



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Exposición a factores estresores relacionado con la Satisfacción Laboral de los  
Trabajadores de una Cadena de Boticas, Trujillo, 2019

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

**AUTORA:**

Br. Jaquelin Ulloa Ramos (ORCID: 0000-0001-8367-362)

**ASESORA:**

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por ser mi guía y soporte en  
cada etapa de mi vida

### **A mis Padres**

Por su apoyo y confianza en esta etapa  
profesional.

### **A mis Hermanas**

Por apoyarme en todo momento y ser mi  
motivación

### **A mi Amigo**

Robert por ayudarme a ver la fuerza  
que hay en mí

**Jaquelin Ulloa**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dra. Eliana Guzmán**

Por su apoyo y tiempo dedicado en la asesoría constante para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **A los docentes de Postgrado**

Por compartir sus conocimientos que son de utilidad para ponerlos en práctica en nuestro ámbito profesional

### **A Dr. Alexis Ulloa**

Por su valioso tiempo y buena disposición a apoyarme en esta etapa profesional

### **A mis Compañeros de trabajo**

Por su apoyo, ayuda y comprensión en esta etapa profesional

**Jaquelin Ulloa**

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaquelin Ulloa Ramos, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Trujillo, declaro que el trabajo académico titulado “Factores estresores relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores en una cadena de boticas Trujillo, 2019” presentado en 106 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, Septiembre del 2019



-----  
Br. Jaquelin Ulloa Ramos

DNI N° 45606815

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de Variables	15
2.3. Población, muestra, muestreo	18
2.3.1. Población	18
2.3.2. Muestra	18
2.3.3. Muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	19
2.4.1. Técnica	19
2.4.2. Instrumento	19
2.4.3. Validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimientos	22
2.6. Método de procesamiento de datos	22
2.6.1. Estadística descriptiva	22
2.6.2. Estadística inferencial	23
2.7. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
3.1. Resultados descriptivos	24
3.1.1. Factores estresores y sus dimensiones	24
3.1.2. Satisfacción laboral	25
3.2. Análisis ligado a las hipótesis estadísticas.	27
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>33</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de exposición en cada una de las dimensiones de los factores estresores en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019	24
Tabla 2	Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019	25
Tabla 3	Pruebas de normalidad- Kolmogorov- Smirnov	26
Tabla 4	Nivel de exposición a factores estresores y nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019	27
Tabla 5	Dimensión factores ambientales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019	28
Tabla 6	Dimensión factores laborales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019	29
Tabla 7	Dimensión factores personales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019. Fue una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Se trabajó con la totalidad de la población de empleados de una cadena de boticas en la ciudad de Trujillo ( $n = 50$ ), se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, para determinar la muestra. Para la recolección de datos se usó dos cuestionarios denominados test de valoración de factores estresores (TVFE) con 14 ítems y Test de valoración de la satisfacción laboral (TVSL) con 25 ítems, ambos fueron validados. Los resultados mostraron exposición a factores ambientales en un 70% de trabajadores, exposición a factores laborales en un 82% y exposición a factores personales en un 72%; la satisfacción laboral alcanzada por la muestra fue de nivel alto en (64%), en cuanto a la correlación de la exposición a factores estresores con la satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,406\*\* y un  $p < 0.05$  ( $p = 0,003$ ), por lo que se concluyó que existe relación positiva moderada, estadísticamente significativa entre los factores estresores y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Factores estresores, satisfacción laboral, cadena de boticas.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between exposure to stressors and the job satisfaction of workers in an apothecary chain, Trujillo, 2019. It was a non-experimental design research, of a descriptive correlational type of cross-section. We worked with the entire population of employees of an apothecary chain in the city of Trujillo (n = 50), non-probabilistic sampling was used for convenience, to determine the sample. For data collection, two questionnaires called stress factor assessment test (TVFE) with 14 items and Job satisfaction assessment test (TVSL) with 25 items were used, both were validated. The results showed exposure to environmental factors in 70% of workers, exposure to labor factors in 82% and exposure to personal factors in 72%; the job satisfaction achieved by the sample was high in (64%), as for the correlation of exposure to stressors with job satisfaction, a Pearson coefficient of 0.406 \*\* and a  $p < 0.05$  ( $p = 0.003$ ), so it was concluded that there is a moderate, statistically significant positive relationship between stressors and job satisfaction.

**Keywords:** Stressors factors, job satisfaction, pharmacy chain.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente vivimos en un mundo en el que impera la modernidad y globalización, en el cual el estrés se ha vuelto la principal afección mental de este siglo pudiendo llegar a propiciar crisis emocionales como depresión, que en algunas ocasiones termina en suicidio. El estrés surge debido a múltiples situaciones de la vida cotidiana, esto en el ámbito personal, laboral o económico por lo mismo que se considera como una enfermedad que genera altos costos económicos por disminución de la productividad (Banco Mundial, 2015).

Es así que la humanidad desde sus inicios ha tenido que superar distintas dificultades, situaciones que ponen a prueba los recursos de cada persona, actualmente las vicisitudes de la vida diaria generan constantemente niveles elevados de estrés lo cual aunado a otros factores son los principales causantes de diversas enfermedades; Selye denominado el padre del estudio acerca del estrés refiere que la palabra “stress” surge desde 1930 la cual significa tensión nerviosa; el estrés según este autor menciona que es una respuesta que surge ante los cambios repentinos e importantes, cuando estas respuestas son continuas el estrés se puede tornar crónico y generar problemas a la salud de la persona que lo padece (Pérez, et al., 2014).

En la actualidad las organizaciones han sufrido cambios trascendentales para poder responder ante las exigencias del mundo moderno, en efecto los trabajadores han tenido que adaptarse a un ambiente altamente competitivo que les genera mayor presión. La empresa moderna ha incrementado sus expectativas de rendimiento laboral con extensión de las horas establecidas; toda esta situación propicia un ambiente estresante para los trabajadores. La actual crisis económica que se vive a nivel mundial ha causado disminución de las oportunidades laborales, remuneraciones precarias, desempleo, despidos masivos, inestabilidad económica; todo esto en consecuencia ha causado un impacto desfavorable sobre la salud de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016).

Actualmente se puede afirmar que el estrés es una enfermedad que surge a consecuencia de una adaptación deficiente a entorno social y un agitado estilo de vida donde los avatares de la vida diaria afectan el bienestar y salud de las personas. Las cifras de afectados para

esta enfermedad se han ido incrementando en todo el mundo; esta situación es de suma importancia debido a que puede afectar a cualquier persona sin distinción del género, edad, etnia, condición social o económica (Ávila, 2014).

En diversas encuestas realizadas por la OIT sobre las condiciones de trabajo y la salud de los empleados se logró recabar información acerca del estrés laboral en el mundo, los resultados mostraron a un 16% de los trabajadores con estrés constante. En Argentina 26,7 %; Colombia 27%, Chile 27,8% de empleados y 13,8% de empleadores. El estrés causado por el trabajo representa un problema global que afecta a todas las profesiones y ocupaciones, en trabajadores de todos los países; está determinado por las relaciones laborales, organización, diseño y exigencias del trabajo, por lo cual es necesario generar medidas para disminuir el estrés laboral en todas las organizaciones, con la única finalidad de salvaguardar la salud de los trabajadores (OIT, 2016).

En América Central se encontró una cifra mayor al 10% de trabajadores que manifestaron sentirse permanentemente en situaciones de estrés, tensión, tristeza, depresión, insomnio a causa de preocupaciones relacionadas a su trabajo; asimismo indican que la organización y condiciones laborales influyen negativamente sobre la salud, productividad y sobre todo generan insatisfacción laboral (Organización Panamericana de la Salud, OPS, 2016)

Por otro lado, los puestos de trabajo en los que existe contacto con el usuario, son aquellos en los que se producen mayor grado de estrés; dentro de los cuales se puede mencionar al personal sanitario y profesores; dentro del sector salud se puede decir que el farmacéutico es uno de los profesionales que mayor contacto tiene con los usuarios, en efecto se busca que el personal sea capaz de satisfacer al cliente con su atención y asesoría. (García, González & Gea, 2013).

Así también Anello, Marcano & Guerra (2003); refieren que las organizaciones a fin de aumentar su productividad y ganancias buscan que sus trabajadores se sientan a gusto en su desempeño laboral, es decir buscan la satisfacción laboral de sus trabajadores; la cual puede definirse como la respuesta afectiva que surge respecto al entorno y condiciones laborales.

Por su parte Charaja & Mamani (2013) mencionan que se debe considerar a los empleados como los componentes esenciales de cualquier empresa debido a que ellos manejan todos los recursos con los que cuenta la empresa, de tal forma que promueven la obtención de las metas organizacionales, en ese sentido resulta fundamental que los empleados alcancen un alto grado de satisfacción laboral. Por otro lado, Chiang, Riquelme & Rivas (2018) añaden que en la actualidad las organizaciones han prestado mayor interés en mantener satisfechos a sus empleados ya que de no lograrse, podría acarrear ausentismo laboral, baja productividad, abandono del trabajo, accidentes laborales y baja calidad de servicio brindado.

En diversos países del mundo se evaluó la satisfacción laboral, en España el 79% de trabajadores con estudios universitarios manifestaron satisfacción laboral, en Alemania (72%), Francia (70%), Bélgica (71%), Austria (78%), Noruega (80%); Estados Unidos fue uno de los países que obtuvo mayor porcentaje de satisfacción laboral (81%); mientras que Japón alcanzó el grado más bajo de satisfacción laboral (47%), en base a estas cifras se puede inferir que la satisfacción laboral aún en países desarrollados, muchos de ellos potencias mundiales muestran deficiencias en cuanto a la satisfacción laboral (Randsat, 2017).

En Perú la realidad es totalmente diferente teniendo en cuenta un sondeo de opinión donde se encontró que el 76% no se siente a gusto con su trabajo, esto debido a la naturaleza de su trabajo, remuneración austera, no tener buen clima laboral, mal liderazgo del jefe, no tener posibilidades de ascender y no recibir estímulos ni reconocimientos por su desempeño. Esto indicaría que la satisfacción laboral es menor cuando se trata de países con la economía en vías de desarrollo (Capital humano, 2016).

Ante la realidad expuesta resulta importante investigar las situaciones que generan estrés en trabajadores de boticas quienes según la información previa reportada experimentan niveles altos de estrés que influyen sobre su satisfacción laboral, por ello es importante tomar medidas que reduzcan el estrés en el trabajo, además de lograr que el equipo que labora en boticas sientan satisfacción al realizar sus labores, de esta manera se promueve el bienestar e integridad de los colaboradores. Además, esto beneficiaría directamente a la sociedad quienes recibirán una atención farmacéutica de calidad lo cual contribuye a la buena salud mental y física.

Así un estudio realizado por la cámara de comercio de Trujillo reveló que más del 70% de las empresas fracasan antes de los 3 años a causa de una baja productividad inducido por el estrés laboral, motivo por el cual los empresarios están desarrollando estrategias para fortalecer la inteligencia emocional de sus empleados y disminuir el estrés y sus factores desencadenantes (Cámara de Comercio La Libertad, 2018).

En una empresa Trujillana se encontró solo un 9% de trabajadores que alcanzaron una buena satisfacción laboral (Alarcón & Pachamango, 2016).

Por otro lado en Trujillo, como en todo el país se ha incrementado la demanda de medicamentos e insumos farmacéuticos, esta situación ha generado la apertura de nuevos establecimientos dispensadores de medicamentos e insumos denominadas boticas; con ello los trabajadores de estas instituciones se han sumado a la masa crítica de los trabajadores del sector salud expuestos al estrés laboral y es que está comprobado por la ciencia que estos trabajadores son los más vulnerables a padecer estrés ocupacional.

Al respecto de la presente investigación se encontraron trabajos previos a nivel mundial, Latinoamérica y nacional:

En España, Carrillo, Ríos, Escudero & Martínez (2018), llevaron a cabo un estudio que tuvo como objetivo general determinar la existencia de estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital General Universitario; en cuanto a la metodología el estudio fue observacional, donde se trabajó con una muestra de 38 enfermeras del Hospital en mención; de tal manera que se obtuvo por resultados una media de  $2,59 \pm 0,47$  para la dimensión apoyo social, en segundo lugar, la dimensión control laboral obtuvo una media de  $2,87 \pm 0,40$  y la dimensión de mayor puntaje como el causal de estrés en las enfermeras fue la dimensión demandas psicológicas laborales con puntaje promedio de  $(3,26 \pm 0,47)$ ; finalmente se concluyó que hay una exposición media a estresores, enfatizando un pobre apoyo social brindado por los superiores.

