación (83,2%).

A nivel nacional los hallazgos son parecidos al nivel internacional, dado que los factores motivacionales intrínsecos que más influyen en la satisfacción laboral son el desarrollo personal, los logros profesionales e institucionales y la mejora del conocimiento y habilidades; además de asumir responsabilidades que tienen que ver con la gestión de la institución. Así, lo reportan estudio como el desarrollado en Lima por Meza y Tumi (2022), donde de 27 trabajadores sanitarios, 40% mostraron satisfacción media en cuanto a capacitación y promoción; o lo reportado por

Huacaychuco y Ventura (2022), en Huánuco, que en 384 trabajadores evidenciaron que la satisfacción laboral media alcanzó, 66,9% respecto a las funciones que desempeña, 41,9% en condiciones laborales y 39,3% en reconocimiento personal/social.

Desde la perspectiva de los factores motivacionales intrínsecos, los hallazgos se pueden explicar, tal como lo afirma Herzberg y Hamlin (1966), en su teoría “la motivación-higiene o de los dos factores”, como aquellos elementos psicológicos con los que el trabajador dispone para sentir que es parte de la institución; entre estos se incluyen, sus logros, los conocimientos sobre las funciones que desempeña, las responsabilidades laborales que tiene en la organización y las habilidades que le permiten desenvolverse eficazmente en su ámbito laboral.

Por ello, ante la evidencia de que los factores motivacionales internos influyen significativamente en la satisfacción del personal, se hace necesario que el sector sanitario (público y privado) diseñe estrategias que permitan estimular al trabajador a desempeñar sus funciones eficazmente, esto implica implementar políticas de compensaciones e incentivos morales, planes de capacitación y actualización permanente, y la asignación de responsabilidades directivas y de toma de decisiones que le hagan sentirse parte de la organización.

Además, se debe tener en cuenta que los factores intrínsecos son reacciones manifestadas por la persona que percibe la satisfacción, están vinculados al aspecto psicológico y a la permanente búsqueda del individuo por satisfacer sus necesidades personales y laborales, en estas últimas, se pueden identificar al desarrollo laboral, el cumplimiento de metas, la autoconfianza, la responsabilidad y el sentido de pertenencia; esto demanda no solo de la automotivación del trabajador por crecer profesionalmente, sino también de lo que la institución le brinda para este crecimiento, haciendo que la productividad y la cultura organizacional de la institución se vea fortalecida (Parra et al., 2018).

Asimismo, en la tabla 4 y complementos se observa que la razón cruzada de mayor peso se presenta en el 17,2% de los participantes con satisfacción personal moderada y que presentaron factores motivacionales extrínsecos medios. Además, el logaritmo de verosimilitud (0,002), el índice de bondad de ajuste con Chi

Cuadrado-Pearson (0,052) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,007) empleadas en la regresión ordinal, evidenciaron asociación estadística significativa menor a 0,05. Lo que permite hacer una aproximación al establecimiento de una relación causal en la que los factores motivacionales extrínsecos influyen en la satisfacción personal de los trabajadores farmacéuticos de la provincia de Chota.

Hallazgos que se pueden explicar a partir de las percepciones que tiene el trabajador respecto a lo que les motiva para desempeñar correctamente sus funciones dentro de la organización y así sentirse satisfechos con lo que realizan, factores que tienen que ver con la remuneración que reciben, los incentivos que brinda la institución y el ambiente laboral con el que cuenta; estos elementos externos determinarán el nivel de satisfacción con el que cuenta el personal.

Además, estudios de nivel internacional realizados con el objetivo de identificar los factores motivacionales extrínsecos que influyen en la satisfacción del personal sanitario, evidenciaron hallazgos similares a los del presente estudio. Así, En Ucrania, Zarinchna et al. (2020), encontró en 41 trabajadores farmacéuticos que, el estado de ánimo durante el trabajo en equipo (100%), el deseo de lograr el respeto de los compañeros (85%), el miedo a perder tu trabajo (68%), la interacción con el personal (100%), la falta de delegación de funciones (97%), el escaso incentivo al personal (96%), las condiciones laborales deficientes (93%) y bajas remuneraciones (93%), influyen significativamente en la satisfacción del personal.

Lo mismo reportó Winter et al. (2020) en Rusia, en 100 trabajadores farmacéuticos, quienes manifestaron que los motivadores más influyentes en la satisfacción del personal eran los bonos de las ventas (92%), el salario alto (87%), los beneficios sociales (72%), el pago por capacitación permanente (69%) y el buen clima organizacional (68%). En Sudáfrica, Crafford et al. (2021), identificaron en 114 participantes que, 89% no percibió ingresos adicionales a su sueldo básico, 45% que las compensaciones fueron escasas y 92% que el reconocimiento como empleado del mes estaba influenciado por la satisfacción laboral.

Además, Horodetska et al. (2022) en Ucrania, encontró que, de 508 profesionales farmacéuticos, 73,2% no han sido incentivados económicamente; mientras que, en

Arabia Saudí Al-Omar et al. (2022) demostraron que, de 234 participantes, los factores motivacionales externos que más influyeron fueron la interacción profesional (90,5%), la remuneración económica (88,8%) y la flexibilidad laboral (85,8%), demostrando que el componente económico es quizá el factor motivacional extrínseco más influyente en la satisfacción del personal.

Si consideramos el ámbito nacional, los hallazgos son parecidos a lo reportado en el presente estudio, dado que los factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral son de tipo externo. Así. Un estudio desarrollado en un Hospital de Lima por Meza y Tumi (2022) en una muestra de 27 trabajadores indicaron que, 40% tenían satisfacción baja en cuanto a supervisión, 48% satisfacción media en interacción con los compañeros de trabajo y 26% satisfacción baja en remuneraciones e incentivos. En el mismo sentido, Rivera (2018), en 5067 participantes de 181 establecimientos a nivel nacional, mostró que la satisfacción del personal es menor en el MINSA (44,3%) y que, en promedio, 45% dijeron estar satisfechos con su remuneración.

El estudio de Alvites et al., (2021), realizado con 4248 trabajadores nombrados y 1512 bajo condición temporal, evidenció que el salario actual, la supervisión que realiza la empresa y las interacciones con el equipo, son factores que influyen en la satisfacción del personal. Mientras que, Villanueva (2022), en 64 trabajadores farmacéuticos encontró que 64,1% de los participantes indicaron que la institución tiene una buena gestión y que la planificación (64,9%), la organización (59,4%) y la alta dirección (65,6%), son factores externos que influyen de manera directa y significativa sobre la satisfacción del personal sanitario.

En todos los casos se hace notar que el factor económico, el entorno laboral y la cultura organizacional son factores extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción del personal; por ello, se requiere que la organización genere compensaciones económicas en función a la meritocracia y las funciones que desempeña el trabajador; además de promover un clima laboral saludable, donde la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la delegación de funciones, el liderazgo participativo y la toma de decisiones adecuadas sean los pilares que sustenten una alta satisfacción del personal.

En definitiva, es importante tener en cuenta que los factores extrínsecos influyen de manera significativa en la satisfacción del personal, dado que estos se encuentran en el entorno laboral y son condicionados por las necesidades que se requieren satisfacer; además, son los factores que determinan las conductas que adopta el trabajador; entre otros, se encuentran las políticas institucionales, la forma de gestionar la organización y el talento humano, los procedimientos para el monitoreo, la interacción con el equipo de trabajo, las condiciones laborales y las remuneraciones económicas (Parra et al., 2018).

Por otro lado, en la tabla 5 y complementos se observa que la razón cruzada de mayor peso se presenta en el 15,5% de los trabajadores farmacéuticos con satisfacción personal moderada y que evidenciaron factores motivacionales de nivel bajo. Además, el logaritmo de verosimilitud (0,023), el índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,000) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,023) empleadas en la regresión ordinal, evidenciaron asociación estadística significativa menor a 0,05. Lo que permite hacer una aproximación al establecimiento de una relación causal en la que los factores motivacionales influyen en la satisfacción personal de los trabajadores farmacéuticos de la provincia de Chota.

Resultados que podrían explicarse desde las características sociodemográficas (edades jóvenes, poca experiencia profesional, trabajar en el sector privado, atender en una botica y el ser mujer visto desde la perspectiva de menor acceso centros laborales); además de los factores motivacionales internos (desarrollo personal, compensaciones y logros), o externos (incentivos económicos, clima laboral y gestión del talento humano).

Estudios al respecto indican que los factores motivacionales (intrínsecos y extrínsecos) se influyen significativamente en la satisfacción del personal. Así, Zarinchna et al. (2020), concluyó que, los salarios altos, las relaciones interpersonales y la delegación de funciones son los factores que más influyen en la satisfacción laboral; Winter et al. (2020) reportaron que los incentivos económicos son los que tienen mayor impacto en la motivación del personal; en tanto, Crafford et al. (2021), evidenció que, existe asociación significativa entre los bajos incentivos económicos y la satisfacción laboral.