Así también Portero & Vaquero (2015) en España; realizaron una investigación donde se buscó determinar el grado de asociación entre estrés laboral, desgaste profesional y la satisfacción laboral, en el equipo de enfermería de un hospital público de Andalucía en España; el diseño fue no experimental y transversal, aplicado a una muestra de 258 profesionales y técnicos de enfermería, para ello los instrumentos utilizados fueron un

cuestionario para recoger datos personales/sociales, el segundo fue el Maslach Burnout Inventory, the Nursing Stress Scale y el cuestionario Font Roja. Se evidenciaron puntajes de nivel medio en todas las variables; estrés laboral ( $44,2 \pm 12,9$ ), alcanzando en su dimensión agotamiento emocional un puntaje máximo de 49 puntos para la dimensión despersonalización y 48 puntos en la dimensión realización personal, en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo un puntaje promedio de (65,4), obteniendo los puntajes promedio más altos en sus dimensiones relación con los jefes, relaciones interpersonales con el equipo de trabajo y monotonía laboral, finalmente los investigadores concluyeron que, hay una asociación positiva baja ( $0,09$ ) entre las variables estrés y satisfacción laboral.

Por otro lado, Chiang, Riquelme & Rivas (2018) en Chile, realizaron una investigación para determinar la probable relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una institución de salud en Chile. Fue un estudio de tipo correlacional y transversal; participaron una muestra de 184 empleados distribuidos en 5 grupos; los datos fueron tomados utilizando un cuestionario de 71 ítems, con valores del 1 al 4 y segmentado en 3 partes: la primera para recoger información general de cada persona, la segunda basada en el cuestionario de Karasek (1967) para medir el estrés laboral y la tercera basada en el instrumento elaborado por Chiang et al. (2018) para medir el grado de satisfacción laboral; tras el análisis los resultados evidencian que la dimensión demandas psicológicas perteneciente a la variable estrés laboral se relacionó de manera negativa y significativa con las dimensiones de formas de realizar el trabajo ( $-0,147$ ) y satisfacción por la autonomía ( $-0,166$ ) ambas pertenecientes a la satisfacción laboral, en general se encontró una correlación estadística negativa moderada entre el estrés y la satisfacción laboral ( $-0,655$ ) por lo que concluyen que a mayor estrés ocupacional, menor será la satisfacción laboral.

Asimismo, Marín & Placencia (2017) en Perú, investigaron con la finalidad de determinar la relación probable entre la motivación y la satisfacción en trabajadores de Socios en Salud, sucursal Perú; el diseño fue no experimental, observacional y transversal. La muestra la conformaron 136 trabajadores; se empleó un cuestionario segmentado en 3 partes: la primera para recoger datos personales generales, la segunda parte fue el cuestionario de motivación laboral de Frederick Herzberg y la última parte fue el cuestionario de Font Roja. Los resultados arrojaron que los trabajadores e

encontraban medianamente motivados en un 46,3% y medianamente satisfechos en un 56,6%, la correlación de Spearman fue de 0,366. Se concluyó que existe una correlación positiva baja entre la motivación y satisfacción laboral.

De la misma forma, Delgado (2017), en la ciudad de Lima (Perú), desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de enfermería en centro quirúrgico en dónde; el estudio fue cuantitativo de nivel aplicativo, de método descriptivo transversal, contaron con una muestra de 35 enfermeras; los Datos fueron tomados utilizando la escala de satisfacción laboral. Tras la investigación se encontró mediana satisfacción laboral en 69%, 17% baja satisfacción y 14% alta satisfacción; en tanto a estas cifras concluyeron que, el nivel de satisfacción laboral es medio y está relacionado a beneficios laborales, relación con la autoridad, sobrecarga laboral, desarrollo personal, confort, organización y relaciones interpersonales.

También, More (2017) en Perú, llevó a cabo una investigación para comprobar cómo influye el estrés sobre la satisfacción laboral en dónde, el estudio fue correlacional y transversal, 108 técnicas de enfermería constituyeron la muestra, la información se recopiló utilizando la escala de estrés de Anderson y Gray, en tanto para la satisfacción laboral se empleó un test creado por Palma. Los resultados evidenciaron un alto grado de estrés (43,5%), también se halló una baja satisfacción laboral de (59,3) y una asociación negativa significativa de (-0,318); la conclusión final fue que mientras haya altos niveles de estrés, habría entonces una menor satisfacción laboral

Así también, Visitación (2017) Perú, se planteó por objetivo determinar la forma en que la satisfacción en el trabajo se veía influenciada por el estrés laboral en donde, el estudio fue no experimental, relacional y transversal; se contó con una muestra de 60 colaboradores. Para acopiar información se empleó el cuestionario de estrés laboral y la escala de satisfacción laboral. Los cálculos estadísticos evidenciaron un nivel medio tanto para el estrés (81,7%) como para la satisfacción laboral (65%), llegando a concluir que el estrés laboral influye negativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del ministerio de educación.

Finalmente, en la ciudad de Trujillo León (2018) Perú, llevó a cabo una investigación; la cual tuvo como finalidad determinar los factores estresantes de mayor frecuencia y la

manera en que estos se relacionan con la satisfacción laboral en dónde; la investigación fue descriptiva, correlacional de corte transversal. La muestra la conformaron 42 enfermeras del departamento de emergencias; el instrumento utilizado fue un cuestionario segmentado en 2 partes: la primera parte un test para determinar los factores que producen estrés y la segunda una escala valorativa de la satisfacción laboral. Se obtuvo que el 66,7% tuvo exposición moderada a los factores estresantes, además se encontró que la satisfacción laboral era de nivel medio, finalmente llegaron a la conclusión de que existe relación negativa leve entre los factores estresores y la satisfacción laboral en enfermería del hospital en estudio (León, 2018).

Para comprender mejor el tema de investigación se detallaron las siguientes teorías:

Casuso (2009) citado por Visitación (2017); manifiesta que el término Stress fue incluido por primera vez por el físico inglés Robert Hooke en el siglo XVII, a causa de la realización de un experimento de su conocida Ley de la Elasticidad, siglos más tarde se comparó este suceso con el estrés, ya que algunas cargas sobre las personas pueden generar presión y desgaste extra de energía, llevándola al agotamiento. Es así que el estrés a lo largo de la historia ha tenido diferentes definiciones, al principio fue concebido como el resultado de estar sometido a presiones provenientes del medio ambiente, sin embargo actualmente se le define como el producto de la interacción con situaciones difíciles, que alteran el bienestar físico y psicológico de la persona, sobre todo cuando no se puede hacer frente a las demandas o presión del medio; por lo mismo algunas situaciones tienen más probabilidad de desencadenar estrés que otras y algunas personas son más vulnerables que otras (Michie, 2019; Cohen, Janicki & Miller, 2007).

Por su parte Seyle (1952), citado por Luceño, Martín, Rubio & Díaz (2004), planteó la teoría del estrés, considerando 3 etapas: 1° alarma (cuando la persona detecta una amenaza en el medio), 2° resistencia (es la reacción ante el factor estresor) y 3° agotamiento (se produce fatiga y enfermedad ante la constante exposición al estrés). Asimismo Everly (1989) plantea la teoría del estrés basado en los estímulos (afirma que el estrés es la respuesta desfavorable ante algún estímulo que altera el funcionamiento normal del organismo); también Matarredona (2012), planteó la teoría basada en el estímulo (refiere que la respuesta es diferente entre persona y persona) y en la actualidad Lazarus (1991), planteó una teoría denominada teoría interaccional (sustenta que el

estrés surge por la interacción entre un individuo y algún evento que ha percibido como si se tratara de una amenaza) (Visitación, 2017).

Así también, León (2018), pone de manifiesto que, una de las principales causantes de estrés sin duda es el trabajo y las características o condiciones de éste ;desempeña un papel importante como potencial generador de estrés; a este conjunto de situaciones relacionadas con el trabajo se les denomina factores estresores laborales los cuales pueden ser de naturaleza física (ruido, ventilación, iluminación, temperatura); también pueden ser psicológicos de acuerdo a la función que desempeña y estresores propios de la organización del trabajo (sobrecarga, remuneraciones, beneficios, estabilidad)

Así también, se debe tener en cuenta que el estrés ocupacional es una característica común en la actualidad y trae consigo disminución de la productividad, problemas en la salud física y psicológica o síndrome de burnout. Todas las personas en algún momento pueden percibir estrés relacionado a sus actividades laborales, en su mayoría estas situaciones son de corta duración y poco impacto, pero en otros casos el estrés puede ser permanente. Al respecto se pueden mencionar algunos factores que serán denominados estresores los mismos que se relacionan con la organización y el trabajo propiamente dicho, estos son: conflicto de roles (exigencias laborales que no competen al puesto de trabajo pero por la demanda debe realizar), ambigüedad de rol (no saber si se responde a las expectativas del puesto), sobrecarga laboral (exceso de obligaciones con límite de tiempo), relaciones interpersonales (interacción entre los miembros del equipo de trabajo o los usuarios), remuneración y beneficios (Anello, Marcano y Guerra, 2003).

De la misma manera se debe considerar también que estrés laboral altera la actividad neuroendocrina sistémica evidenciado en daños a la integridad física, psicológica, emocional y desempeño laboral de quienes la padecen (Chandola, Brunner & Marmot, 2006). Por otro lado, Campbell & Tetrick (2014), mencionan que el estrés laboral surge a causa del compromiso y las expectativas que están puestas sobre el trabajador. Estas desencadenantes del estrés laboral son denominados factores estresores y dentro de ellos se considera: sobrecarga o reducción de actividades laborales, trabajo monótono, desconocimiento o conocimiento ambiguo de sus funciones laborales, malas relaciones laborales, clima laboral conflictivo, inseguridad laboral, no participar en la toma de

decisiones de la empresa, falta de orientación para realizar alguna tarea específica, cambios en la organización, tareas que implican mucha responsabilidad, control y supervisión excesiva (Del Río, 2005; Chiavenato 2015; Pérez, et al. 2014).

Sin lugar a dudas las personas son el recurso más preciado de las organizaciones; en efecto mantenerlos satisfechos y motivados es una de los quehaceres más importantes del empleador. La satisfacción laboral va más allá de brindar buenas remuneraciones económicas y beneficios; esta satisfacción implica además: trato respetuoso, confianza entre ellos y con los superiores, seguridad, oportunidades de ascender en la empresa y ambiente adecuado que genere confort (Villanova University, 2019; Heathfield , 2019). De la misma manera Marin (2019) y Shetrone (2019), afirman que ninguna organización pública ni privada podría concebir el éxito sin una fuerza laboral eficiente; solo los trabajadores que se encuentran felices con su trabajo serán capaces de esforzarse más de lo debido para contribuir al cumplimiento de la misión trazada por la empresa, en respuesta a ello las gerencias deberán reunir las condiciones necesarias para tener empleados satisfechos (Medina, Gallegos & Lara, 2008).

Por otro lado, la satisfacción laboral para Locke (1976), es una respuesta emocional positiva que genera placer; esta respuesta sería el resultado de notar experiencias gratas acontecidas en el ámbito laboral, para determinar la satisfacción laboral el autor considera factores situacionales y disposicionales. Asimismo Lazarus (1991); afirma que sentirse satisfecho con el trabajo realizado depende del grado de exposición a estrés en tal entorno, explica que si el trabajador percibe una demanda laboral nueva, automáticamente el sujeto evalúa la situación y determinar si esta demanda califica como una oportunidad o amenaza, si la evaluación determina que la demanda es una oportunidad, entonces se genera satisfacción; pero si es una amenaza se genera insatisfacción, luego analiza si es capaz de manejar la demanda, si la respuesta es positiva no se generará el estrés, de lo contrario se generara estrés y con ello la necesidad de escapar de tal situación y como efecto secundario disminución de la productividad y calidad del servicio brindado.

Sin embargo, para Weiss (2002); la satisfacción laboral ha tenido un concepto poco adecuado, debido a que no solo se refiere al afecto que surge por determinado trabajo ya que resulta ser subjetivo. Sino que es conveniente determinar la satisfacción laboral en

base a tres criterios: juicios de evaluación general del trabajo, experiencias afectivas y creencias sobre el trabajo; sin duda de esta forma se tendría una mejor determinación del grado de satisfacción de los trabajadores con su entorno laboral y trabajo propiamente dicho.

Actualmente la satisfacción laboral es considerado un fenómeno favorable para el progreso social; las organizaciones del siglo XXI deben hallar el balance para la utilización correcta del talento humano y las innovaciones tecnológicas para alcanzar la calidad sin disminuir la satisfacción laboral de sus colaboradores; este tipo de satisfacción en el campo de la psicología puede definirse como reacción afectiva del trabajador hacia ciertas características de su trabajo, esta reacción no siempre es la misma ya que depende de las circunstancias en que desempeña su labor y además depende de sus características individuales como persona; el autor refiere que la satisfacción laboral sería el conglomerado de sentimientos positivos y negativos que surgen de un empleado hacia su trabajo; en consecuencia un empleado con mayor satisfacción laboral tiene una mejor productividad y actitud (Delgado, 2017).

Asi también, Mobley (1977) añade que existen factores cruciales que determinan la satisfacción laboral, como cuando se despide, pierde o rota a un empleado eficiente, con habilidades únicas y un alto nivel de rendimiento y desempeño, para el autor esto interrumpe la comunicación y desempeño de los demás trabajadores, generando de esta manera efectos negativos sobre la calidad de producción; además manifiesta que los trabajadores pensarán en buscar nuevas opciones de trabajo fuera de la institución en la que laboran.

La satisfacción laboral consiste en la reacción afectiva que surge inmediatamente ante la interacción con el ambiente de trabajo; es decir el trabajador se siente a gusto con las condiciones y características del ambiente de su trabajo, motivo por el que surge la respuesta afectiva de satisfacción (Porter, Steers, Mowday & Boulian; 1994).

Por su parte Decker y Borgen (1993), señalan que el nivel de satisfacción laboral puede determinarse por la forma en que los empleados logran acoplarse las características del ambiente laboral, es decir la armonía entre ambos genera una respuesta de satisfacción. Es así que para una mejor comprensión de la satisfacción laboral se citará la teoría de

Herzberg (1959), denominada bifactorial consideró 2 grupos desencadenantes de estrés. Primero los factores intrínsecos que son los que causan motivación en el trabajador, dentro de este grupo se puede mencionar los reconocimientos, la necesidad de autorrealización y progreso. Segundo, los factores extrínsecos que son los que están relacionados a las características del trabajo, dentro de este grupo se considera a las remuneraciones, cargo, beneficios sociales, organización, relación con los superiores, aspecto físico del centro laboral, política y reglamentos internos de la institución (Ostos, 2015).

Asimismo, Quintero (2012), infiere que para poder comprender la motivación de las personas es necesario comprender la teoría de las necesidades propuesta por Abraham Maslow en 1943, en esta teoría se establece un orden ascendente para los factores y necesidades que generan motivación en las personas.

También, Colvin & Rutland (2008), explican que el modelo sustenta, a que, en la medida en que las personas satisfacen sus necesidades van surgiendo nuevas necesidades ubicadas en una jerarquía inmediata superior de la pirámide, es decir que cuando la persona se sienta realmente satisfecho en cierto tipo de necesidades aparecerán otras necesidades. De la misma forma, Koltko, (2006) menciona que la teoría agrupa las necesidades en 5 categorías jerárquicas, donde las que ocupan un nivel inferior son denominadas deficitarias porque hacen alusión a una carencia, en este grupo se encuentran: necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, estima. Por otro lado, las necesidades que ocupan el vértice de la pirámide son las necesidades de desarrollo del ser y en esta clasificación se incluye a las necesidades de autorrealización.

Al respecto también, Reid, 2008; Heylighen, 1992 y Feist & Feist, 1992, resumieron las necesidades propuestas por Maslow de la siguiente manera: Fisiológicas. Son necesarias para la supervivencia, son necesidades de tipo biológico, como la necesidad de comer, beber agua, respirar, refugio y sexo. En segundo lugar, las necesidades de seguridad; estas necesidades generan estabilidad, protección, orden y seguridad personal, dentro de este grupo se incluyen al empleo, ingresos económicos, seguridad física y salud. En tercer lugar, están las necesidades de amor, afecto y pertenencia; estas necesidades se enfocan en mitigar los sentimientos de soledad y pérdida de la identidad. En cuarto lugar, están las necesidades de estima, las cuales tienen que ver con la autoestima, seguridad

en sí mismo y sentimientos de utilidad dentro de la sociedad, estatus social, respeto a los demás, fama, reputación, dignidad, reconocimiento, logros obtenidos. Finalmente, en la cima de la pirámide se ubican las necesidades de autorrealización; en este nivel la persona siente que está explotando su máximo potencial en lo que le gusta hacer, es decir que la persona se desempeña en lo que más le gusta hacer.

Ante lo mencionado surgió la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019?

Esta investigación se justifica porque las personas que trabajan en el rubro de farmacia están expuestas a factores estresores debido a las demandas y exigencias del trabajo, las mismas que alteran su productividad y desempeño, pero sobre todo su salud e integridad, es por ello importante abordar el tema de investigación para determinar los factores que causan estrés laboral, favoreciendo principalmente la salud del trabajador.

Esta investigación también es importante porque contribuye con la actualización de la base de datos concerniente a factores estresores y su relación con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que este tipo de investigaciones aplicado a cadenas de boticas, son escasas en el país.

Los resultados de la investigación serán útiles para generar estrategias para el manejo del estrés laboral, de tal forma que los gerentes no solo cuidarán los intereses de la empresa sino también el bienestar de sus trabajadores y en consecuencia la salud de los usuarios que son atendidos por ellos, ya que se brindará un mejor servicio; de la misma manera la información servirá para tomar medidas que eleven la satisfacción laboral de sus trabajadores, productividad y economía del país.

De la misma manera es de suma importancia el aporte que constituye la presente investigación a la gestión de los servicios de la salud ya que permite una mejor gestión del recurso humano, el mismo que es el más importante cuando se trabaja al servicio de las personas, esencial para mejorar la calidad del servicio brindado y para promover el proceso de mejora continua de las instituciones de salud.

Para fines de esta investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

La exposición a los factores estresores se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

Asimismo, se plantearon hipótesis específicas; en primer lugar, la exposición a factores ambientales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas; en segundo lugar, la exposición a factores laborales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas y finalmente, la exposición a factores personales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de botica.

Así mismo se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

Asimismo, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de exposición en cada una de las dimensiones de los factores estresores en trabajadores de una cadena de boticas; Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas; asimismo, establecer la relación entre la exposición a factores ambientales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas; establecer la relación entre la exposición a factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, establecer la relación entre la exposición a los factores personales con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas.

## II. MÉTODO

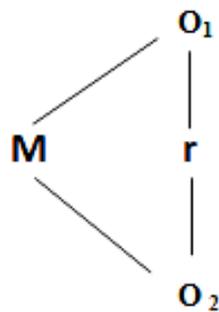
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue correlacional simple, porque se buscó conocer el posible grado asociación existente entre las dos variables de investigación planteadas y además poder efectuar la comprobación de las hipótesis (Casuas, 2015).

Según su línea de tiempo fue transversal o transaccional, porque se recogió información en una sola oportunidad de los trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo, 2019.

El diseño de estudio fue no experimental debido a que solo se realizó la observación de la realidad tal como se presenta, determinando ciertas características y rasgos de la muestra (Artiles, Otero y Barrios, 2008, p.67).

De acuerdo a la presente investigación se grafica el diseño:



Dónde:

M: muestra de trabajadores de la cadena de boticas

O<sub>1</sub>: observación de la variable factores estresores

O<sub>2</sub>: observación de la variable satisfacción laboral

r: correlación entre las variables

## 2.2. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b> Exposición a factores estresores	Son un conjunto de elementos que poseen la capacidad de estimular a las personas desencadenando tensión nerviosa y afectando su desenvolvimiento en cualquier área de su vida cotidiana (León, 2018).	Test: valoración de la exposición a factores estresores.	Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación</li> <li>• Ruidos</li> <li>• Ambiente amplio</li> <li>• Ventilación</li> <li>• temperatura adecuada</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Polvo</li> <li>• Gases</li> <li>• Olores</li> </ul>	<b>Escala ordinal</b>  Exposición mínima: 4-8 Exposición mediana: 9-12 Exposición máxima: 13-16
			Factores laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento e insumos</li> <li>• Sobrecarga laboral</li> <li>• Horarios</li> <li>• Desempeño de rol</li> <li>• Reglamentos institucionales</li> </ul>	Exposición mínima: 5-10 Exposición mediana: 11-15 Exposición máxima: 16-20

			Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Estímulos y beneficios</li> <li>• Situación económica</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Exposición mínima: 5-10 Exposición mediana: 11-15 Exposición máxima: 16-20
<b>V2:</b> Satisfacción laboral	Es la respuesta emitida en forma de sentimientos positivos y agradables que surgen por la realización de un determinado trabajo, es el estado de equilibrio entre el ambiente de trabajo	Test: Valoración de la Satisfacción laboral.	Condiciones físicas	Características físicas del área de trabajo	Ordinal Bajo nivel de satisfacción: 25-60 Mediano nivel de satisfacción: 61-95 Alto nivel de satisfacción: 96-125
			Remuneraciones	Salario Incentivos	
			Políticas administrativas	Normas establecidas en la cadena de boticas Buen trato Respeto de los derechos laborales	

y las expectativas del trabajador, situación que le hace sentirse satisfecho (Anello, Marcano, Guerra, 2003).		Relaciones interpersonales	Comunicación Clima organizacional Ayuda mutua Trabajo en equipo	
		Desarrollo personal	realización de las personas en la empresa	
		Desempeño laboral	Valoración del trabajo realizado Motivación del trabajador Estima personal	
		Relación con la autoridad	Relaciones interpersonales Disposición para brindar apoyo Actitud del trabajador Reconocimiento al buen desempeño	

## 2.3. Población, muestra, muestreo

### 2.3.1. Población

Es el colectivo de individuos o elementos con similares características en los que se investiga determinada problemática (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para efectos de esta investigación la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de una cadena de boticas de la ciudad de Trujillo, 2019.

### 2.3.2. Muestra

La muestra es el grupo de personas dentro de una determinada población de quienes se recoge información para el desarrollo del estudio; en algunas ocasiones se tienen poblaciones pequeñas en donde se opta por trabajar con la totalidad de la población (Bernal, 2010, p. 14).

En la investigación participaron la totalidad de trabajadores de una cadena de boticas de la ciudad de Trujillo, 2019.

**Cuadro 1.** Trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019

<b>Botica</b>	<b>Número</b>
Botica sucursal 1	12
Botica sucursal 2	14
Botica sucursal 3	10
Botica sucursal 4	6
Botica sucursal 5	8
Total	50

a) Criterio de inclusión

- Ser trabajador de alguna de las sucursales de la cadena de boticas en la ciudad de Trujillo.
- Tener más de 3 meses laborando en la cadena de boticas
- Aceptación voluntaria para participar de la investigación

b) Criterio de exclusión

- Tener algún cargo de gerencia o dirección dentro de la cadena de boticas.
- Haber ingresado recientemente a laborar en la cadena de boticas.

### **2.3.3. Muestreo**

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, en esta investigación se contó con una población pequeña (N=50), por lo que se consideró conveniente trabajar con la totalidad de la población.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Una técnica representa la forma como se extraerán los datos, y para recoger la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Para recabar información de la variable exposición a factores estresores se utilizó como técnica una encuesta individual a cada uno de los trabajadores de la cadena de boticas; así también para la variable satisfacción laboral se utilizó la técnica de encuesta autoaplicada.

### **2.4.2. Instrumento**

Ruiz, Borboa y Rodríguez (2013), señalan el instrumento constituye la herramienta fundamental usada por el investigador, con la finalidad de recabar información acerca de las variables, por lo tanto, debe caracterizarse por tener la capacidad de registrar la información de cada variable, en otras palabras, debe tener la capacidad de capturar de manera fehaciente la realidad que se desea intervenir.

Se utilizaron dos cuestionarios tomados de León (2018) y Palma (1999), quienes realizaron estudios similares en diferentes contextos. Los cuestionarios fueron adaptados y validados por la autora a fin de recabar datos acerca de factores estresores y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la ciudad de Trujillo.

Para la variable factores estresores se utilizó el Test de valoración de exposición a factores estresores, donde se utilizó la escala de Likert con 4 niveles de respuesta; en primer lugar, nunca (1 punto), en segundo lugar, algunas veces (2 puntos), en tercer lugar, con frecuencia (3 puntos) y finalmente, siempre (4 puntos).

Asimismo, cabe mencionar que, el cuestionario constó de 14 preguntas distribuidas en 3 dimensiones; primero fueron, los factores ambientales para los cuales comprendieron del primer al cuarto ítem, seguido de los factores laborales del quinto al noveno ítem y para finalizar, los factores personales del décimo al catorceavo ítem. Así también para esta variable se establecieron los rangos de puntuación según niveles de exposición, de tal forma que de 14 a 28 puntos correspondió al nivel de exposición mínima, de 29 a 44 puntos determinó exposición mediana y de 45 a 56 puntos exposición máxima. De la misma forma se determinó el baremo para las dimensiones de la exposición a factores estresores, considerando en los factores ambientales, la exposición mínima sería de 4 a 8 puntos, la mediana de 9 a 12 puntos y la máxima de 13 a 16 puntos; para los factores laborales se consideró, exposición mínima de 5 a 10 puntos, exposición mediana de 11 a 15 y la exposición máxima de 16 a 20; finalmente también se determinaron los puntajes para los factores personales, considerando exposición mínima de 5 a 10 puntos, exposición mediana de 11 a 15 puntos y la exposición máxima de 16 a 20 puntos.

Por otro lado, la satisfacción laboral fue medida con el Test de valoración de la satisfacción laboral, para ello se empleó la escala de Likert, con 5 niveles de respuestas, donde la alternativa, en desacuerdo equivalía a 1 punto, parcialmente en , desacuerdo 2 puntos, ni de acuerdo, ni desacuerdo, 3 puntos, parcialmente de acuerdo, 4 puntos y de acuerdo, 5 puntos; en este caso, el cuestionario utilizado, fue modificado por la autora, tomando como referencia a Palma (1999) y otros autores, obteniendo como resultado 25 preguntas distribuidas en 7 dimensiones; de modo que las preguntas del 1

al 3 pertenecieron a la dimensión condiciones físicas, de 4 a 5, beneficios y remuneraciones, de 6 a 9, políticas administrativas, de 10 a 13, relaciones interpersonales, de 14 a 16, desarrollo personal, de 17 a 19, desempeño laboral y finalmente de 20 a 25 relación con la autoridad. A la vez se estableció el baremo para el cuestionario, considerando nivel bajo, cuando se obtenga de 25 a 60 puntos, nivel mediano con puntajes de 61 a 95 y para finalizar, el nivel alto con puntaje de 96 a 125.