En el mismo sentido, el estudio de Horodetska et al. (2022), desarrollado en Ucrania con el objetivo de identificar el uso de recursos de motivación que tienen los empleadores para motivar a los profesionales farmacéuticos realizado con 508 participantes, identificaron que las estrategias de capacitación y los incentivos materiales y económicos se asocian con la satisfacción del trabajador. Además, en Arabia Saudita Al-Omar et al. (2022), plantearon investigar los factores motivacionales percibidos y los niveles de satisfacción laboral de los farmacéuticos que laboran en el sector privado; estudio llevado a cabo con 234 participantes, donde se determinó que, el laborar en el sector privado, el trabajo a tiempo parcial, el salario y el ascenso esperado menor a un año influyen en la satisfacción laboral. Es importante destacar el estudio Vo et al. (2022), realizado con el objetivo de investigar la influencia de la competencia, autonomía y relación social del personal con la motivación laboral, quienes concluyeron que la motivación laboral se asocia significativamente con la competencia, autonomía y la interacción social; estos probablemente pusieron el crecimiento social y personal por encima del económico, dado que los participante fueron directivos de empresas farmacéuticas, lo que hace suponer que tienen un mayor ingreso económico comparado con el personal de planta. Escenario que se corrobora con lo indicado por Rivera (2018), quién afirma que cuanto mayor es el ingreso económico, mayor nivel de satisfacción muestra el trabajador.

A nivel nacional los hallazgos son coincidentes con lo reportado por Rivera (2018), quién concluyó que los factores que influyen en la satisfacción laboral son el laborar en el sector privado, y el mayor ingreso económico; o el estudio de Huacaychuco y Ventura (2022), donde se determinó que la satisfacción laboral es más alta cuando el trabajador tiene una mejor remuneración y está trabajando en el área de su competencia. En esta perspectiva, tal como lo afirma Meza y Tumi (2022), en el ámbito sanitario -y en particular en el farmacéutico-, se requiere de políticas que promuevan el crecimiento personal, los incentivos y la capacitación como la mejor manera de mejorar la satisfacción laboral del trabajador.

Los hallazgos nos llevan a inferir que la satisfacción laboral está organizada en diversas dimensiones que al interactuar entre sí condicionan la capacidad del personal para desempeñar a cabalidad sus funciones. Así, las condiciones físicas

y materiales, vinculadas al entorno físico en el que el trabajador labora, tales como, materiales, insumos y equipos utilizados para ejecutar procedimientos con seguridad, infraestructura para realizar intervenciones con efectividad y todas aquellas condiciones que faciliten el trabajo del personal, pero sin poner en riesgo su estado de salud (Chiavenato, 2009), alientan la satisfacción por el trabajo y ayudan en el cumplimiento de las metas institucionales.

Por otro lado, se puede hacer notar que los beneficios laborales y/o remunerativos, se vinculan con el componente económico y retributivo que recibe el personal producto de su trabajo, que sumado a las compensaciones sociales (vacaciones remuneradas, seguro de vida, seguro de salud, aguinaldos o compensación por el tiempo de servicios prestados), influyen positivamente en la satisfacción laboral (Chiavenato, 2009). Tal como lo afirma Meza y Tumi (2022), al sostener que los “buenos” sueldos incrementan la satisfacción laboral, contrario a los bajos sueldos que desalientan y reducen el desempeño y la productividad.

Dentro de los hallazgos es importante hacer hincapié en la influencia que tiene las políticas administrativas implementadas por la institución como motivador de la satisfacción, dado que es esencial en la gestión que realiza la organización para mejorar la cultura y el clima organizacional (Chiavenato, 2009). Aquí, se puede implementar estrategias para mejorar el trato, las jornadas laborales, la flexibilidad horaria, el sentido de utilidad del trabajador y el salario, pues las políticas administrativas eficaces hacen de la institución, una institución respetada y exitosa, y de los trabajadores personas satisfechas y comprometidas con su organización (Jooss et al., 2021).

Los hallazgos también reflejan la influencia de las relaciones sociales en la satisfacción del personal, dado que está vinculada a la interacción que se establece entre los compañeros de trabajo y de estos con los directivos, donde la relación propositiva y recíproca entre el recurso humano de la institución harán que las metas y los objetivos sean más alcanzables, pues la construcción de redes de apoyo organizativo mejoran el rendimiento laboral (Chiavenato, 2009), promueven el trabajo en equipo, crean una cultura organizacional exitosa y fomentan niveles altos de satisfacción del personal (Muñoz et al., 2022).

Además, los resultados demostrarían que el desarrollo personal es uno de los factores motivacionales que más influyen en la satisfacción del personal, por lo que los establecimientos farmacéuticos deben promover las competencias cognitivas, técnicas y actitudinales de sus trabajadores, pues darán al trabajador una percepción de que la organización se preocupa por su crecimiento personal y profesional, situación que garantizará el compromiso con los objetivos institucionales, el incremento de la productividad, un clima organizacional saludable, el trabajo en equipo, liderazgos participativos, e instituciones exitosas y sostenibles (Chiavenato, 2009; Lay et al, 2019).

Asimismo, se evidencia que el desempeño de tareas influye en la satisfacción, dado que refleja el verdadero valor que le da la organización al puesto de trabajo, esto independientemente de las funciones que lleva a cabo (órgano de línea, funciones técnicas o directivas); por ello, es necesario que los órganos directivos tengan una comunicación horizontal con todo su personal y promuevan la capacitación permanente, especialmente al personal nuevo en el servicio (Pita et al., 2019).

En general, en el ámbito sanitario los profesionales farmacéuticos muestran medios y bajos niveles de satisfacción laboral, esto en la mayoría de los casos se encuentra influenciado por los bajos salarios, el escaso reconocimiento de su labor, la falta de capacitación por parte del empleador, al mal trato y a la falta de liderazgo de los directivos y propietarios de los establecimientos farmacéuticos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las características más frecuentes y relevantes entre los participantes de los establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Chota son que, 43,1% tienen de 18 a 29 años, 86,2% son mujeres, 62,1% técnicos en farmacia, 56,9% cuentan con 1 a 5 años de experiencia profesional y 63,8% laboran en una botica.
2. El 41,4% de los participantes presentaron una satisfacción moderada, seguida por 31,0% de satisfacción baja.
3. Los factores motivacionales intrínsecos influyen significativamente en la satisfacción del personal, dado que el logaritmo de verosimilitud (0,019), el índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,048) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,007) empleadas en la regresión ordinal alcanzaron un p-valor  $< 0,05$ .
4. Los factores motivacionales extrínsecos influyen significativamente en la satisfacción del personal, dado que el logaritmo de verosimilitud (0,002), el índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,052) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,007) empleadas en la regresión ordinal evidenciaron un p-valor  $< 0,05$ .
5. Los factores motivacionales influyen significativamente en la satisfacción del personal, dado que el logaritmo de verosimilitud (0,023), el índice de bondad de ajuste con Chi Cuadrado-Pearson (0,000) y el índice de Wald para estimaciones paramétricas (0,023) empleadas en la regresión ordinal reportaron un p-valor  $< 0,05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, seguir impulsando la línea de investigación relacionada con la satisfacción del personal de salud, dado que es esencial para brindar cuidados de calidad, contar personal motivado y usuarios satisfechos.
2. A los decisores del sector salud, prestar mayor atención a la gestión del talento humano, mitigando el impacto que tiene los factores motivacionales intrínsecos sobre la satisfacción del personal, buscando desarrollar competencias y habilidades del personal, premiando sus logros, propiciando la meritocracia, asignándole funciones directivas acorde a sus funciones y facilitando la toma de decisiones efectivas.
3. A los decisores del sector salud, prestar mayor atención a la gestión del talento humano, mitigando el impacto que tiene los factores motivacionales extrínsecos sobre la satisfacción del personal, promoviendo políticas de incentivos remunerativos apropiados, impulsando un clima laboral saludable, propiciando una comunicación asertiva y un liderazgo participativo.
4. Al personal de los establecimientos farmacéuticos, automotivarse, seguir capacitándose y perfeccionando sus habilidades, con el compromiso de brindar cuidados de calidad a los usuarios.
5. A los propietarios de los establecimientos farmacéuticos, promover el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores, mejorar sus condiciones salariales y desarrollando sus capacidades.

## REFERENCIAS

- Abreu, M. N. S., Siqueira, A. L. Caiaffa, W. T. (2019). Regressão logística ordinal em estudos epidemiológicos. *Rev. Saúde Pública*, 43(1), 1-11.  
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/DLGXmM8GtKsWcsK6txQd8ct/?lang=pt>
- Alonso-Carbonel, L., García-Milian, A., López-Puig, P. y Amador-González, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Revista Horizonte Sanitario*, 17 (2), 151-160.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n2/20077459-hs-17-02-00151.pdf>
- Al-Omar, H. A., Khurshid, F., Sayed, S. K., Alotaibi, W. H., Almutairi, R. M., Arafah, A. M., Mansy, W., Alshathry, S. (2022). Job motivation and satisfaction among female pharmacists working in private pharmacy professional sectors in Saudi Arabia. *Risk Management and Healthcare Policy*, 15, 1383-1394. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9314753/>
- Alvites, F. A. (2021). *Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (INPLANTS) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima. Lima – Perú].  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13259>
- Arispe CM, Yangali JS, Guerrero MA, Lozada OR, Acuña LA, Arellano C. *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador. Universidad Internacional del Ecuador; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Avalos, O. B, y Malca, I. (2020). *Gestión del talento humano y el clima organizacional en el departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima – 2020* [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Callao. Callao – Perú]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5734>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., Bacha, Y. D. (2020). Job satisfaction among pharmacy professionals working in public hospitals and

its associated factors, eastern Ethiopia. *J Pharm Policy Pract*, 13(11), pp.9. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32426143/>

Barra M. A. Q., Lora-Loza M., Cedrón-León Y., Rodríguez-Vega J., Barra F. S. Q., Castillo-Castro V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. In: Iano, Y., Saotome, O., Kemper Vásquez, G. L., Cotrim Pezzuto, C., Arthur, R., Gomes de Oliveira, G. (eds) Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21). BTSym 2021. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 592-597. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9\\_63&origin=inward&txGid=89171bdbe954746b64c4c1b14caab026](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135006136&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_63&origin=inward&txGid=89171bdbe954746b64c4c1b14caab026)

Berassa, M. S., Chiro, T. A., Fanta, S. (2021). Assessment of job satisfaction among pharmacy professionals. *J Pharm Policy Pract*, 14(1), 71-80. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34419161/>

Bizneo. (2020). Satisfacción Laboral: 5 claves para mejorarla con éxito. Bizneo Blog. <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

Cancio, I., Soares, J. (2020). Critérios e estratégias de qualidade e rigor na pesquisa qualitativa. *Rev Iberoamericana de Investigación*, 26(1), 1-10. <http://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/2977>

Colegio Químico Farmacéutico del Perú. (2006). *Ley del trabajo del Químico Farmacéutico del Perú*. CQFP.

<https://cqfdlima.org/wpcontent/uploads/2022/02/PROPUESTA-LEY-DEL-TRABAJO-DEL-QFCQFDLima-1.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis*

del COVID-19. Santiago de Chile, Chile [citado 27 junio 2023].

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economicoamerica-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>

Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas y Organización Mundial de la Salud. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34457/9789290360902spa.pdf?sequence=5>

Contreras, V., Cumpa, R. Fuerte, J., Saavedra L., Vásquez, J. y War, A. (2020). *Metodología de la Investigación*. Universidad de San Martín de Porres.

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020i/manuales/ii%20ciclo/metodologia%20de%20investigacion.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, 2da ed., ISBN 978-970-10-7340-7. McGraw-Hill/Interamericana Editores, México.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/ChiavenatoTalento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Crafford, L., Wouters, A., Bronkhorst, E., Gous, A. G. S., & Kusurkar, R. A. (2021). Exploring factors associated with the motivation of clinical pharmacists: A focus on the South African context. *Front Med (Lausanne)*, 23(8), 747348.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34888322/>

Dávila, R. C., Corzo, Agüero, E. C., Palomino, J. F., Diaz, Z. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100576](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576)

Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM – principios éticos para las investigaciones médicas en*

*seres humanos*. <https://www.wma.net/es/politicas-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

- Dorta-Afonso, D., Romero-Domínguez, L., Benítez-Núñez, C. (2023). It's worth it! High performance work systems for employee job satisfaction: The mediational role of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108 (1), e103364.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431922002304>
- Espirilla, E. (2021) *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal de enfermería del centro de salud de San Jerónimo de Cusco 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57277>
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., CabrejosCastilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., y Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009)
- Gamarra, H. (2018). *Factores motivacionales asociados a la satisfacción laboral del personal de Enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Regional Cusco* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo. Lima – Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33854/gamarra\\_gh.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33854/gamarra_gh.pdf?sequence=1)
- Gallup. (2023). *State of the Global Workplace: 2023 Report*.  
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-globalworkplace.aspx>
- Gutiérrez, E., Vladimirovna, O. (2016). *Estadística inferencial para ingeniería y ciencias*. 1a ed. México: Grupo Editorial Patria.  
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1.pdf>
- Guudjob. (2020). Factores clave que influyen en la motivación laboral. Guud Job.

<https://www.guudjob.com/blog-guudjob/factores-clave-que-influyen-en-lamotivacion-laboral>

Hernández R, Mendoza CP. *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1a. ed. México: Editores, S.A. de C.V.; 2018.

Herzberg, F., Hamlin, R. M. (1966). The Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy. *Mental Hygiene*.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/13713868/>

Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. Nueva York: John Wiley and Sons. <https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1960-v15n2-ri01124/1022040ar.pdf>

Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company. <https://www.worldcat.org/es/title/Work-and-the-nature-ofman/oclc/243610>

Horodetska, I., Levytska, O., Chukhray, I., Korniyenko, O., Bilushchak, H. (2022). Research on the use of motivational tools in the practical activity of pharmaceutical specialists. *Science Rise: Pharmaceutical Science* ,3(37), 19-26. [http://journals.uran.ua/sr\\_pharm/article/view/259784](http://journals.uran.ua/sr_pharm/article/view/259784)

Huacaychuco, K. B., Ventura, A. A. (2022). *Satisfacción laboral en trabajadores de boticas de Huancayo, 2021-2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes. Huancayo – Perú]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5037>

Huilcapi-Masacon, M. R., Castro-López, G.A., Jácome-Lara, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dom. Cien*, 3(2), 311-333. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889721.pdf>

Departamento de Salud, Deporte y Bienestar. (1978). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. [https://www.incmnsz.mx/descargas/investigacion/informe\\_belmont.pdf](https://www.incmnsz.mx/descargas/investigacion/informe_belmont.pdf)

Jooss, S., McDonnell, A., Conroy, K. (2021). Flexible global working arrangements: An integrative review and future research agenda. *Human Resource Management Review*, 31. E100780.

- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S105348222030053X>
- Lay N. D., Ramírez, R. I., Avendaño, I., y Herrera B. A. (2018). Liderazgo resiliente como competencia potenciadora del talento humano, *Revista Opción*, 34(86), 826-854. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338194>
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C. U., Rodríguez-Vega, J., SalinasMendoza, D., Fabián-Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. In: Iano, Y., Saotome, O., Kemper Vásquez, G. L., Cotrim Pezzuto, C., Arthur, R., Gomes de Oliveira, G. (eds) Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium (BTSym'21). BTSym 2021. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 577-583. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04435-9\\_61](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04435-9_61)
- Losada, P., Torres, S. (2019). La influencia de los recursos humanos en la venta libre de la oficina de farmacia. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, 1(1), 3-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6492771>
- Macías, E. K., Vanga, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567- <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Madero, S. M. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8721849.pdf>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018862662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018862662019000100194)

- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychol Rev.*, 50(4), 370-96.  
<https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>
- Meza, J. A., Tumi, L. A. (2022). *Satisfacción laboral del personal del servicio de Farmacia del Centro Médico Naval "CMST" - Bellavista 2021*. [Tesis de Titulación, Universidad Interamericana. Lima – Perú].  
[http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/341/T117\\_09907824\\_T%20T117\\_46717546\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/341/T117_09907824_T%20T117_46717546_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- McClelland, D. (1987). *Human Motivation*. Cambridge University Press.  
<https://www.cambridge.org/core/books/humanmotivation/FE109A014F97354399BAF0E3602D593D>
- Muñoz, D. M., Vázquez, P. J., Roque, K, P., Aguilar, M. G., Cajero, A., Delgado, J. G., Compeán, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2), e1330.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Recursos humanos para la salud*. Ginebra: Suiza [citado 4 abril 2023].  
[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA75/A75\\_15-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA75/A75_15-sp.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2021). *Situación del empleo en América Latina en tiempos del COVID-19: Poco empleo y mucho trabajo informa*. Nueva York, USA. [citado 26 junio 2023].  
<https://news.un.org/es/story/2021/09/1496512>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Las Américas tienen un déficit de 600.000 profesionales de la salud, que afecta el acceso a la salud en las zonas rurales y desatendidas* [citado 20 junio 2023]. <https://www.paho.org/es/noticias/27-5-2022-americas-tienen-deficit-600000-profesionales-salud-que-afecta-acceso-salud-zonas>

- Parra, C. O., Bayona, J. A., Salamanca, T. P. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. Cuadernos *Latinoamericanos de Administración*, 25(27), 25-41. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/409658132008.pdf>
- Parrales-Reyes, J. E., Villao-Reyes, J. M., Pisco-Suarez, G. E. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Domino De Las Ciencias*, 8(1), 177–186. <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2565>
- Perilla T, Lyria E. (1998). McClelland (1917 -1998). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532 . <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Pita, M., Varas, M. C. (2019). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica* [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte. Lima – Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21346>
- Ramírez, I., Espindola, A., Ruíz, I., y Hugueth, M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167)
- Redondo, R. P., Velazquez, M. C., Hernandez, H. G. (2018). El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. *Investig E Innov En Ing*, 2018;6(1), 93-101. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2778>
- Rivera, Y. M. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico. Lima – Perú]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268>
- Sánchez, D. V. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>

- Sarell, J. (2020). Modelo de competencias gerenciales dinamizadoras basadas en la aplicación de las TIC. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 2(2), 83-108.  
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/117>
- Shkoler, O., Kimura T. (2020). How does work motivation impact employees' investment at work and their job engagement? A moderated-moderation perspective through an international lens. *Frontiers in Psychology*, 11(38), 1-16. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full>
- Soto J. D., Ortega A. V., Huapalla B. D., y Abarca Y. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista cubana de Enfermería*, 38(2), e5142. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154>
- The Global Engagement Index (2019). *Cross-country engagement baselines for team leaders*. GIE. <https://www.tmbc.com/wp-content/uploads/2021/04/StandOut-The-Global-Engagement-Index-WhitePaper-Series-TMBC.pdf>
- Tripathi, N., y Moakumla. (2018). A valuation of Abraham Maslow's theory of selfactualization for the enhancement of quality of life. *Indian Journal of Health @ Wellbeing*, 9 (3), 499-504. <https://www.isholar.in/index.php/ijhw/article/view/181552>
- Turnitin. (2021). *Educación con integridad*. <https://www.turnitin.com/es>
- Villanueva, M. B. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82183>
- Vo, T. T., Velásquez, K., Chung-Wen, C. (2022). Work motivation: The roles of individual needs and social conditions. *Behavioral Sciences*, 12(2), pp.19. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8869198/>
- Winter, E. A., Litvinova, T. M., Babaskin, D. V., Loseva, S. A. (2020). Marketing

Research of Personnel Motivation and Pharmacy Chains. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(5), 338-347.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/33492>