### 2.4.3. Validez y confiabilidad

La validez se define como la capacidad que presenta un instrumento de recolección de datos para medir de manera cuantitativa y significativa el rango para el cual se diseñó (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para validar el instrumento se consultó a 5 expertos en áreas de salud e investigación que ostentan el grado de magister y doctor. En gestión de los servicios de la salud, salud pública, educación pedagógica, ciencias biomédicas quienes realizaron observaciones al instrumento las mismas que fueron levantadas para lograr la congruencia entre las variables y sus dimensiones, y a su vez con los respectivos indicadores, determinando la conformidad de los instrumentos planteados.

<b>Nombre de Experto</b>	<b>Grado</b>
Eliana Guzmán Avalos	Doctora en Salud Publica
Héctor Melvin Sanchez Moreno	Magister en Ciencias Biomédicas
Davis Mejia Pinedo	Magíster en Ciencias Biomédicas
Cinthia Rosales Marquez	Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud
Juan Jara Sanchez	Doctor en Educación

Para medir la validez de manera cuantitativa se utilizó el coeficiente V de Aiken, en base a los calificativos otorgados por los expertos para cada ítem donde para los factores estresores se obtuvo un puntaje de 0,98 y para la satisfacción laboral 0,97, demostrándose así una validez fuerte (Anexo 03).

La confiabilidad se denomina al grado de consistencia o estabilidad que presenta un instrumento de recolección de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores de boticas que no formen parte de la presente investigación; este procedimiento es útil para realizar correcciones al instrumento y a la vez que permitió verificar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alpha de Cronbach; para los factores estresores se obtuvo un puntaje de (0,93) y para la satisfacción laboral (0,83) demostrándose la consistencia interna y la confiabilidad del instrumento. A su vez también se presentan las fichas técnicas de los cuestionarios de investigación (Anexo 9).

## **2.5. Procedimientos**

En primera instancia se gestionó un permiso por escrito a los encargados de gerencia de la cadena de boticas en la ciudad de Trujillo para la aplicación del instrumento de acopio de datos, en seguida se seleccionó la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión, a los seleccionados se les explicó la finalidad de la investigación, la confidencialidad de los datos brindados, al tratarse de una encuesta anónima; además se les aclaró la libertad que ellos poseen para participar o no del estudio, a continuación quienes estuvieron de acuerdo firmaron el consentimiento informado y en seguida se les aplicó el instrumento. Para el desarrollo del cuestionario valoración de factores estresores el tiempo otorgado fue de 10 minutos y para el cuestionario de valoración de la satisfacción laboral fue de 20 minutos. Los datos obtenidos fueron ingresados en una base de datos para su posterior procesamiento.

## **2.6. Método de procesamiento de datos**

La información obtenida se procesó haciendo uso del software (SPSS v. 25).

### **2.6.1. Estadística descriptiva**

Los rangos de puntuación respecto a los niveles de exposición a factores estresores fueron obtenidos utilizando la media aritmética y desviación estándar en función a la escala de mediciones, clasificándola en exposición mínima, mediana y máxima. Para determinar los niveles de satisfacción laboral, se llevó a cabo el mismo procedimiento obteniendo satisfacción laboral de nivel bajo, mediano y alto.

Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva para determinar la frecuencia y el porcentaje respecto a la exposición a factores estresores y satisfacción laboral; tales datos fueron ordenados en tablas de contingencia y doble entrada.

### **2.6.2. Estadística inferencial**

Para el análisis de la estadística inferencial que determinó la relación entre los factores estresores y la satisfacción laboral se utilizó una prueba de normalidad de kolmogorov - Smirnov ( $n = 50$ ), para determinar la distribución de los datos; se obtuvo como resultado una significancia asintótica de 0,91 y 0,20 para los factores estresores y satisfacción laboral respectivamente, por lo que se determinó una distribución estadística normal de los datos, concluyendo el uso de una prueba estadística de correlación paramétrica.

La prueba utilizada para determinar correlación entre las variables fue el coeficiente de Pearson con un nivel de confianza de  $p = 0,05$ ; se espera encontrar significancia estadística en los resultados de la investigación.

### **2.7. Aspectos éticos**

Se aplicó de manera integral los códigos de Bioética, derechos humanos; constitución política; asimismo se respetó la autoría mencionando los datos respectivos de las fuentes bibliográficas en citas y referencias.

Se aplicó el principio ético de autonomía o también llamado respeto por las personas; este postulado se basa en el fundamento de que el ser humano posee la capacidad y la libertad de elegir, aplicando su propio razonamiento y una vez analizados los aspectos negativos y positivos de participar en la investigación, es decir que una persona ejerce su autonomía cuando no es influenciado por personas o circunstancias; por ello en la investigación se solicitó apoyo directo a los trabajadores de la cadena de boticas para tomar los datos mediante una encuesta y se les aclaró su libertad para participar de la investigación, garantizando en todo momento el anonimato de la información brindada; posteriormente firmaron el consentimiento informado los trabajadores que quisieron participar de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Factores estresores y sus dimensiones

**Tabla 1**

*Nivel de exposición en cada una de las dimensiones de los factores estresores en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019.*

NIVELES DE EXPOSICIÓN	DIMENSION DE LOS FACTORES ESTRESORES					
	AMBIENTALES		LABORALES		PERSONALES	
	N°	%	N°	%	N°	%
MÍNIMA	2	4	6	12	14	28
MEDIANA	35	70	41	82	36	72
MÁXIMA	13	26	3	6	0	0
TOTAL	50	100	50	100	50	100

Según la tabla 1, se evidencia que todos los factores (ambientales, laborales y personales) alcanzaron un nivel de exposición mediana, con porcentajes de 70 %, 82% y 72% respectivamente; a la vez se observa que los factores ambientales presentan un 26%, en el nivel de exposición máxima, el cual hace un porcentaje considerable, y los componentes que ayudan a esta factor estresante son los ruidos fuertes, temperatura, ventilación inadecuada, espacio reducido en trabajo.

### 3.1.2. Satisfacción laboral

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019.*

<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SATISFACCIÓN BAJA	0	0
SATISFACCIÓN MEDIA	18	36
SATISFACCIÓN ALTA	32	64
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

En la tabla 2 se puede observar que no hubo satisfacción baja, además se encontró satisfacción media en el 36% de los trabajadores y en la mayoría (64%) se encontró una satisfacción laboral alta en los trabajadores de una cadena de boticas.

**Tabla 3*****Pruebas de normalidad- Kolmogorov- Smirnov***

	Estadístico	gl	Sig.
FACTORES ESTRESORES	,116	50	,091
DIMENSIÓN FACTORES AMBIENTALES	,178	50	,000
DIMENSIÓN FACTORES LABORALES	,153	50	,005
DIMENSIÓN FACTORES PERSONALES	,173	50	,001
SATISFACCIÓN LABORAL	,072	50	,200

En la tabla 3, se evidencia que  $p > 0,05$  para los datos de las variables factores estresores y satisfacción laboral por lo que se infiere que presentan una distribución normal, sin embargo, las dimensiones factores ambientales, laborales y personales no tienen distribución normal, en conclusión, se tomó en cuenta los resultados obtenidos en la sumatoria total para las dos variables, es decir la prueba de correlación a utilizar es de tipo paramétrica (coeficiente de Pearson).

### 3.2. Análisis ligado a las hipótesis estadísticas.

#### Hipótesis general:

**H<sub>i</sub>:** La exposición a factores estresores se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La exposición a factores estresores no se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**Tabla 4**

*Nivel de exposición a factores estresores y nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.*

NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES ESTRESORES	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	
	MEDIA		ALTA		N°	%
	N°	%	N°	%		
MEDIANA	18	36	32	64	50	100
MÁXIMA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18	36	32	64	50	100

#### Correlaciones

Coeficiente de Pearson		Factores estresores	Satisfacción laboral
Factores estresores	Correlación de Pearson	1	,406**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	50	50
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,406**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 4 se puede observar que no se reportaron casos de exposición mínima a factores estresores; sin embargo, si se reportaron casos de exposición mediana a factores estresores donde, el 36% de los trabajadores manifestaron satisfacción media y 64% nivel de satisfacción alta; asimismo en el nivel de exposición máxima a factores estresores tampoco se reportaron casos. En tanto a la prueba de correlación, se obtuvo que los factores estresores y la satisfacción laboral se relacionaron en forma moderada, positiva y significativa ( $p < 0,05$ ); correlación de Pearson = 0,406\*\*. Conforme a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis Específicas:

**H<sub>1</sub>:** La exposición a factores estresores ambientales se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La exposición a factores estresores ambientales no se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**Tabla 5**

*Dimensión factores ambientales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.*

NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES AMBIENTALES	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL				TOTAL	
	ALTA		MEDIA			
	N°	%	N°	%	N°	%
MÁXIMA	8	16%	5	10%	13	26%
MEDIANA	24	48%	11	22%	35	70%
MÍNIMA	0	0%	2	4%	2	4%
TOTAL	32	64%	18	36%	50	100%

### Correlaciones

		FACTORES AMBIENTALES	SATISFACCIÓN LABORAL
FACTORES AMBIENTALES	Correlación de Pearson	1	,221
	Sig. (bilateral)		,123
	N	50	50
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,221	1
	Sig. (bilateral)	,123	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5, se visualiza que los trabajadores que tuvieron una exposición máxima a factores estresores ambientales (16%) tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral y el (10%), tuvieron una satisfacción laboral media; del total de trabajadores que tuvieron mediana exposición (48%) tuvieron satisfacción laboral alta y 22% satisfacción laboral media y finalmente los que tuvieron una mínima exposición a factores estresores (4%) tuvieron una satisfacción laboral media, en ninguna de las categorías de la exposición a factores estresores se encontró satisfacción laboral baja. Estadísticamente se evidencia que no existe una relación entre la dimensión factores estresores ambientales y la satisfacción laboral ( $p > 0,05$ ), En, tanto se acepta la hipótesis nula.

**H<sub>2</sub>:** La exposición a factores estresores laborales se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019

**H<sub>0</sub>:** La exposición a factores estresores laborales se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019

**Tabla 6**

*Dimensión factores laborales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.*

NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES LABORALES	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	
	ALTA		MEDIA			
	N°	%	N°	%	N°	%
MÀXIMA	2	4%	1	2%	3	6%
MEDIANA	29	58%	12	24%	41	82%
MÍNIMA	1	2%	5	10%	6	12%
TOTAL	32	64%	18	36%	50	100%

**Correlaciones**

		FACTORES LABORALES	SATISFACCIÓN LABORAL
FACTORES LABORALES	Correlación de Pearson	1	,416**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	50	50
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,416**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6, se visualiza que los trabajadores que tuvieron una exposición máxima a factores estresores laborales (4%) tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral y el 2% tuvieron una satisfacción laboral media; del total de trabajadores que tuvieron mediana exposición (58%) tuvieron satisfacción laboral alta y 24% satisfacción laboral media ; finalmente los que tuvieron una mínima exposición a factores estresores (2%) tuvieron una satisfacción laboral alta y 10% tuvieron satisfacción laboral media; asimismo al igual que la exposición a factores estresores ambientales, en ninguna de las categorías de esta dimensión se obtuvo satisfacción laboral baja Estadísticamente se evidencia que existe una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión factores estresores laborales y la satisfacción laboral ( $p < ,05$ ); correlación de Pearson = 0,416\*\*

Al respecto de la prueba de hipótesis, se acepta la hipótesis de investigación 2 y se rechaza la hipótesis nula.

**H<sub>3</sub>:** La exposición a factores estresores personales se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La exposición a factores estresores personales no se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

**Tabla 7**

*Dimensión factores personales y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.*

NIVEL DE EXPOSICIÓN A FACTORES PERSONALES	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	
	ALTA		MEDIA			
	N°	%	N°	%	N°	%
MEDIANA	26	52%	10	20%	36	72%
MÍNIMA	6	12%	8	16%	14	28%
TOTAL	32	64%	18	36%	50	100%

	FACTORES PERSONALES	SATISFACCIÓN LABORAL
Correlación de Pearson	1	,191
Sig. (bilateral)		,183
N	50	50
Correlación de Pearson	,191	1
Sig. (bilateral)	,183	
N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 7, se visualiza que no se encontraron casos exposición máxima a factores estresores para ninguno de los niveles de satisfacción laboral; Sin embargo, en la categoría de exposición mediana a factores estresores laborales, el 52% de los trabajadores, tuvieron un nivel de satisfacción laboral alto y el 20% tuvieron una satisfacción laboral media, no hubieron casos de satisfacción laboral de nivel bajo; así también, en la categoría exposición mínima a factores estresores personales, el 12% de los trabajadores tuvieron satisfacción laboral alta y 16% satisfacción laboral media, no hubieron casos de satisfacción laboral baja. Estadísticamente se evidencia que no existe una relación entre la dimensión factores estresores personales y la satisfacción laboral; en cuanto a la prueba de hipótesis, tomando en cuenta los resultados se acepta la hipótesis nula.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Las profesiones que están relacionadas con el sector salud son las más expuestas a situaciones que generan estrés durante su desempeño, a estas situaciones se les denomina factores estresores y son un conjunto de elementos con la capacidad de estimular a las personas desencadenando tensión nerviosa y afectando su desenvolvimiento en cualquier área de su vida, sobre todo en ámbito laboral siendo uno de los principales obstáculos para que el trabajador se sienta satisfecho y a gusto desempeñando su labor diaria, diversas investigaciones han demostrado la relación entre los factores estresores y la respuesta emitida en forma de sentimientos positivos que surgen por la realización de un determinado trabajo denominada satisfacción laboral, generándose así una ruptura en el estado de equilibrio entre el ambiente de trabajo y las expectativas del trabajador, situación que puede acarrear consecuencias indeseables en la salud y bienestar del trabajador (Anello, Marcano, Guerra, 2003; León, 2018).