Zarichna, T. P., Brytanova T. S., Raikova, T. S., Knysh, Y. H. (2020). Research on the motivation of pharmaceutical workers in pharmacies. *Актуальні питання фармацевтичної і медичної науки та практики*, 13(32), 109114.  
[http://dspace.zsmu.edu.ua/bitstream/123456789/11326/1/16\\_20027\\_Zarichnaia\\_Brytanova\\_et\\_all.pdf](http://dspace.zsmu.edu.ua/bitstream/123456789/11326/1/16_20027_Zarichnaia_Brytanova_et_all.pdf)

## ANEXO 1

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

## a) Factores motivacionales de la satisfacción del personal

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores / ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
						Dimensión	Variable
Factores motivacionales	Aspectos de índole psicológico vinculados a los sentimientos asociados al desarrollo laboral y a la compensación que recibe por su desempeño (Chiavenato, 2009).	Es el proceso que estimula a todos los individuos, se define operativamente a través de las dimensiones la intensidad, la dirección y persistencia.	Intrínsecos	- Logros. - Conocimiento - Responsabilidad - Habilidades <b>(Ítems: 1 - 9)</b>	<b>Ordinal</b>  Siempre = 5  Casi siempre = 4	Bajo: 9 -37 Medio: 38-41 Alto: 42-45	Bajo: 20 -79  Medio: 80-86  Alto: 87-100
			Extrínsecos	- Remuneración - Incentivos. - Relaciones interpersonales - Ambiente laboral <b>(Ítems: 10 - 20)</b>	A veces = 3  Casi nunca = 2  Nunca = 1	Bajo: 11-41 Medio: 42-47 Alto: 48-55	

**b) Satisfacción del personal**

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems/Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
						Dimensión	Variable
Satisfacción del personal	Sentimientos positivos o negativos que experimentan los trabajadores respecto a su centro de trabajo y a las funciones que desempeñan; siendo este un factor fundamental para la productividad institucional y el desempeño laboral del trabajador. Además, Chiavenato (2009).	Mayor o menor grado de satisfacción medido a través de una escala tipo Likert.	Condiciones físicas y/o materiales	- Comodidades físicas <b>(ítems: 1 – 5)</b>	<b>Ordinal</b>  Totalmente acuerdo = 5  Acuerdo = 4  Indeciso = 3  Desacuerdo = 2  Totalmente desacuerdo = 1	Baja: 5-19 Moderada: 20-22 Alta: 23-25	Baja: 20-113  Moderada: 114-123  Alta: 124-155
			Beneficios laborales y/o remunerativos	- Sueldo bajo - Buen sueldo <b>(ítems: 6 – 8)</b>		Baja: 3-8 Moderada: 9-11 Alta: 12-15	
			Políticas administrativas	- Trato de la organización - Horario laboral <b>(ítems: 9 – 13)</b>		Baja: 5-17 Moderada: 18-21 Alta: 22-25	
			Relaciones sociales	- Compañeros de trabajo <b>(ítems: 14 – 17)</b>		Baja: 4-10 Moderada: 11-15 Alta: 16-20	
			Desarrollo personal	- Trabajo agradable - Crecimiento personal <b>(ítems: 18 – 21)</b>		Baja: 4-9 Moderada: 10-16 Alta: 17-20	
			Desempeño en tareas	- Valor de mi trabajo <b>(ítems: 22 – 26)</b>		Baja (5-16) Moderada (17-21) Alta (22-25)	
			Relación con la autoridad	- Trato con el jefe <b>(ítems: 27 – 31)</b>		Baja (5-17) Moderada (18-20) Alta (21-25)	

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

#### CUESTIONARIO: FACTORES MOTIVACIONALES DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Autor: Gamarra, 2018. Adaptado: Saldaña y Lora, 2023)

**INSTRUCCIONES:** Estimado participante, a continuación, se le presenta un cuestionario de los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que laboran en establecimientos farmacéuticos en la provincia de chota, 2023. Marque con (X) la respuesta según su criterio; las respuestas obtenidas serán de carácter confidencial y reservado, por lo que, se respetará rigurosamente los derechos de cada uno de los participantes.

#### I. DATOS GENERALES

<b>EDAD:</b>		<b>SEXO:</b>	M	F	<b>TIEMPO DE SERVICIOS</b>	
<b>PROFESIÓN:</b>						
	Médico			Químico Farmacéutico		Técnico en Enfermería
	Enfermera			Técnico en Farmacia		Otro:
<b>TIPO DE ESTABLECIMIENTO / CONDICIÓN LABORAL:</b>						
	Botica			Cadena de boticas		Propietario
	Farmacia			Otro:		Personal de salud

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Factores motivacionales intrínsecos</b>		<b>Puntuación</b>				
1	Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo	5	4	3	2	1
2	Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás	5	4	3	2	1
3	Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales	5	4	3	2	1
4	El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a)	5	4	3	2	1
5	La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo	5	4	3	2	1
6	En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional	5	4	3	2	1
7	En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
8	Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad	5	4	3	2	1
9	Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución	5	4	3	2	1
<b>Factores motivacionales extrínsecos</b>		<b>Puntuación</b>				
10	Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva	5	4	3	2	1
11	Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo	5	4	3	2	1
12	En mi trabajo las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados	5	4	3	2	1
13	En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo	5	4	3	2	1
14	Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros	5	4	3	2	1
15	En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad	5	4	3	2	1
16	Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas	5	4	3	2	1

17	La institución reconoce mis horas extras con una paga justa	5	4	3	2	1
18	En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores	5	4	3	2	1
19	El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional	5	4	3	2	1
20	La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio	5	4	3	2	1

### Categorización de la medición de la variable factores motivacionales

Escala	Factores motivacionales		Dimensiones			
			Intrínsecos		Extrínsecos	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Bajo	20	79	09	37	11	41
Medio	80	86	38	41	42	47
Alto	87	100	42	45	48	55

## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

#### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

(Autor: Gamarra, 2018. Adaptado: Saldaña, y Lora 2023)

**INSTRUCCIONES:** Estimado participante, a continuación, se le presenta un cuestionario de satisfacción del personal que laboran en establecimientos farmacéuticos en la provincia de chota, 2023. Marque con (X) la respuesta según su criterio; las respuestas obtenidas serán de carácter confidencial y reservado, por lo que, se respetará rigurosamente los derechos de cada uno de los participantes.

#### II. DATOS GENERALES

Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
5	4	3	2	1

Satisfacción del personal		Puntuación				
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	5	4	3	2	1
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	5	4	3	2	1
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	5	4	3	2	1
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	5	4	3	2	1

5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	5	4	3	2	1
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	5	4	3	2	1
7	Me siento mal con lo que hago	5	4	3	2	1
8	Me agrada trabajar con mis compañeros	5	4	3	2	1
9	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	5	4	3	2	1
10	Me siento realmente útil con la labor que realizo	5	4	3	2	1
11	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	5	4	3	2	1
12	El ambiente donde trabajo es confortable	5	4	3	2	1
13	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	5	4	3	2	1
14	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	5	4	3	2	1
15	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	5	4	3	2	1
16	Me disgusta mi horario	5	4	3	2	1
17	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	5	4	3	2	1
18	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	5	4	3	2	1
19	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	5	4	3	2	1
20	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	5	4	3	2	1
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	5	4	3	2	1
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	5	4	3	2	1
23	La relación que tengo con mis superiores es cordial	5	4	3	2	1
24	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	5	4	3	2	1
25	Mi trabajo me hace sentir realizado	5	4	3	2	1
26	Me gusta el trabajo que realizo	5	4	3	2	1
27	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)	5	4	3	2	1
28	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	5	4	3	2	1

29	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	5	4	3	2	1
30	Me siento complacido con la actividad que realizo	5	4	3	2	1
31	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	5	4	3	2	1

### Categorización de la medición de la variable satisfacción del personal

Escala	Dimensiones														Satisfacción del personal	
	Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño en tareas		Relaciones con la autoridad			
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Baja	5	19	3	8	5	17	4	10	4	9	5	16	5	17	31	113
Media	20	22	9	11	18	21	11	15	10	16	17	21	18	20	114	123
Alta	23	25	12	15	22	25	16	20	17	20	22	25	21	25	124	155

## **ANEXO 04**

### **VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS**

**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y Nombres del Juez experto: *Alvaro Rodríguez Blando Rafael*

1.2. Institución donde Labora: *I.E.S.T.P. De Salud ABAT*

1.3. Título de la Investigación:

Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			OBJETIVIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores motivacionales	Factores motivacionales intrínsecos	1. Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.	X		X		X		X		
		2. Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.	X		X		X		X		
		3. Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.	X		X		X		X		
		4. El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a).	X		X		X		X		
		5. La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.	X		X		X		X		
		6. En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.	X		X		X		X		
		7. En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.	X		X		X		X		
		8. Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.	X		X		X		X		
		9. Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.	X			X		X		X	
		10. Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.	X		X		X		X		
		11. Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.	X		X		X		X		

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	12. En mi trabajo la condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.	X	X	X	X		
	13. En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo.	X	X	X	X		
	14. Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.	X	X	X	X		
	15. En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad.	X	X	X	X		
	16. Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.	X	X	X	X		
	17. La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.	X	X	X	X		
	18. En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.	X	X	X	X		
	19. El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.	X	X	X	X		
	20. La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.	X	X	X	X		
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X	X	X	X	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		X	X	X	X		
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.		X	X	X	X		
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.		X	X	X	X		
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.		X	X	X	X		
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).		X	X	X	X		
7. Me siento mal con lo que hago.		X	X	X	X		
8. Me agrada trabajar con mis compañeros.		X	X	X	X		
9. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.		X	X	X	X		
10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X	X	X	X		
11. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.		X	X	X	X		
12. El ambiente donde trabajo es confortable.		X	X	X	X		
13. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		X	X	X	X		
14. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.		X	X	X	X		
15. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.		X	X	X	X		
16. Me disgusta mi horario.		X	X	X	X		
17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		X	X	X	X		
18. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.		X	X	X	X		

19. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
23. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
24. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
25. Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
26. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
27. No me siento a gusto con mi ( s ) jefe ( s )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
28. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
31. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X)c) muy buena ( )

Fecha 04 de junio de 2023

  
 Q.F. Brando Rafael Quispe Rodríguez  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI. 70194005.....  
 CQFP. 25451

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Quispe Rodríguez Brando Rafael

**Grado académico del evaluador:**

Título en Farmacia y Bioquímica

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

Quispe Rodríguez Brando Rafael  
Apellidos y nombres

DNI: 70194055 C.B.F.P. 25961

**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N° 2**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez experto: *Bernal Cabrea Dionicio*  
 1.2. Institución donde Labora: *Hospital José Soto Rada Wilka Chota.*  
 1.3. Título de la Investigación:  
 Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
 Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023  
 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			OBJETIVIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores motivacionales intrínsecos	Factores motivacionales intrínsecos	1. Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.	X		X		X		X		
		2. Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.	X		X		X		X		
		3. Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.	X		X		X		X		
		4. El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a).	X		X		X		X		
		5. La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.	X		X		X		X		
		6. En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.	X		X		X		X		
		7. En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.	X		X		X		X		
		8. Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.	X		X		X		X		
		9. Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.	X		X		X		X		
		10. Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.	X		X		X		X		
		11. Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.	X		X			X	X		

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	12. En mi trabajo la condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados	X	X		X	X		
	13. En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo.	X	X	X	X			
	14. Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros	X	X	X	X			
	15. En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad.	X	X	X	X			
	16. Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.	X	X	X	X			
	17. La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.	X		X	X	X		
	18. En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.	X	X	X	X			
	19. El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.	X	X	X	X			
	20. La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.	X	X	X	X			
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X	X	X	X			
	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X	X		X	X		
	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X	X	X		
	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X	X	X	X			
	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X	X	X	X			
	6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	X	X	X	X			
	7. Me siento mal con lo que hago.		X	X	X	X		
	8. Me agrada trabajar con mis compañeros.	X	X	X	X			
	9. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X	X	X	X			
	10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X	X	X	X			
	11. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X	X	X	X			
	12. El ambiente donde trabajo es confortable.	X	X	X	X			
	13. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X	X	X	X			
	14. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X	X	X		
	15. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X	X	X	X	X		
	16. Me disgusta mi horario.		X	X	X	X		
	17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		X	X	X	X		
	18. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X	X	X	X	X		

19. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X	X	X	X	
20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X	X	X	X	
21. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X	X	X	X	
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X	X	X	X	
23. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X	X	X	X	
24. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X	X	X	X	
25. Mi trabajo me hace sentir realizado.	X	X	X	X	
26. Me gusta el trabajo que realizo.	X	X	X	X	
27. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	X	X	X	X	
28. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X	X	X	X	
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X	X	X	X	
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X	X	
31. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X	X	X	X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X) c) muy buena ( )

Fecha.....

  
**DIONICIO BERNAL CABRERA**  
**MÉDICO PARÁLOGO**  
**CMP 45552 / RNE 43753**

Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI. 27383310.....

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Bernal Cabrera Dionicio

**Grado académico del evaluador:**

Médico - Cirujano, Médico Radiólogo.

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

DIONICIO BERNAL CABRERA  
MÉDICO RADIOLOGO  
C.M.P. 45552 / R.N.E. 43753

Apellidos y nombres

DNI: 97383310

**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 3**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez experto: *Lorena Conajulca Sotolanda*
- 1.2. Institución donde Labora: *Dirección Sub Regional de Salud Chota*
- 1.3. Título de la Investigación:  
Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			OBJETIVIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores motivacionales intrínsecos	Factores motivacionales intrínsecos	1. Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.	X		X		X		X		
		2. Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.	X		X		X		X		
		3. Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.	X		X		X		X		
		4. El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a).	X		X		X		X		
		5. La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.	X		X		X		X		
		6. En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.	X		X		X		X		
		7. En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.	X		X		X		X		
		8. Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.	X		X		X		X		
		9. Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.	X		X		X		X		
		10. Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.	X			X	X		X		
		11. Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.	X		X		X		X		

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	12. En mi trabajo las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.	X	X	X	X		
	13. En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo.	X	X	X	X		
	14. Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.	X	X	X	X		
	15. En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad.	X	X	X	X		
	16. Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.	X	X	X	X		
	17. La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.	X	X	X	X		
	18. En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.	X	X	X	X		
	19. El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.	X	X	X	X		
	20. La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.	X	X	X	X		
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X	X	X	X	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		X	X	X	X		
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.		X	X	X	X		
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X	X	X		
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.		X	X	X	X		
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).		X	X	X	X		
7. Me siento mal con lo que hago.		X	X	X	X		
8. Me agrada trabajar con mis compañeros.		X	X	X	X		
9. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.		X	X	X	X		
10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X	X	X	X		
11. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.		X	X	X	X		
12. El ambiente donde trabajo es confortable.		X	X	X	X		
13. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		X	X	X	X		
14. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.		X	X	X	X		
15. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.			X	X	X	X	
16. Me disgusta mi horario.			X	X	X	X	
17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		X	X	X	X		
18. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.		X	X	X	X		

19. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
21. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25. Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
26. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
27. No me siento a gusto con mi ( s ) jefe ( s )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
28. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
31. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena () muy buena ( )

Fecha.....



Q.P. Leopoldo H. Carrasquillo  
06/11/2018

Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
DNI. 46688427.....

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Canaguala Saldarío Jansen

**Grado académico del evaluador:**

Química farmacéutica

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
C.A. Laboral El Obrero S.A. S.R.L.  
Apellidos y nombres  
DNI: 46688477

**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**EXPERTO N° 4**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez experto: *José Aguirre Casco*
- 1.2. Institución donde Labora: *Centro Médico "Medicajp"*
- 1.3. Título de la Investigación: *Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023*
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
 Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			OBJETIVIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores motivacionales	Factores motivacionales intrínsecos	1. Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.	X		X		X		X		
		2. Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.	X		X		X		X		
		3. Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.	X		X		X		X		
		4. El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a).	X		X		X		X		
		5. La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.	X		X			X	X		
		6. En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.	X		X		X		X		
		7. En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.	X		X		X		X		
		8. Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.	X		X		X		X		
		9. Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.	X		X		X		X		
		10. Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.	X		X			X	X		
			11. Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.	X		X		X		X	

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	12. En mi trabajo las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.	X		X			X	X	
	13. En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo	X		X		X		X	
	14. Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.	X		X		X		X	
	15. En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad.	X		X		X		X	
	16. Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.	X			X		X	X	
	17. La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.	X		X			X	X	
	18. En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.		X	X		X		X	
	19. El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.	X		X		X		X	
	20. La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.	X		X		X		X	
	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		X
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		X		X		X		X	
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.		X		X		X		X	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X	X		X		X	
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.		X		X		X		X	
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)		X		X		X		X	
7. Me siento mal con lo que hago.		X		X			X		X
8. Me agrada trabajar con mis compañeros.		X		X		X		X	
9. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.		X		X		X		X	
10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X		X		X		X	
11. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.		X		X		X		X	
12. El ambiente donde trabajo es confortable.		X		X		X		X	
13. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.		X		X			X	X	
14. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.		X			X	X		X	
15. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.		X		X		X		X	
16. Me disgusta mi horario.			X	X		X		X	
17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		X		X		X		X	
18. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo		X		X		X		X	

19. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	X	X	X	X	
20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X	X		X	X
21. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X	X	X	X	
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X	X	X	X	
23. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X	X	X	X	
24. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X	X	X	X	
25. Mi trabajo me hace sentir realizado.	X	X	X	X	
26. Me gusta el trabajo que realizo.	X	X	X	X	
27. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s )	X	X		X	X
28. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X	X	X	X	
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	X	X	X	X	
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	X	X		X	X
31. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	X	X	X	X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena (X)c) muy buena ( )

Fecha.....


  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)
   
 DNI: 43174978

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

*Asir Gonzales Lenin*

**Grado académico del evaluador:**

*Medico Cirujano*

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

  
Dr. Lenin Asir Gonzales  
Médico Cirujano  
C.O.P. 1310  
Apellidos y nombres  
DNI: 77127976

**ANEXO 03**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**EXPERTO N° 5**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez experto: *Núñez Campos Jorge.*
- 1.2. Institución donde Labora: *Dirección Sub Regional de Salud Chota*
- 1.3. Título de la Investigación:  
Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023
- 1.5 Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			OBJETIVIDAD		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores motivacionales	Factores motivacionales intrínsecos	1. Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.	X		X		X		X		
		2. Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.	X		X		X		X		
		3. Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.	X		X		X		X		
		4. El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático(a).	X		X		X		X		
		5. La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.	X		X		X		X		
		6. En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.	X		X		X		X		
		7. En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.	X		X		X		X		
		8. Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.	X		X			X	X		
		9. Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.	X		X		X		X		
		10. Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.	X		X		X		X		
		11. Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.	X		X		X		X		

FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	12. En mi trabajo las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.	X		X	X	X		
	13. En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo.	X		X	X	X		
	14. Siento que mis supervisores mantienen una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.	X		X	X	X		
	15. En mi trabajo el diálogo con mis compañeros se base en un clima de respeto y serenidad.	X		X		X	X	
	16. Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.	X		X	X	X		
	17. La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.	X		X	X	X		
	18. En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.	X		X	X	X		
	19. El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.		X	X	X	X		
	20. La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.	X		X	X	X		
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X	X	X		
	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X	X	X		
	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X	X	X		
	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X	X	X		
	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X	X	X		
	6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	X		X	X	X		
	7. Me siento mal con lo que hago.	X		X	X	X		
	8. Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X	X	X		
	9. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X	X	X		
	10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X	X	X		
	11. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X	X	X		
	12. El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X	X	X		
	13. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X	X	
	14. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X	X	X		
	15. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X	X	X		
	16. Me disgusta mi horario.	X		X	X	X		
	17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X	X	X		
	18. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X	X	X		

19. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>						
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>						
23. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>						
24. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
25. Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>						
26. Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>						
27. No me siento a gusto con mi ( s) jefe ( s)	<input checked="" type="checkbox"/>						
28. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input checked="" type="checkbox"/>						
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	<input checked="" type="checkbox"/>						
30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>						
31. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena () c) muy buena ( )

Fecha.....