La presente investigación analizó las variables factores estresores y satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la ciudad de Trujillo, los resultados mostraron:

En la tabla 1 se encontró un nivel de exposición mediana a los factores estresores en todas sus dimensiones; para factores ambientales (70%), factores laborales (82%) y factores personales (72), resaltando una máxima exposición de 26% en los factores ambientales. Los resultados mostraron que los factores que estarían generando mayor estrés son los factores ambientales, es decir que en los ambientes de las cadenas de boticas donde se desempeñan diariamente los trabajadores que forman parte de la muestra de estudio no habría una adecuada iluminación, ventilación, temperatura, pero sobre todo los trabajadores manifestaron que el espacio para desarrollar su labor diaria en la botica no es suficiente y no le brinda comodidad, esta situación estaría generando estrés de niveles de exposición media y máxima.

Por otro lado, el factor estresor que ocupó el segundo lugar fue el factor laboral (82%) es decir que existen problemas de equipamiento inadecuado, sobrecarga laboral sobre todo en los días en que se entrega inventario, se les asigna labores que no les compete, como limpieza, apertura y cierre de los locales, horarios extensos que abarcan horas de

comidas y se suma a ello que el tiempo para tomar descanso es de 45 minutos, el cual consideran insuficiente ya que en ese tiempo deben tomar los alimentos, reposar o hacer cualquier actividad de entretenimiento, además ese tiempo se encuentra fuera de sus 8 horas de trabajo reglamentario de acuerdo a ley. Por lo tanto, la exposición general encontrado en el personal de farmacia es de exposición mediana con tendencia a máxima, por ello se debe tener en cuenta que un estrés laboral de este nivel puede traer consecuencias negativas inminentes sobre la salud del trabajador e influir en el servicio prestado a los clientes, familia y la comunidad en general, en la presente investigación se encontró mayor influencia de factores estresores ambientales y laborales.

En otras investigaciones similares a esta donde se trabajó con el personal de salud, se encontraron niveles de estrés medio con tendencia a bajo donde las dimensiones que causaron mayor estrés también fueron los factores laborales y ambientales (León, 2018; Londoño, 2019). Así también otros autores encontraron presencia de factores estresores laborales de nivel medio y factores estresores ambientales de nivel alto, por lo que los autores mencionaron que las personas expuestas a estrés de niveles medio y alto están propensas a sufrir diversos tipos de desórdenes de la salud física, psicológica o emocional (Carrillo, Ríos, Escudero & Martínez, 2018). Contrastando esta investigación con estudios anteriores similares se observa que los resultados son parecidos.

En consecuencia, en este punto es necesario reconocer la responsabilidad de los empleadores para brindar las condiciones adecuadas que garanticen la integridad de sus empleados, es decir se debe prestar mayor atención en tomar medidas para erradicar los factores estresores ambientales, de tal modo que el entorno físico e infraestructura del trabajo sea cómoda, confortable y sobre todo no sea causal de estrés, asimismo se deben replantear estrategias orientadas a mejorar los periodos de descanso para el trabajador, evitando la sobrecarga laboral y asignando solo obligaciones según el manual de organización y funciones de la cadena de boticas, teniendo presente en todo momento el respeto por derechos laborales y derechos humanos inherentes a todo ser humano.

En la tabla 2, se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de boticas alcanzó el nivel alto en el 64% y el nivel medio en el 36% de los encuestados, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores se siente satisfecho con las condiciones a las que está expuesto en su trabajo, dentro de ello se considera la

satisfacción con las condiciones físicas, remuneración, políticas administrativas, relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, desarrollo personal, desempeño laboral y las relaciones con la autoridad, sin embargo existe un alto índice de trabajadores que no están del todo satisfechos (36%) y esto sería consecuencia de que encuentran deficiencias en el ambiente físico de su área de trabajo al contar con un espacio reducido, exceso y sobrecarga de trabajo, no sentirse realizados y además se le asignan tareas que debería ser realizado por otros empleados (limpieza).

Simón, et al (2005), en una investigación similar encontró un nivel moderado de satisfacción laboral en el personal, que habría sido causado por las condiciones laborales, es decir horarios, tipos de contrato, salarios y sobrecarga laboral, como se pudo evidenciar los resultados son parecidos a los de la presente investigación en cuanto a la satisfacción media y los factores estresores laborales como causantes de insatisfacción laboral (82%), por lo que se deben tener en cuenta y ser manejados de manera favorable a fin de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores ya que está comprobado que un trabajador satisfecho es más productivo, brinda mejor calidad de servicio y sobre todo favorece la salud del mismo trabajador.

En la tabla 4 se evidenció que los trabajadores que tuvieron exposición mediana a factores estresores (36%) manifestaron satisfacción media y (64%) nivel de satisfacción alta; no se logra evidenciar valores en los niveles bajos de ambas variables; en cuanto a la correlación se encontró relación positiva, moderada y estadísticamente significativa (Pearson= 0,46\*\*), los resultados muestran que a pesar de haber estado sometidos a niveles medios de exposición a factores estresores, esto causó niveles medios y altos de satisfacción laboral, lo cual nos lleva a pensar que el personal presenta un manejo favorable de los factores estresores el cual no afecta su satisfacción laboral; también se debe prestar atención a la caracterización de la muestra para buscar una explicación a estos resultados, ya que la mayoría son jóvenes, sin carga familiar y tiempo de servicio de 4 meses a 5 años en su mayoría.

En otras investigaciones mostraron una relación negativa entre factores estresores y satisfacción laboral, donde niveles altos de estrés generaron niveles bajos de satisfacción laboral ( León, 2018, Anello et al, 2003, More, 2017; Simón, et al, 2005), pese a que los resultados obtenidos difieren de varias investigaciones previas, Portero y Vaquero (2015)

encontraron una asociación positiva baja entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, resultados que se parecen a la presente investigación; en ese sentido se deben realizar nuevas investigaciones para determinar el manejo del estrés y los factores que influyen en su manejo, porque si bien es cierto que no se encontró que el estrés afecta de manera desfavorable la satisfacción laboral este sigue y seguirá siendo unos de los principales causales de daño a la salud integral de los trabajadores.

En la tabla 5 se observó que los trabajadores que tuvieron una exposición máxima a factores estresores ambientales (16%) tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral y el 10% tuvieron una satisfacción laboral media; del total de trabajadores que tuvieron mediana exposición (48%) tuvieron satisfacción laboral alta y (22%) satisfacción laboral media y finalmente los que tuvieron una mínima exposición a factores estresores (4%) tuvieron una satisfacción laboral media. En cuanto a la correlación no se logró evidenciar relación significativa entre la dimensión factores estresores ambientales y la satisfacción laboral, estos resultados indican que la satisfacción laboral del personal de la cadena de boticas no depende de los estresores existentes en el ambiente o incluso estarían adaptados y habrían superado toda dificultad generada por los estresores del ambiente, como lo es trabajar en un espacio poco amplio.

Al respecto León (2018), encontró relación negativa moderada entre los factores estresores ambientales y la satisfacción laboral, a pesar que los resultados de esta investigación difieren se debe tener en cuenta que no hubo significancia estadística por lo que los resultados pueden variar en próximas investigaciones, donde se puede obtener relación entre los estresores ambientales y la satisfacción laboral, motivo por el cual los empleadores deben adecuar el ambiente físico de la cadena de boticas fin de erradicarlo como factor estresor y garantizar de esta manera un nivel de satisfacción laboral alto.

En la tabla 6, se evidenció que los trabajadores que tuvieron una exposición máxima a factores estresores laborales (4%) tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral y el 2% tuvieron una satisfacción laboral media; del total de trabajadores que tuvieron mediana exposición (58%) tuvieron satisfacción laboral alta y (24%) satisfacción laboral media ; finalmente los que tuvieron una mínima exposición a factores estresores (2%) tuvieron una satisfacción laboral alta y 10% tuvieron satisfacción laboral media. Estadísticamente se halló un coeficiente de Pearson = 0, 416\*\* lo que indica una relación positiva,

moderada y significativa entre la dimensión factores estresores laborales y la satisfacción laboral, por estos resultados se entiende que los estresores laborales no disminuyen la satisfacción laboral, de modo que los trabajadores podrían estar asimilando favorablemente los estresores laborales, sin embargo, esto no exime los potenciales daños a la salud física y psicológica del trabajador

Por otro lado Chiang, Riquelme & Rivas (2018) encontraron relación negativa leve entre las la dimensión factores estresores y la satisfacción laboral lo cual difiere a lo obtenido en esta investigación; sin embargo, Delgado (2017) concluyó que el nivel de satisfacción laboral es medio y está relacionado a beneficios laborales, sobrecarga laboral, organización siendo todos ellos de la dimensión laboral, estos resultados son parecidos a la presente investigación, por lo que se debe prestar atención en las características de los trabajadores corroborando que las personas perciben, asimilan y manejan los factores estresores de distinta forma, en algunos puede afectar de manera negativa su satisfacción laboral y en otros no.

En la tabla 7, se observó que los trabajadores que tuvieron una exposición mediana a factores estresores personales (52%) tuvieron un nivel de satisfacción laboral alto y el 20% tuvieron una satisfacción laboral media; del total de trabajadores que tuvieron mínima exposición (12%) tuvieron satisfacción laboral alta y 16% satisfacción laboral media, no se reportaron casos de exposición máxima a factores estresores, en tanto a las correlaciones, no se pudo comprobar relación estadística significativa, lo cual nos indica que la exposición a factores estresores personales no determina, ni se relaciona a una baja satisfacción laboral.

Visitación (2017) obtuvo un resultado diferente, donde la exposición media factores estresores personales se relacionó a una alta satisfacción laboral, sin embargo, al establecer una relación con el tiempo de servicio en la empresa obtuvo una relación negativa leve entre tales variables, en conclusión para la presente investigación se deben considerar el análisis de la caracterización sociodemográfica de la muestra para comprender mejor los resultados obtenidos en la presente investigación y además considerar las diferencias y variedad entre los seres humanos para manejar y asimilar los factores estresores en el ambiente laboral recordando siempre los efectos negativos de este sobre la integridad de los trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

1. Los factores estresores tienen una relación positiva moderada con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019 (Pearson: 0,406\*\*;  $p = 0,003$ ).
2. Los factores estresores de mayor frecuencia en trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo, fueron los factores estresores laborales, afectando al 82% de la muestra, en este factor se consideraron deficiencias relacionadas a la sobrecarga laboral, inadecuado tiempo de descanso, asignación de tareas que no competen al trabajador.
3. El nivel de satisfacción laboral alcanzado por la mayoría de los trabajadores de la cadena de boticas fue alto (64%), seguido un nivel de satisfacción media (36%).
4. Los factores estresores ambientales no se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo, 2019 (Pearson: 0,221;  $p = 0,123$ ).
5. Los factores estresores laborales tienen una relación moderada y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo, 2019 (Pearson: 0,416\*\*;  $p = 0,003$ ).
6. Los factores estresores personales no se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo, 2019 (Pearson: 0,191;  $p = 0,183$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se deben realizar otras investigaciones para abordar el estrés laboral y la satisfacción laboral, relacionándolo con las características sociodemográficas de los trabajadores de la cadena de boticas.
- Los empleadores o altos directivos de la cadena de boticas deben adecuar los periodos de descanso del personal a fin de disminuir el cansancio durante el horario de trabajo, incrementando el tiempo de receso de 45 minutos a 60 minutos; en cuanto a la sobrecarga debe implementarse estrategias a fin de lograr una adecuada distribución y ejecución de las actividades periódicamente, evitando la saturación de ellas en los fines de mes; en cuanto a la asignación de tareas que no competen, el empleador deberá contratar personal de servicio de limpieza o conserje para realizar actividades asignadas al personal de farmacia.
- Se deben realizar otras investigaciones que ayuden a conocer los factores que determinan la satisfacción laboral de los empleados en la cadena de boticas a fin de mejorar su desempeño y realización personal a la vez que se mejora la calidad del servicio brindado a los usuarios.
- Se debe corregir los factores estresores ambientales que están generando estrés, tal como brindar espacios amplios para la realización de actividades, espacios que brinden comodidad, confort y sobre todo generen satisfacción laboral.
- Se deben mejorar las condiciones laborales de los empleados, respetando sus derechos laborales, aplicando políticas institucionales más flexibles para el trabajador a fin de elevar su satisfacción laboral.
- Se deben brindar oportunidades de crecimiento laboral, posibilidad de ascenso, capacitaciones, especializaciones, pasantías para incentivar a los empleados; además se deben realizar actividades que fomenten las buenas relaciones interpersonales y la buena relación con las autoridades de la institución.