  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO Y CONTROL DE EMPRESAS Y SERVICIOS  
 DIRECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL DE EMPRESAS Y SERVICIOS

DE Q.F. J.F. Campos  
 Resp. Área de Control y Publicidad  
 C.O.F.R. N° 12777  
 Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI.....

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Núñez Campos Jorge.

**Grado académico del evaluador:**

Químico Farmacéutico

**Valoración:**

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS  
Apellidos: Núñez Campos  
Dr. Q.F. J. Núñez Campos  
Resp. Área de Estudios y Publicidad  
D.N.I. Q.F. N. 32727...

**ANEXO 05 CARTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO: POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 22 de mayo de 2023

**CARTA N° 119-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Olga Cieza Sánchez

**BOTICA MARICIELO**

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS EN LA PROVINCIA DE CHOTA, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida, influyen los factores motivacionales, en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Allaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

**ANEXO 06 AUTORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 22 de mayo de 2023

**CARTA N° 158-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Srta. Rosmery Bustamante Vásquez

**BOTICA MERYFARMA**

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS EN LA PROVINCIA DE CHOTA, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida, influyen los factores motivacionales, en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Allaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADIUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

**BOTICA MERY FARMA**

  
Rosmery Bustamante Vásquez



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 22 de mayo de 2023

**CARTA N° 134-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Srta. Elizabeth Nuñez Barrantes

**BOTICA LUZFARMA 1**

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS EN LA PROVINCIA DE CHOTA, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida, influyen los factores motivacionales, en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Añaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**  
- - Instrumentos de recolección de datos.





**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 22 de mayo de 2023

**CARTA N° 142-2023-UCV-VA-EPG-F01U**

Srta. María Adelina Regalado Benavides

**BOTICA MARYFARMA**

**Presente. –**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS EN LA PROVINCIA DE CHOTA, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida, influyen los factores motivacionales, en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente. –**



Mg. Ricardo Benites Allaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**  
Instrumentos de recolección de datos.





**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 22 de mayo de 2023

**CARTA N° 126-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Sr. Wilmer Tarrillo Irigoin

**BOTICA ANXI**

**Presente.** –

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO, del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: "FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS EN LA PROVINCIA DE CHOTA, 2023", en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida, influyen los factores motivacionales, en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**  
– Instrumentos de recolección de datos.

**BOTICA'S ANXI**

Nelly Fernandez Trigoia  
GERENTE

## ANEXO 07

### V - Aiken: Validez de contenido de la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023

Dimensiones	Ítems	Criterio evaluado por el experto																				V de Aiken por ítem y criterio evaluado								
		Objetividad					Pertinencia					Relevancia					Claridad					VAiken (ítem)								
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5		s	V-ítem	s	V-ítem	s	V-ítem	s	V-ítem
																							s	V-ítem	s	V-ítem	s	V-ítem	s	V-ítem
Condiciones físicas y/o materiales	Ítem 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	3	0.60	5	1.00	5	1.00	0.90
	Ítem 4	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0.60	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.90
	Ítem 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
Beneficios laborales y/o remunerativos	Ítem 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 7	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	4	0.80	5	1.00	4	0.80	4	0.80	0.85
	Ítem 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
Políticas administrativas	Ítem 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	3	0.60	5	1.00	0.90	
Relaciones sociales	Ítem 14	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	3	0.60	5	1.00	5	1.00	0.90	
	Ítem 15	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95	
	Ítem 16	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	2	0.40	5	1.00	5	1.00	0.85	
	Ítem 17	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	-1.00	4	0.80	5	1.00	5	1.00	0.45	
Desarrollo personal	Ítem 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	

	Ítem 19	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95
	Ítem 20	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.90
	Ítem 21	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95
Desempeño en tareas	Ítem 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95
	Ítem 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	3	0.60	5	1.00	0.90
Relaciones con la autoridad	Ítem 28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
	Ítem 30	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	1.00	4	0.80	4	0.80	5	1.00	0.90	
	Ítem 31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00	
Validez ítems / dimensión																					0.88		0.94		0.95		0.99		0.94	
Valides escala total																					0.94									

## ANEXO 08

### V - Aiken: Validez de contenido de los factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023

Dimensiones	Ítems	Criterio evaluado por el experto																				V de Aiken por ítem y criterio evaluado									
		Objetividad					Pertinencia					Relevancia					Claridad					s	V-ítem	s	V-ítem	S	V-ítem	s	V-ítem	V-Aiken (ítem)	
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5										
																						s	V-ítem	s	V-ítem	S	V-ítem	s	V-ítem		
Factores motivacionales intrínsecos	Ítem 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.90
Factores motivacionales extrínsecos	Ítem 10	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	4	0.80	4	0.80	5	1.00	0.90	
	Ítem 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	3	0.60	5	1.00	0.90
	Ítem 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
	Ítem 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	4	0.80	5	1.00	0.95
	Ítem 16	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	3	0.60	4	0.80	5	1.00	0.85
	Ítem 17	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	4	0.80	4	0.80	5	1.00	0.90
	Ítem 18	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95
	Ítem 19	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0.80	5	1.00	5	1.00	5	1.00	0.95

Ítem 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1.00	5	1.00	5	1.00	5	1.00	1.00
<b>Validez ítems / dimensión</b>																				<b>0.97</b>	<b>0.96</b>	<b>0.89</b>	<b>1.00</b>	<b>0.96</b>				
<b>Valides escala total</b>																				<b>0.96</b>								

## ANEXO 09

### CONFIABILIDAD: ESCALA DE FACTORES MOTIVACIONALES DEL PERSONAL

#### a) Dimensión 1: Factores motivacionales intrínsecos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	9

#### b) Dimensión 1: Factores motivacionales extrínsecos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	11

### c) Escala total: Factores motivacionales

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	20

## ANEXO 10

### CONFIABILIDAD: ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

#### a) Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	5

#### b) Dimensión 2: Beneficios laborales/remunerativos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	3

### c) Dimensión 3: Políticas administrativas baja

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	5

### d) Dimensión 4: Relaciones sociales baja

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	4

### e) Dimensión 5: Desarrollo personal baja

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	4

### f) Dimensión 6: Desempeño en tareas baja

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	5

### g) Dimensión 7: Relaciones con la autoridad baja

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0

Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	5

## h) Escala total: Satisfacción del personal

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	5

## ANEXO 11

### ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (AFC) ESCALA: FACTORES MOTIVACIONALES DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

#### a) Análisis factorial confirmatorio de los factores motivacionales intrínsecos

##### Matriz de componente<sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
F1	,831	-,186
F2	,737	-,421
F3	,840	-,049
F4	,861	,026
F5	,592	,454
F6	,544	,558
F7	,723	,341
F8	,847	-,091
F9	,742	-,349

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos.

### Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
F1	,822	,221
F2	,848	,030
F3	,766	,347
F4	,750	,423
F5	,513	,678
F6	,622	,747
F7	,534	,799
F8	,493	,313
F9	,819	,036

Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

### b) Análisis factorial confirmatorio de los factores motivacionales extrínsecos

#### Matriz de componente<sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
F10	,753	,079
F11	,659	,205
F12	,730	-,101
F13	,669	-,414
F14	,681	,420
F15	,596	,690
F16	,775	-,081
F17	,777	-,434
F28	,780	-,095
F19	,757	,139
F20	,760	-,226

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos.

### Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
F10	,541	,530
F11	,571	,389
F12	,635	,374
F13	,781	,091
F14	,752	,272
F15	,911	,038
F16	,658	,418
F17	,879	,143
F28	,670	,410
F19	,506	,579
F20	,736	,295

Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

## ANEXO 12

### ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO (AFC)

#### ESCALA: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

### Matriz de componente<sup>a</sup>

	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S1	,575	-,136	,484	,042	,013	,249	,149	-,100	,159
S2	,583	,227	,377	,305	-,386	,127	-,120	,079	-,072
S3	,495	-,288	,492	,036	,172	-,021	,237	-,396	,067
S4	,617	-,339	,163	,095	,027	-,009	,160	,237	-,089
S5	,512	-,369	,114	,212	-,164	,077	,094	,409	-,068
S6	,274	,693	,239	,087	-,265	,096	-,123	-,054	-,268
S7	,533	,608	-,138	,079	-,034	,081	,055	,188	-,118
S8	,447	,564	-,169	,051	,113	,328	-,036	-,339	,009
S9	,385	-,114	,650	,046	,084	,042	-,123	-,002	,014

S10	,200	,441	,531	,271	,207	,249	-,174	,200	,129
S11	,323	,185	,892	,148	-,389	-,229	-,379	-,207	,004
S12	,480	,231	,613	-,107	-,149	,198	-,396	-,086	,325
S13	,056	,113	,613	-,345	-,029	,484	,015	,192	-,008
S14	,168	,119	,502	,514	-,269	,295	,203	,030	,039
S15	,372	,646	,028	,646	,161	,038	,174	,184	,040
S16	,068	,647	,092	,647	,327	-,272	-,079	-,025	-,177
S17	-,159	,033	-,208	,583	,410	,111	-,450	,085	-,127
S18	,453	-,043	,143	,038	,069	-,530	,118	,181	-,318
S19	,244	,260	,206	-,154	,673	-,272	,069	,013	-,141
S20	,214	,108	,056	-,081	,600	-,203	,021	,202	,196
S21	-,113	-,284	-,189	,571	,721	,077	-,093	-,126	-,092
S22	,008	-,218	,006	,075	-,002	,647	-,343	,052	,386
S23	,009	,020	-,140	,061	-,247	,741	,028	-,347	-,129
S24	,231	-,182	,134	,060	-,276	,600	,055	-,385	-,182
S25	,153	-,294	-,297	,116	-,015	,604	,109	,352	-,071
S26	,410	-,430	-,404	,015	-,050	,548	,138	-,136	-,180
S27	,046	,148	,310	-,073	-,045	-,086	,688	-,124	,335
S28	,132	,472	-,079	,486	,155	,302	,526	-,257	,060
S29	,428	-,421	-,491	,257	-,199	-,106	,725	,173	,123
S30	,294	-,289	-,168	,296	-,223	-,489	,721	,115	,385
S31	,421	,377	,040	-,435	-,098	,376	-,560	,113	-,217

Método de extracción: análisis de componentes principales. a.  
9 componentes extraídos.

### Matriz de componente rotado<sup>a</sup>

	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S1	-,088	,186	,443	-,213	-,063	-,133	,402	-,160	-,460
S2	-,362	,348	,425	-,299	-,143	,219	-,309	-,083	,136
S3	-,048	-,056	,238	,125	-,111	,097	,844	,010	-,078
S4	,011	-,098	,720	,198	-,016	,057	,198	,021	-,107
S5	-,005	-,096	,795	-,039	-,110	-,070	-,093	-,039	-,034
S6	-,045	-,090	,663	,025	,175	,541	,115	,046	-,023
S7	,067	,567	-,166	,409	,382	,091	-,213	,133	,017
S8	,662	-,125	,008	-,190	,092	,206	,446	,175	,115

S9	,123	-,011	,027	,344	,124	-,127	,523	,240	,336
S10	,187	-,123	,665	-,059	-,043	-,046	,316	,343	,255
S11	-,187	,078	,069	,107	-,038	,674	-,173	,310	,033
S12	-,146	,125	,055	-,005	,333	,341	,039	,675	-,047
S13	,346	,138	,017	,116	,713	-,024	,009	,312	-,152
S14	,074	,824	,004	-,115	,034	,091	-,235	,009	,005
S15	-,113	,718	-,048	,398	,150	-,063	-,032	,134	,042
S16	-,425	,497	-,161	,437	-,072	,088	,041	-,087	,350
S17	-,032	,129	-,050	-,068	-,117	-,159	,025	,025	,803
S18	,133	-,060	,158	,738	-,087	,237	-,020	-,092	-,016
S19	,007	,129	-,037	,721	,260	,235	,224	,165	-,086
S20	,131	,101	-,015	,561	,094	-,021	,109	,419	-,088
S21	,296	,223	,135	-,262	-,445	,096	,044	-,125	,490
S22	,338	-,038	,056	,169	-,001	,195	,075	,736	,092
S23	,471	,229	-,172	,194	,175	,597	,084	,157	-,106
S24	,329	,002	,044	,249	-,038	,704	,156	,051	-,176
S25	,733	,099	,153	,266	,156	-,080	-,099	,181	,067
S26	,740	-,077	-,104	,006	,063	,139	,110	-,071	,016
S27	-,559	,439	-,150	,127	,066	,064	,040	,218	-,367
S28	-,005	,800	-,144	-,093	,001	,021	,238	-,054	,095
S29	,805	,067	-,018	,136	-,298	-,024	-,177	,135	-,080
S30	,369	,017	,031	,256	-,616	,080	-,167	,314	-,201
S31	,021	,130	-,070	,143	,794	,106	-,103	,100	-,135

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. a.

La rotación ha convergido en 20 iteraciones.



## REGRESIÓN ORDINAL: RELACIÓN CAUSAL ENTRE FACTORES ANEXO

### MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	3,378			
Final	8,589	4,789	2	,019

Función de enlace: Logit.

#### Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,325	2	,048
Desviación	,327	2	,084

Función de enlace: Logit.

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SLF = 1]	1,501	,552	7,393	1	,007	-2,583	-,419
	[SLF = 2]	,383	,511	,563	1	,453	-,618	1,385

## ANEXO 14

### REGRESIÓN ORDINAL: RELACIÓN CAUSAL ENTRE FACTORES

Ubicación	[FI=1]	-1,436	,698	4,229	1	,040	-2,804	-,067
	[FI=2]	-,467	,617	,574	1	,449	-1,676	,741
	[FI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

### MOTIVACIONALES EXTRÍNSECOS Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	20,956			
Final	19,083	1,873	2	,039

Función de enlace: Logit.

#### Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,312	2	,048
Desvianza	,314	2	,052

Función de enlace: Logit.

#### Estimaciones de parámetro

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%

## ANEXO 15

### REGRESIÓN ORDINAL: RELACIÓN CAUSAL ENTRE FACTORES

							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SLF = 1]	1,356	,499	7,396	1	,002	-2,333	-,379
	[SLF = 2]	,454	,465	,954	1	,329	-,457	1,366
Ubicación	[FE=1]	-,718	,634	1,283	1	,025	-1,959	,524
	[FE=2]	-,766	,601	1,625	1	,202	-1,943	,412
	[FE=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

## MOTIVACIONALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,984			
Final	8,547	4,508	4	,023

### Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Intersección		18,475 <sup>a</sup>	,728	0
FM		22,984	4,508	,342

## ANEXO 16

### REGRESIÓN ORDINAL: RELACIÓN CAUSAL ENTRE FACTORES

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

#### Estimaciones de parámetro

SLF <sup>a</sup>		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Baja	Intersección	,560	,627	3,797	1	,037			
	[FM=1]	1,812	1,018	3,171	1	,075	6,125	,833	45,017
	[FM=2]	,560	,824	,462	1	,497	1,750	,348	8,795
	[FM=3]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
Media	Intersección	,154	,556	,077	1	,020			
	[FM=1]	1,658	,959	2,987	1	,084	5,250	,801	34,426
	[FM=2]	,405	,751	,292	1	,589	1,500	,344	6,532
	[FM=3]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.

a. La categoría de referencia es: Alta.

## ANEXO 17

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ..... trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI....., domiciliada en....., del Distrito de ....., Provincia de ....., a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **“Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023”**, cuyo objetivo es “determinar de qué manera influyen los factores motivacionales sobre la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023”; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, ..... de ....., del año 2023.

----- Firma

## ANEXO 17

### CONSENTIMIENTO INFORMADO FIRMADO

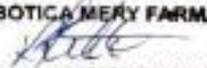
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Reismery Bustamante Vásquez trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI 76817111, domiciliada en av. santa Rosa 709, del Distrito de Chota, Provincia de Chota, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **"Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023"**, cuyo objetivo es "determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023"; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, 23 de mayo, del año 2023.

BOTICA MERLY FARMA

  
Reismery Bustamante Vásquez

Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Luis Humberto Coronel Delgado trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI 44456577, domiciliada en St. Edelmira Silva 26600, del Distrito de Chota, Provincia de Chota, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **"Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023"**, cuyo objetivo es "determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023"; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, 28 de mayo, del año 2023.

Botica TuFarma  
Luis H. Coronel Delgado  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Nelly Fernandez Yrigoin trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI 46849863, domiciliada en y. 30 de Agosto 307, del Distrito de Chota, Provincia de Chota, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **"Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023"**, cuyo objetivo es "determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023"; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, 27 de mayo, del año 2023.

**BOTICA'S ANXI**

  
Nelly Fernandez Yrigoin  
GERENTE

-----  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Nilo Bustamante Tarrillo trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI 43 290957, domiciliada en 31 23 de Noviembre 457, del Distrito de chota, Provincia de chota, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **"Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023"**, cuyo objetivo es "determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023"; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, 27 de mayo, del año 2023.



Firma



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Nilsa Bursa Barboza trabajador(a) de un establecimiento farmacéutico de la provincia de Chota, identificada con DNI 48061199, domiciliada en Sr. Ezequiel Montoya 110, del Distrito de Chota, Provincia de Chota, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación intitulada **"Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos en la provincia de Chota, 2023"**, cuyo objetivo es "determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023"; que lleva a cabo la Químico Farmacéutico Saldaña Tarrillo Rosita Nely. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante.

Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Chota, 28 de mayo, del año 2023.