## REFERENCIAS

- Alarcón, M. & Pachamango, H. (2016). *Factores de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11864/Pachamango%20Martinez%20Hilda%20Maria-Alarc%c3%b3n%20Clavo%2c%20Marita%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anello, S., Marcano, E. & Guerra, J. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital Universitario de Los Andes. Mérida. Venezuela. *Rev. De la Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/medula/article/view/5667>
- Artiles L, Otero J y Barrios I (2008). *Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. (1. ra ed.). La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Ávila, J. (2014). Estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 1(2): 115-124. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1\\_a13.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf)
- Azofeida, C. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería*. (Tesis de Mestría). Recuperado de <http://repositorio.una.ac.cr.edu.pe>
- Banco mundial. (2015). *El estrés, aliado de la pobreza en Latinoamérica*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Colombia: edit. Pearson Educación.
- Cámara de Comercio La Libertad. (2018). Trujillo: especialistas revelan que estres laboral afecta la toma de desiciones. Recuperado de <http://www.trujilloenlinea.pe/noticias/camara-comercio-la-libertad/15/05/2018/trujillo-especialistas-revelan-que-estres-laboral>

- Campbell, J. & Tetrick, L. (2014). *Occupational Health Psychology*. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34090390/02.\\_Work\\_related\\_stress.\\_a\\_positivistic\\_approach.pdf?response-content-disposition=inline](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34090390/02._Work_related_stress._a_positivistic_approach.pdf?response-content-disposition=inline)
- Capital Humano. (2016). Satisfacción laboral en el Perú. Recuperado de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR3bAHCdEUQ971rMU-2r-wfti9PVHTC6YIXJyAPG25jxLkKMQGzk6GOVL6c>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L. & Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Casuas, D. (2015). Definición de variables, enfoque y tipo de investigación. *Rev. Academia Electrónica*. Recuperado de: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/>
- Chandola, T., Brunner, E. & Marmot, M. (2006). *Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study*. *Rev. Thebmj* 2006; 332:521. Recuperado de <https://www.bmj.com/content/332/7540/521.short>
- Charaja, M & Mamani J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Rev. COMUNIC@CIÓN*. Ene-Jun, 2013; 1(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México: Editorial Mexicana.

- Cohen, S., Janicki, D. & Miller, G. (2007). Psychological stress and disease. *Rev JAMA Network*; 298(14): 1685-1687. Recuperado de <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/209083>
- Colvin, M. & Rutland, F. (2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. *Louisiana Tech University*. Recuperado de <http://www.business.latech.edu/>
- Decker, P. & Borgen, F. (1993). Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 470-478. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1994-07669-001>
- Delgado, S.(2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica centenario peruano japonesa 2016*. (Tesis de segunda especialidad), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6456>
- Del Río, N. (2005). El estrés. *Rev. Farmacia Profesional*, 19(2): 42-43. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-el-estres-13072116>
- Everly, G.S. (1989). *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. Nueva York: Plenum Press
- & Feist, G. (1992). *Theories of Personality*. (Sexta edición). New York: McGraw Hill.
- García, M., González, A. & Gea, E. (2013). Determinación del síndrome de Burnout en la industria farmacéutica: metodología de estudio y sintomatología. *Rev. Prevención Integral*,3(2). Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2013/determinacion-sindrome-burnout-en-industria-farmaceutica-metodologia-estudio-sintomatologia>
- Gonzáles, B., Parada, J & Guzmán, W. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, ubicada en Av, Cacahuatique 40 Bis, Colonia Chaparrastique de la ciudad de San Miguel, durante el año 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/5462/>

- Heathfield, S. (2019). How (and why) to Foster employee satisfaction. The balance careers. Recuperado de <https://www.thebalancecareers.com/employee-satisfaction-1918014>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Heylighen, F. (1992). A cognitive-systemic reconstruction of maslow's theory of self-actualization. *Behavioral Science*, Vol. 37, 39-56.
- Koltko M. (2006). *Rediscovering the later version of maslow's hierarchy of needs: self-transcendence and opportunities for theory, research, and unification*. Review of General Psychology by the American Psychological Association Vol. 10, No. 4, 302–317.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and Adaptation*. En R. Lazarus. Autor Recuperado de <http://people.ict.usc.edu/~gratch/CSCI534/Readings/Smith&Lazarus90.pdf>
- León, Y. (2018). *Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del hospital Victor Lazarte Echegaray ESSALUD*. (Tesis segunda especialidad). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11678>
- Locke, E. (1976). What is job satisfaction?. Rev. *Organizational behavior and human performance journal*; 4(4): 309-336. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507369900130>
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés, según datos sociodemográficos, en el personal de la corporación universitaria lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Rev. Fides Et Ratio*. 2019; 17: 39-59. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004)
- Luceño, L., Martín, J., Rubio., S. & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*; 3(1); 95-108. Recuperado de <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>

- Marín H & Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Rev. Horizonte Médico*. 2017; 17 (4): 42-52. Doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>-
- Marin, M. (2019). Employee satisfaction and company Success. *Gateway Gives Back*. Recuperado de <https://gatewaycfs.com/education/employee-satis-faction/>
- Matarredona, M. (2012). “El estrés patológico”. ¿Estamos seguros de lo que es el estrés?. Teoría basada en el estímulo. *Humanidad y Ciencia*. Recuperado de: [http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012\\_04\\_20\\_archive.html](http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012_04_20_archive.html).
- Medina, A., Gallegos, C. & Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42(6), 213-30. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Michie, S. (2019). Causes and management of stress at work. *Rev. Occupational & environmental Medicine*, 59(1). Recuperado de <https://oem.bmj.com/content/59/1/67.short>
- Mobley, W. (2019). Intermediate linkages in the relationship vvvvgbetween job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*; 62 (2): 237-240. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1978-04582-001>
- More, G. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un hospital Nacional de Comas, 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3575>
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT, 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud. (OPS, 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

- Ostos, Y. (2015). *Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha*. (Tesis de especialidad). Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3929>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/documentos/satisfaccionlaboral.doc>
- Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D. & Centelles M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30 (3). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252014000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252014000300009)
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. & Boulian, P. (1994). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609. Recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vffcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1262994](http://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1262994)
- Portero, S & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería e un hospital universitario. *Revista Latino-Americana. Enfermagem*. May-Jun. 2015; 23(3): 543-552. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015005042586&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015005042586&script=sci_arttext&tlng=es)
- Quintero, J. (2012). Teoría de las necesidades de Maslow. Rev. Teorías y paradigmas educativos. Recuperado de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>
- Randsat. (2017). *El 79% de trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo*. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-79-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo/>
- Reid-Cunningham A. (2008). *Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs: A Critical Analysis*. PhD Qualifying Examination School of Social Welfare University of California, Berkeley.

- Rubio, M. et al. (2001) Estrés. Actuación Farmacéutica. *Rev. Farmacia profesional*, 15 (8): 56-63. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-estres-actuacion-farmaceutica-13018344>
- Ruiz, M., Borboa, M. & Rodríguez, J. (2013). Enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista Académica de investigación TLATEMOANI*. Agosto, 2013; 13. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina. Recuperado de <https://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion-en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html>
- Shetrone, A. (2019). 7 ways to improve employee satisfaction. Recuperado de <https://www.inc.com/guides/201105/7-ways-to-improve-employee-satisfaction.html>
- Simón, M., Blesa, A., Bermejo, C., Calvo, M. & Gómez, C. (2005). Estresores laborales y satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos. *Rev. Enfermería Intensiva*, 16(1): 3-14. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-estresores-laborales-satisfaccion-enfermeria-una-13072134>
- Suárez, S. (2012). *Estresores y satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos del principado de Asturias*. (Tesis de maestría). Universidad de Oviedo, Oviedo, España. Recuperado de [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM\\_Silvia%20Su%C3%A1rez%20D%C3%ADaz.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM_Silvia%20Su%C3%A1rez%20D%C3%ADaz.pdf)
- The American Institute of Stress. (AIS, 2018). Workplace stress. Recuperado de <https://www.stress.org/workplace-stress>
- Villanova University. (2019). How important in job in today's workplace?. Recuperado de <https://www.villanovau.com/resources/hr/importance-of-job-satisfaction-in-the-workplace/>

- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación, 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8727>
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human resource management review*, 12(2): 173-194. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)

# **ANEXOS**

**ANEXO 01**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**TEST: VALORACIÓN DE EXPOSICIÓN A FACTORES ESTRESORES**  
**Ulloa, J. (2019)**

El presente cuestionario es anónimo y se participación voluntaria, tiene como objetivo determinar la relación entre los factores estresores y la satisfacción en los colaboradores de esta institución.

A continuación, se presentan 14 ítems, marque con un X dentro del recuadro según su criterio acerca de los factores estresores, se le solicita sinceridad absoluta para responder los ítems.

I. Información general:

Edad:

Género:

Estado civil:

Tiempo de servicio:

Tiene hijos:

N°	Factores ambientales	Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
		1	2	3	4
1	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo				
2	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada				
3	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor				
4	Es adecuada la ventilación y el manejo de aire acondicionado en su área de trabajo				

<b>Factores laborales</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño				
<b>6</b>	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento				
<b>7</b>	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen				
<b>8</b>	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno				
<b>9</b>	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral				
<b>Factores personales</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Siempre</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada				
<b>11</b>	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo				
<b>12</b>	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo				

<b>13</b>	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño				
<b>14</b>	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)				

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**TEST: VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Ulloa, J. (2019)**

El presente cuestionario es anónimo y se participación voluntaria, tiene como objetivo principal determinar la satisfacción laboral en el colaborador de botica de la institución.

A continuación, se presentan 25 ítems, marque con un X dentro del recuadro según su criterio acerca de los factores estresores, se le solicita sinceridad absoluta para responder los ítems.

I. Información general:

Edad:

Género:

Estado civil:

Tiempo de servicio:

Tiene hijos:

N°	Satisfacción laboral	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
Condiciones físicas		1	2	3	4	5
1	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.					
2	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente					

3	tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias					
<b>Beneficios y remuneraciones</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño					
5	Me satisface mi trabajo porque mi trabajo me permite lograr mis “expectativas” profesionales					
<b>Políticas administrativas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Percibo que el trato que me brinda la institución es bueno					
7	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley					
8	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades					
9	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras					
<b>Relaciones interpersonales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis actividades					

11	Me resulta fácil mantenerme relacionado con los compañeros que trabajo					
12	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros					
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo					
<b>Desarrollo personal</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad					
15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal					
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)					
<b>Desempeño laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Considero que mi trabajo es muy valioso					
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas					
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo					
<b>Relación con la autoridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Me siento a gusto de trabajar					

	con mi jefe					
21	Mi jefe es comprensivo ante alguna dificultad que se presente.					
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo					
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda					
24	La relación con mis superiores es cordial					
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo					

**ANEXO 2**  
**FICHA TÉCNICA**

Nombre	Test de valoración de exposición a factores estresores
Autor	León Rojas Yassna
Año	2018
Aplicación	Evaluación individual, privada aplicada a los trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo.
Bases teóricas	Teoría del estrés (Seyle, 1952), teoría del estrés basada en estímulos (Everly, 1989), teoría basada en la capacidad de respuesta (Matarredona, 2012) y la teoría interaccional (Lazarus y Folkman).
Versión	Tercera
Sujetos de aplicación	Trabajadores de una cadena de boticas
Tipo de administración	Individual
Duración	10 minutos
Normas de puntuación	Constituido de 14 preguntas distribuidas en 3 dimensiones; para la dimensión factores ambientales del ítem 1-4, seguido de los factores laborales del 5-9 y para finalizar, los factores personales del 10-14 ítem.
Campo de aplicación	Bienestar del talento humano
Validez	Fue validado a juicio de 5 expertos, obteniendo un coeficiente V de Aiken general de 0,98 (Validez fuerte).
Confiabilidad	Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, este coeficiente demostró consistencia interna para ítems politómicos con una confianza estadística de 95%. $p = 0,936$ ; lo que indica alta confiabilidad y aplicabilidad del cuestionario.
Categorización de la medición general	Exposición mínima: 14 – 28 puntos Exposición mediana: 29 – 44 puntos Exposición máxima: 45-56 puntos

Nombre	Test de valoración de la satisfacción laboral
Autor	Romero Garcia y Salom de Bustamante (1992) y Sonia Palma (1999) – modificados por Ulloa (2019).
Año	2019
Aplicación	Evaluación individual, privada aplicada a los trabajadores de una cadena de boticas en Trujillo.
Bases teóricas	Frederick Herzberg (1959) , Abraham Maslow (1953)
Versión	Primera
Sujetos de aplicación	Trabajadores de una cadena de boticas
Tipo de administración	individual
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	constituido de 25 preguntas distribuidas en 7 dimensiones; de 1 al 3 pertenecieron a la dimensión condiciones físicas, de 4 a 5, beneficios y remuneraciones, de 6 a 9, políticas administrativas, de 10 a 13, relaciones interpersonales, de 10 a 13, de 14 a 16, desarrollo personal, de 17 a 19, desempeño laboral y finalmente de 20 a 25 relación con la autoridad.
Campo de aplicación	Bienestar del talento humano
Validez	Fue validado a juicio de 5 expertos, obteniendo un coeficiente V de Aiken general de 0,97 (Validez fuerte).
Confiabilidad	Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, este coeficiente demostró consistencia interna para ítems politómicos con una confianza estadística de 95%. $p = 0,83$ ; lo que indica alta confiabilidad y aplicabilidad del cuestionario.
Categorización de la medición general	Bajo nivel de satisfacción: 25-60 puntos Mediano nivel de satisfacción: 61-95 puntos Exposición máxima: 96-125 puntos

## ANEXO 3

### VALIDEZ A JUICIO DE EXPERTOS

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**  
"Test de valoración de factores estresores"

**DIRIGIDO A :**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sánchez Moreno Hector Melvin

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Ciencias Biomédicas

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
Dr. Sr. Hector Melvin Sánchez Moreno  
CRÉDITO FARMACOLÓGICO  
COPRE 2019  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

Factores estresores

**TÍTULO DE LA TESIS:** Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Tujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES ESTRESORES	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo					X	X	X	X	X	X			
		Iluminación	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada					X	X	X	X	X	X			
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X	X	X	X	X	X			
		Ventilación temperatura	Es adecuada la ventilación o adecuado manejo de aire acondicionado					X	X	X	X	X	X			
	FACTORES LABORALES	Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X	X	X	X	X	X			
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesitan para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X	X	X	X	X	X			

FACTORES PERSONALES	equipamiento horarios desempeño de rol	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen					X		X		X		X				
	sobrecarga laboral	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno					X		X		X		X				
	reglamentos institucionales sobrecarga laboral	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral					X		X		X		X				
	confianza en si mismo	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada					X		X		X		X				
	relaciones interpersonales	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo					X		X		X		X				
	clima organizacional	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo					X		X		X		X				
	estímulos y beneficios	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño					X		X		X		X				
	comunicación	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para soluciones inconvenientes u otros temas)					X		X		X		X				



M. Sc. Héctor Melvin Sánchez Moreno  
 CLINICO FARMACEUTICO  
 CQPP. 20183

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Test de valoración de satisfacción Laboral”

**DIRIGIDO A :**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Sánchez Moreno Héctor Melvin

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en ciencias Biomédicas

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



M. Sc. Héctor Melvin Sánchez Moreno  
 CLINICO FARMACEUTICO  
 CQPP. 20183

FIRMA DEL EVALUADOR

Satisfacción Laboral

TÍTULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBS		
				En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS	Características físicas del área de trabajo	El aspecto físico de su trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.						X	X	X	X							
		Características físicas del área de trabajo	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente						X	X	X	X							
		Características físicas del área de trabajo	Tenemos los equipos necesario para realizar las actividades diarias						X	X	X	X							
	REMUNERACIONES	Salario	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño						X	X	X	X							
		Salario, Incentivo	Me satisface mi trabajo, por que mi trabajo me permite lograr mis expectativas profesionales						X	X	X	X							
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	buen trato normas de la institucion	Percebo que el trato que me brinda la institucion es bueno						X	X	X	X							
		Respeto de los derechos laborales y normas de la institucion	En la institucion se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley						X	X	X	X							

		respeto de los derechos laborales y normas de la institucion	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades							X	X	X	X								
		respeto de los derechos laborales y normas de la institucion	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras							X	X	X	X								
RELACIONES INTERPERSONALES		clima organizacional	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.							X	X	X	X								
		comunicación	Me resulta fácil mantenerme relacionado con mis compañeros que trabajo							X	X	X	X								
		clima organizacional y trabajo en equipo	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros							X	X	X	X								
		ayuda mutua	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo							X	X	X	X								
DESARROLLO PERSONAL		realización de la persona en la empresa	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad							X	X	X	X								
		realización de la persona en la empresa	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal							X	X	X	X								
		realización de la persona en la empresa	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)							X	X	X	X								
DESEMPEÑO LABORAL		valoración del trabajo realizado	Considero que mi trabajo es muy valioso							X	X	X	X								
		motivación del trabajador	Me motivan diariamente para conseguir las metas							X	X	X	X								
		estima personal	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo							X	X	X	X								



11	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo				X	
12	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo				X	
13	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño				X	
14	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)				X	

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Sánchez Moreno Hector Melvin  
 Especialidad : Magister en Ciencias Biomecánicas

  
 M. Sc. Hector Melvin Sánchez Moreno  
 CRÉDITO PROFESIONAL  
 C.O.P.P. 20183  
 Firma del evaluador

  
 Firma del evaluado

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

##### DATOS

Nombre del instrumento : Test de valoración de la satisfacción laboral

Autor del instrumento : Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación : Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anótalo en la columna de observaciones

N°	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEM ENTE NO PERTENECE	PROBABLEM ENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>CONDICIONES FISICAS</b>						
1	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.				X	
2	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente				X	
3	Tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias				X	
<b>REMUNERACIONES</b>						
4	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño				X	
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
5	Me satisface mi trabajo porque me permite lograr mis "expectativas" profesionales				X	
6	Percibo que el trato que me brinda la institución es bueno				X	
7	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley			X		
8	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades				X	
9	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras				X	
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis actividades				X	
11	Me resulta fácil mantenerme relacionado con los compañeros que trabajo				X	
12	Me agrada trabajar en equipo con mis				X	

Compañeros					
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo			X	
DESARROLLO PERSONAL					
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad			X	
15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal				X
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)				X
17	Considero que mi trabajo es muy valioso				X
DESEMPEÑO LABORAL					
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas				X
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo				X
RELACION CON LA AUTORIDAD					
20	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe				X
21	Mi jefe es comprensivo ante alguna dificultad que se presente.				X
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo				X
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda				X
24	La relación con mis superiores es cordial				X
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo				X

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir (   )    No aplicable (   )

Apellidos y nombres: Sánchez Moreno Hector Melvin  
 Especialidad : Magister en Ciencias Biomédicas

Firma del evaluador



M. Sc. Hector Melvin Sánchez Moreno  
 CUBANO FARMACÉUTICO  
 CQFP. 20183

Firma del evaluado



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Test de valoración de factores estresores”

DIRIGIDO A :

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mejía Pineda Davis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Ciencias Biomédicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



M. Sc. Danilo Alberto Mejía Pineda  
 CUBANO FARMACÉUTICO  
 CQFP. 20068

FIRMA DEL EVALUADOR

Factores estresores

TITULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES ESTRESORES	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo					X		X		X		X		
		Iluminación	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada					X		X		X		X		
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X		X		X		X		
		Ventilación temperatura	Es adecuada la ventilación o adecuado manejo de aire acondicionado					X		X		X		X		
	FACTORES LABORALES	Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X		X		X		X		

		equipamiento horarios	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen					X		X		X		X	
		sobrecarga laboral	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno					X		X		X		X	
		reglamentos institucionales sobrecarga laboral	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral					X		X		X		X	
FACTORES PERSONALES		confianza en si mismo	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada					X		X		X		X	
		relaciones interpersonales	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo					X		X		X		X	
		clima organizacional	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo					X		X		X		X	
		estimulos y beneficios	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño					X		X		X		X	
		comunicación	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para soluciones inconvenientes u otros temas)					X		X		X		X	

  
 M. Sc. Deyán Alberto Mejía Pineda  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 CQFP. 19366

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Test de valoración de satisfacción Laboral”

DIRIGIDO A :

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mejía Pinedo Davis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Ciencias Biomédicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



M. Sc. Davis Alberto Mejía Pinedo  
Químico farmacéutico  
cogn. tesis

FIRMA DEL EVALUADOR

Satisfacción Laboral

TÍTULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS
				En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre el Indicador y el Items		
									SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS	Características físicas del área de trabajo	El aspecto físico de su trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.						X	X	X	X	
		características físicas del área de trabajo	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente						X	X	X	X	
		Características físicas del área de trabajo	Tenemos los equipos necesario para realizar las actividades diarias						X	X	X	X	
	REMUNERACIONES	Salario	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño						X	X	X	X	
		Salario, Incentivo	Me satisface mi trabajo, por que mi trabajo me permite lograr mis expectativas profesionales						X	X	X	X	
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	buen trato normas de la institucion	Percebo que el trato que me brinda la institucion es bueno						X	X	X	X	
Respeto de los derechos laborales y normas de la institucion		En la institucion se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley						X	X	X	X		



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

**DATOS**

Nombre del instrumento : Test de valoración de factores estresores

Autor del instrumento Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarla en la columna de observaciones

	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>FACTORES AMBIENTALES</b>						
1	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo				X	
2	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada				X	
3	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente para realizar cómodamente su labor				X	
4	Es adecuada la ventilación y el manejo de aire acondicionado en su área de trabajo				X	
<b>FACTORES LABORALES</b>						
5	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño				X	
6	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento				X	
7	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen				X	
8	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno				X	
9	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral			X		
<b>FACTORES PERSONALES</b>						
10	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada				X	

11	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo			X		
12	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo				X	
13	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño				X	
14	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)				X	

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Mejía Pineda Davis Albente  
Especialidad : Magister en Ciencias Biológicas

Firma del evaluador

Firma del evaluado

*Davis*

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

Nombre del instrumento : Test de valoración de la satisfacción laboral  
 Autor del instrumento : Jaquelin Ulloa Ramos  
 Título de la investigación : Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019

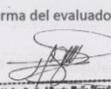
Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.  
 Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anótalo en la columna de observaciones

N°	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLEMA ENTE NO PERTENECE	PROBLEMA ENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
CONDICIONES FISICAS						
1	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.				X	
2	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente				X	
3	Tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias				X	
REMUNERACIONES						
4	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño				X	
POLITICAS ADMINISTRATIVAS						
5	Me satisface mi trabajo porque me permite lograr mis "expectativas" profesionales				X	
6	Percibo que el trato que me brinda la institución es bueno				X	
7	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley				X	
8	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades				X	
9	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras				X	
RELACIONES INTERPERSONALES						
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis actividades				X	
11	Me resulta fácil mantenerme relacionado con los compañeros que trabajo				X	
12	Me agrada trabajar en equipo con mis				X	

Compañeros						
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo				X	
DESARROLLO PERSONAL						
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad				X	
15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal				X	
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)				X	
17	Considero que mi trabajo es muy valioso				X	
DESEMPEÑO LABORAL						
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas				X	
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo				X	
RELACION CON LA AUTORIDAD						
20	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe				X	
21	Mi jefe es comprensivos ante alguna dificultad que se presente.				X	
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo				X	
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda				X	
24	La relación con mis superiores es cordial				X	
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo				X	

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres: *Melja Pinedo Davis Alberto*  
 Especialidad : *Magister en Ciencias Biomédicas*

Firma del evaluador  
  
 M. Sc. *Melja Pinedo Davis Alberto*  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 CQFP. 19398

Firma del evaluado  


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Test de valoración de factores estresores"

DIRIGIDO A :

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jara Sánchez Juan Cesar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



JARA SANCHEZ JUAN CESAR  
Médico Cirujano  
C.M.P. 01181

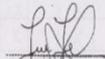
FIRMA DEL EVALUADOR

Factores estresores

TÍTULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES ESTRESORES	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo					X		X		X		X		
		Iluminación	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada					X		X		X		X		
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X		X		X		X		
		Ventilación temperatura	Es adecuada la ventilación o adecuado manejo de aire acondicionado					X		X		X		X		
	FACTORES LABORALES	Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X		X		X		X		

FACTORES PERSONALES	equipamiento horarios desempeño de rol	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen						X		X		X		X				
	sobrecarga laboral	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno						X		X		X		X				
	reglamentos institucionales sobrecarga laboral	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral						X		X		X		X				
	confianza en si mismo	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada						X		X		X		X				
	relaciones interpersonales	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo						X		X		X		X				
	clima organizacional	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo						X		X		X		X				
	estimulos y beneficios	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño						X		X		X		X				
	comunicación	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para soluciones inconvenientes u otros temas)						X		X		X		X				



JARA SANCHEZ JUAN CESAR  
México, Oaxaca  
C.M.F. 07161

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Test de valoración de satisfacción Laboral"

**DIRIGIDO A :**

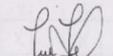
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jara Sánchez Juan Cesar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