  
RUC 1048011999  
BURSA BURSA BARBOZA  
PROPIETARIA  
**Firma**

## ANEXO 18

### BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

#### a) Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal

ID	EDAD	SEXO	TIEMPO	PROFESIÓN	TIPO	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20
1	2	1	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	1	2	5	1	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4
4	2	1	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4
5	1	1	3	5	2	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	1	2	3	1	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	2	2	3	5	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
8	2	1	3	3	1	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
9	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4
10	2	1	2	5	2	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
11	1	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	1	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3
13	2	1	2	6	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
14	2	1	3	5	1	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
15	3	1	2	5	1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4

Fuente: Exportado de IBM SPSS (Base de datos \_ Prueba piloto)

**b) Satisfacción del personal**

ID	Edad	Sexo	Tiempo	Profesión	Tipo	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31
1	2	1	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	2	2	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	5
2	2	2	2	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	2	1	2	5	1	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4
4	2	1	2	5	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	1	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	1	2	3	1	4	3	4	5	5	3	1	5	5	5	3	4	3	2	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	3	5	5	3
7	2	2	3	5	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	2	1	3	3	1	5	4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	3	2	1	1	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	3
9	1	1	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	2	1	2	5	2	4	3	5	5	3	3	1	5	4	4	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3
11	1	1	2	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	3	1	4	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	2	1	2	6	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
14	2	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	2	2	4	4	4
15	3	1	2	5	1	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5	4	2	4	4	4	5	1	2	5	3	2	5	3

Fuente: Exportado de IBM SPSS (Base de datos \_ Prueba piloto).

## ANEXO 19

### BASE DE DATOS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

#### a) Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal

ID	EDAD	SEXO	TIEMPO	PROFESIÓN	TIPO	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	FI	FE	FM	
1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1
2	2	1	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1
3	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
4	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	
5	2	1	2	5	1	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	2	2	2	
6	2	1	2	3	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	
7	2	1	2	5	1	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	2	2	2	
8	1	1	2	3	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	
9	2	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
10	1	1	3	5	1	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	
11	2	1	2	5	1	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	2	4	4	4	4	1	1	1	
12	1	1	3	5	1	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	1	3	2	
13	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	

14	2	1	2	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	2	2	2
15	2	1	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	2	2
16	1	1	3	5	2	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
17	1	1	2	5	1	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	1	1
18	1	1	2	5	1	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1
19	1	1	2	3	1	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
20	2	2	3	5	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
21	2	1	3	3	1	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	2	2
22	1	1	2	5	1	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2

23	2	1	2	5	2	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	1	1	1
24	3	1	4	5	2	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	1	2	1
25	2	1	3	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2
26	1	1	2	3	1	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	1	2	1
27	1	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
28	1	2	2	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	1	1	1
29	3	1	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	2	2
30	4	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1
31	3	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3
32	2	1	3	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	1	2
33	1	1	2	6	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	1	2
34	1	1	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3



57	4	1	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
58	1	1	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	2	2	2

Fuente: Exportado de IBM SPSS (Base de datos \_ Data\_Final).

## b) Satisfacción del personal

IDD	Edad	Sexo	Tiempo	Prof.	Tipo	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	CF	BL	PA	RS	DP	DT	RA	SLF
1	2	1	2	3	1	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1
2	2	1	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	2	2	2	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	5	3	3	3	1	2	2	1	2
3	2	2	2	5	1	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5	4	4	3	2	2	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	2	2	1	2	2	1	1
4	2	2	2	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2

5	2	1	2	5	1	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	2	3	2	1	3	3	2	3								
6	2	1	2	3	2	5	2	5	4	5	4	2	5	5	5	2	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3	2	2	2						
7	2	1	2	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	1	1	2	3	1	1	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3						
9	2	1	3	5	1	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	3	4	4	3	1	1	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2						
10	1	1	3	5	1	4	4	4	5	5	4	1	4	5	4	3	4	4	3	1	2	4	5	3	2	4	4	4	4	5	5	1	3	5	4	4	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2						
11	2	1	2	5	1	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	3	1	1	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2					
12	1	1	3	5	1	5	4	3	4	5	4	1	5	1	5	4	4	3	5	1	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1				
13	1	1	2	5	1	1	2	5	4	4	5	1	5	5	5	4	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	2	5	5	3	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2					
14	2	1	2	5	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	2	1	3	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1			
16	1	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	1	1	2	5	1	4	3	4	5	5	4	1	4	5	5	4	4	3	2	3	2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	2	3	3	5	5	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
18	1	1	2	5	1	4	5	2	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	1	1	2	3	1	4	3	4	5	5	3	1	5	5	5	3	4	3	2	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	3	5	5	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
20	2	2	3	5	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	2	1	3	3	1	5	4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	3	2	1	1	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1		
22	1	1	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	2	1	2	5	2	4	3	5	5	3	3	1	5	4	4	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	
24	3	1	4	5	2	4	3	5	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1		
25	2	1	3	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	1	1	2	3	1	4	2	5	4	5	4	1	5	4	5	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	3	5	4	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
27	1	1	2	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	1	2	2	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	1	4	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	2	4	3	1	5	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	2	4	5	1	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	2	1	3	5	2	4	3	5	5	4	4	1	5	5	5	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	1	1	2	6	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	1	1	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	1	1	2	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	1	1	1	4	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	1	1	2	3	1	5	4	4	5	5	5	1	4	4	4	5	4	2	3	1	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	2	4	5	1	4	4	3	2	5	4	1	4	4	4	4	4	3	3	1	2	5	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
39	1	1	2	5	1	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	2	1	3	5	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	2	2	3	1	4	5	5	2	2	3	1	3	3	1	3	1	3	
41	1	1	2	4	1	2	5	3	4	5	4	2	3	4	4	5	3	2	3	1	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	2	1	4	5	1	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	2	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3
43	1	1	2	3	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	2	1	2	6	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4																																							

48	3	1	4	5	1	4	2	4	3	5	1	4	4	5	4	4	3	2	1	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	3	1	2	2	1	2	3	1	1	
49	2	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	2	2	4	4	4	2	2	2	1	2	2	1	1	
50	3	1	2	5	1	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	1	5	4	5	4	2	4	4	4	5	1	2	5	3	2	5	3	2	2	2	1	2	1	2	1	
51	1	1	2	3	1	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	5	4	2	2	3	1	3	3	2	3	
52	2	1	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
53	2	1	4	5	1	5	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	3	2	3	
54	1	1	2	2	1	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	3	3	1	3	
55	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	2	1	3	3	3	3
56	1	1	2	5	1	5	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	1	2	2	2	2	
57	4	1	3	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	2	3	
58	1	1	2	2	2	4	4	5	5	4	4	1	5	4	5	4	4	3	2	1	2	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	

Fuente: Exportado de IBM SPSS (Base de datos \_ Data\_Final).



**ANEXO 20****LISTA DE NOMBRES DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
FARMACÉUTICOS PARTICIPANTES**

<b>N°</b>	<b>Nombre del establecimiento farmacéutico</b>
1	BOTICA MARICIELO
2	BOTICAS PLANETFARMA
3	BOTICAS KEITFARMA
4	BOTICA BIOSALUD
5	BOTICA TOTAL MEDIC
6	BOTICA CRISTIANFARMA
7	BOTICA FAMILY FARMA
8	BOTICA ANXI
9	BOTICA FASA CHOTA
10	BOTICAS TODOS LOS SANTOS
11	BOTICA AMERICANA
12	BOTICA JHENIFARMA
13	BOTICA VIDA SALUD
14	BOTICA LUZ FARMA
15	BOTICA LUZFARMA 1
16	BOTICA ANGELUS
17	BOTICA INKAFARMA CHOTA 1
18	BOTICA INKAFARMA CHOTA 2
19	BOTICA LUZFARMADS
20	BOTICA UNIVERSAL
21	BOTICA VIDA Y SALUD 2
22	BOTICA SANAPHARMA
23	BOTICA MARITFARMA
24	BOTICA FASSA
25	BOTICA ACUNTA
26	BOTICA PHARMA SALUD
27	BOTICA MIFARMA CHOTA 1

28	BOTICA MIFARMA 2
29	BOTICA FARMA UNIDAS
30	BOTICA INNOVAFARMACEL
31	BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS
32	BOTICA NUESTRA FARMA
33	BOTICA MUÑOZFARMA
34	BOTICAS BUENA SALUD
35	BOTICA TUFARMA
36	BOTICA BIOMEDIC
37	BOTICA BIOFARMA
38	BOTICA SANTA ROSA
39	BOTICA MERYFARMA
40	BOTICA PAMELA
41	BOTICA J&M
42	BOTICAS DIANA
43	BOTICA LUZFARMA
44	BOTICA ROUSFARMA
45	BOTICA WILIFARMA
46	BOTICA BIOSALUD FARMA
47	BOTICA OMEGA & ALFA FARMA
48	BOTICA CLARITAFARMA
49	BOTICA SANTALUZMILA
50	BOTICAS DEYMIFARMA
51	BOTICA ALIZ FARMA
52	BOTICA DAMIFARMA
53	BOTICA ROXIFARMA
54	BOTICA EL EDHEN
55	BOTICA FELICIDAD
56	BOTICA LA SANTE
57	BOTICA NUESTRA FARMA A YL
58	BOTICA RODRIGO

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

### **CONSTANCIA DE REVISIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Quien suscribe, Mag. Luis Edgar Polo González docente de Lengua Española y Literatura con maestría en Investigación y Docencia Universitaria, deja constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógica deductiva, sintaxis y ortografía del informe de investigación titulado: **Factores motivacionales que influyen en la satisfacción del personal que labora en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Chota, 2023**; presentado por el maestrando ROSITA NELY SALDAÑA TARRILLO ([orcid.org/0009-0008-0298-1259](https://orcid.org/0009-0008-0298-1259)), para optar el grado profesional de magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, en honor a la verdad y para los fines que crea conveniente de acuerdo a ley.

Trujillo, 27 de julio de 2023



---

Luis Edgar Polo González

DNI: 42852080

Docente de Lengua Española y Literatura