JARA SANCHEZ JUAN CESAR  
México, Oaxaca  
C.M.F. 07161

FIRMA DEL EVALUADOR

Satisfaccion Laboral

TITULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS
				En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre el Indicador y el Items		
									SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS	Características físicas del área de trabajo	El aspecto físico de su trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.						X	X	X	X	
		características físicas del área de trabajo	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente						X	X	X	X	
		Características físicas del área de trabajo	Tenemos los equipos necesario para realizar las actividades diarias						X	X	X	X	
	REMUNERACIONES	Salario	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño						X	X	X	X	
		Salario, incentivo	Me satisface mi trabajo, por que mi trabajo me permite lograr mis expectativas profesionales						X	X	X	X	
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	buen trato normas de la institucion	Percebo que el trato que me brinda la institucion es bueno						X	X	X	X	
Respeto de los derechos laborales y normas de la institucion		En la institucion se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley						X	X	X	X		

		respeto de los derechos laborales y normas de la institucion	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades							X	X	X	X	
		respeto de los derechos laborales y normas de la institucion	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras							X	X	X	X	
RELACIONES INTERPERSONALES		clima organizacional	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.							X	X	X	X	
		comunicación	Me resulta fácil mantenerme relacionado con mis compañeros que trabajo							X	X	X	X	
		clima organizacional y trabajo en equipo	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros							X	X	X	X	
DESARROLLO PERSONAL		ayuda mutua	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo							X	X	X	X	
		realización de la persona en la empresa	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad							X	X	X	X	
		realización de la persona en la empresa	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal							X	X	X	X	
DESEMPEÑO LABORAL		realización de la persona en la empresa	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)							X	X	X	X	
		valoración del trabajo realizado	Considero que mi trabajo es muy valioso							X	X	X	X	
		motivación del trabajador	Me motivan diariamente para conseguir las metas							X	X	X	X	
		estima personal	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo							X	X	X	X	



11	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo					X	
12	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo					X	
13	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño					X	
14	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)					X	

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Juan Sánchez Juan Cebal  
Especialidad : Doctor en Educación

  
JUAN SANCHEZ JUAN CEBAL  
Médico Cirujano  
C.M.P. 8781  
Firma del evaluador

  
Firma del evaluado

#### Factores estresores

TÍTULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de botellas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES ESTRESORES	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo					X		X		X		X		
		Iluminación	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada					X		X		X		X		
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X		X		X		X		
		Verificación temperatura	Es adecuada la ventilación o adecuado manejo de aire acondicionado					X		X		X		X		
	FACTORES LABORALES	Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X		X		X		X		

	Compañeros					
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo				X	
DESARROLLO PERSONAL						
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad				X	
15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal				X	
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)				X	
17	Considero que mi trabajo es muy valioso				X	
DESEMPEÑO LABORAL						
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas				X	
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo				X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
20	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe				X	
21	Mi jefe es comprensivos ante alguna dificultad que se presente.				X	
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo				X	
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda				X	
24	La relación con mis superiores es cordial				X	
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo				X	

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Jara Sánchez Juan Cesar  
 Especialidad : Doctor en Educación

Firma del evaluador

Firma del evaluado

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

FACTORES ESTRESORES EN PERSONAL QUE LABORA EN UNA CADENA DE BOTICAS

OBJETIVO :

Determinar la relación entre los factores estresores y la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Guzmán Quiles Eliana Jackeline

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Salud Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Factores estresores

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su area de trabajo					X		X		X		X		
		Iluminación	Considera que la iluminación de su area de trabajo es la adecuada					X		X		X		X		
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X		X		X		X		
		Ventilación temperatura	Es adecuada la ventilación y el manejo de aire acondicionado en su area de trabajo					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X		X		X		X		

Página 1

Factores estresores

FACTORES ESTRESORES	FACTORES LABORALES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION										
			Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
FACTORES ESTRESORES	FACTORES LABORALES	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen						X		X		X		X			
		equipamiento horarios desempeño de rol															
		sobrecarga laboral	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno						X		X		X		X		
		reglamentos institucionales sobrecarga laboral	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral						X		X		X		X		
	FACTORES PERSONALES	confianza en si mismo	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada						X		X		X		X		
		relaciones interpersonales	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo						X		X		X		X		
		clima organizacional	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo						X		X		X		X		
		estímulos y beneficios	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño						X		X		X		X		
		comunicación	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para soluciones inconvenientes u otros temas)						X		X		X		X		

REVISOR: [Firma]  
 GERENCIA GENERAL REGIONAL  
 GERENCIA REGIONAL DE CONTROL Y CALIDAD  
 2014-07-14 10:00:00  
 RESPUESTA DE LA CALIDAD

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL QUE LABORA EN UNA CADENA DE BOTICAS

OBJETIVO :

Determinar la relación entre los factores estresores y la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Guzmán Avalos Eliana Jackeline

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora de en Salud Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

REGION LIBERTAD  
GERENCIA GENERAL DE MEDICINA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD DE MEDICINA  
Dr. Eliana Guzmán Avalos  
COORDINADORA DE CALIDAD

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Satisfacción Laboral					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS								
				PUESTA					Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el indicador			Relacion entre el indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta					
				En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO				
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS	Características físicas del área de trabajo	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.						X												
			Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente							X											
	REMUNERACIONES	remuneraciones	Características físicas del área de trabajo	tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias						X											
			Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño							X											
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	salario, estímulos	buen trato normas de la institución	Permiso que el trato que me brinda la institución es bueno																	
			Respeto de los derechos laborales y normas de la institución	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley																	
			respeto de los derechos laborales y normas de la institución	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades																	
	RELACIONES INTERPERSONALES	clima organizacional	clima organizacional	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.																	
			comunicación	Me resulta fácil mantenerme relacionado con mis compañeros que trabajo																	
			clima organizacional y trabajo en equipo	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros																	
	ayuda mutua	ayuda mutua	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo.																		
		realización de la persona en la empresa	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad																		

		Satisfacción Laboral										
PERSONAL	realización de la persona en la empresa	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal					x	<	x	>		
	realización de la persona en la empresa	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)					x	x	x	x		
DESEMPEÑO LABORAL	valoración del trabajo realizado	Considero que mi trabajo es muy valioso					x	x	x	x		
	motivación del trabajador	Me motivan diariamente para conseguir las metas					x	x	x	x		
	estima personal	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo					x	x	x	x		
RELACIONES CON LA AUTORIDAD	Relaciones interpersonales	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe					x	x	x	x		
	Disposición para apoyar	Mi jefe es comprensivo ante alguna dificultad que se presente.					x	x	x	x		
	Disposición para apoyar	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo					x	x	x	x		
	Actitud del trabajador	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda					x	x	x	x		
	Reconocimiento al buen desempeño	La relación con mis superiores es cordial					x	x	x	x		
		Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo					x	x	x	x		

REGION LIBERTAD  
 GERENCIA GENERAL REGIONAL  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 URBEN & TRUJILLO - ESTE  
 Dr. Zilmar J. Guerrero Ruiz  
 RESP. GESTIÓN DE LA CALIDAD

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

**DATOS**

Nombre del instrumento : Test de valoración de factores estresores

Autor del instrumento Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarla en la columna de observaciones

	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
	FACTORES AMBIENTALES					
1	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo				x	
2	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada				x	
3	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente para realizar cómodamente su labor				x	
4	Es adecuada la ventilación y el manejo de aire acondicionado en su área de trabajo			x		

FACTORES LABORALES					
5	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño				x
6	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento				x
7	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen			x	
8	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno				x
9	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral				x
FACTORES PERSONALES					
10	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada				λ
11	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo			x	
12	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo				x
13	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño				λ

14	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)				λ
----	---	--	--	--	---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (λ)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Guzmán Avalos Eliana Jackeline

Especialidad : Doctorado en Salud Pública

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

Nombre del instrumento : Test de valoración de la satisfacción laboral

Autor del instrumento : Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación : Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotar en la columna de observaciones

N°	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEM ENTE NO PERTENECE	PROBABLEM ENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
CONDICIONES FISICAS						
1	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.				X	
2	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente				X	
3	Tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias				X	
REMUNERACIONES						
4	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que				X	

	desempeño					
POLITICAS ADMINISTRATIVAS						
5	Me satisface mi trabajo porque me permite lograr mis "expectativas" profesionales				X	
6	Percibo que el trato que me brinda la institución es bueno				X	
7	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley				X	
8	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades				X	
9	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras					
RELACIONES INTERPERSONALES						
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis actividades				X	
11	Me resulta fácil mantenerme relacionado con los compañeros que trabajo				X	
12	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros				X	
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo				X	
DESARROLLO PERSONAL						
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad				X	

15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal			X		
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)				X	
17	Considero que mi trabajo es muy valioso				X	
DESEMPEÑO LABORAL						
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas				X	
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo				X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
20	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe				X	
21	Mi jefe es comprensivos ante alguna dificultad que se presente.			X		
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo				X	
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda				X	
24	La relación con mis superiores es cordial				X	
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo				X	

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres:           Cecilia Rosales Márquez          

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Test de valoración de factores estresores”

**DIRIGIDO A :**

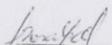
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**           Cynthia Rosales Márquez          

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
**Cynthia Rosales Márquez**  
 Magíster en Gestión de los Servicios  
 de la Salud  
 C E P 30498

**FIRMA DEL EVALUADOR**

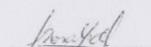
Factores estresores

TITULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBS
				Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador		Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES ESTRESORES	FACTORES AMBIENTALES	Ruidos	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo					X		X		X		X		
		Iluminación	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada					X		X		X		X		
		Ambiente amplio limpieza polvo gases olores	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente y adecuado para realizar cómodamente su labor					X		X		X		X		
		Ventilación temperatura	Es adecuada la ventilación o adecuado manejo de aire acondicionado					X		X		X		X		
	FACTORES LABORALES	Equipamiento e insumos	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño					X		X		X		X		
		Equipamiento e insumos	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento					X		X		X		X		

FACTORES PERSONALES	equipamiento horarios desempeño de rol	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen						X		X		X		X		
	sobrecarga laboral	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno						X		X		X		X		
	reglamentos institucionales sobrecarga laboral	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral						X		X		X		X		
	confianza en si mismo	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada						X		X		X		X		
	relaciones interpersonales	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo						X		X		X		X		
	clima organizacional	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo						X		X		X		X		
	estimulos y beneficios	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño						X		X		X		X		
comunicación	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para soluciones inconvenientes u otros temas)						X		X		X		X			

FIRMA DEL EVALUADOR

  
 Cynthia Rosales Márquez  
 Magister en Gestión de los Servicios  
 de Salud  
 C E P 08486

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Test de valoración de satisfacción laboral”

DIRIGIDO A :

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

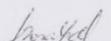
Cinthia Rosales Márquez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
Cinthia Rosales Márquez  
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud  
C.E.P. 05408

FIRMA DEL EVALUADOR

Satisfacción Laboral

TÍTULO DE LA TESIS: Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS				
				En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Relacion entre la Variable y la dimension		Relacion entre la Dimension y el Indicador			Relacion entre el Indicador y el Items		Relacion entre el Items y la Opcion de Respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES FISICAS	Características físicas del área de trabajo	El aspecto físico de su trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.						X	X	X	X					
		características físicas del área de trabajo	El ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente						X	X	X	X					
		Características físicas del área de trabajo	Tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias						X	X	X	X					
	REMUNERACIONES	Salario	El salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño						X	X	X	X					
		Salario, Incentivo	Me satisface mi trabajo, por que mi trabajo me permite lograr mis expectativas profesionales						X	X	X	X					
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	buen trato normas de la institución	Percebo que el trato que me brinda la institución es bueno						X	X	X	X					
Respeto de los derechos laborales y normas de la institución		En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley						X	X	X	X						



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

**DATOS**

Nombre del instrumento : Test de valoración de factores estresores

Autor del instrumento Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotar en la columna de observaciones

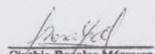
	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
<b>FACTORES AMBIENTALES</b>						
1	A usted le parece que existe ruido excesivo (equipos, alarmas, otros) en su área de trabajo				X	
2	Considera que la iluminación de su área de trabajo es la adecuada				X	
3	Considera que el espacio donde se desempeña es suficiente para realizar cómodamente su labor				X	
4	Es adecuada la ventilación y el manejo de aire acondicionado en su área de trabajo				X	
<b>FACTORES LABORALES</b>						
5	Considera que los insumos y materiales con los que cuenta son suficientes para su desempeño				X	
6	Los equipos que usted emplea o necesita para su labor se encuentran operativos y en constante mantenimiento				X	
7	Existen situaciones que interrumpen la realización de sus labores como falta de fluido eléctrico, fluctuación de horarios, asignación de nuevas tareas que no le competen			X		
8	Cree usted que se le sobrecarga de trabajo durante su turno				X	
9	Se le brinda tiempo para tomar un descanso adicional durante su jornada laboral				X	

10	Siento que estoy preparado y capacitado para desempeñar eficientemente mi labor asignada				X	
11	Tengo dificultades para trabajar con algún compañero (a) de trabajo			X		
12	Recibo críticas de algún colaborador del equipo de trabajo				X	
13	Recibo algún tipo de reconocimiento en merito a mi buen desempeño				X	
14	Existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo (reuniones para solucionar inconvenientes u otros temas)				X	

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Rosales Márquez Cinthia

Especialidad : Magister en gestión de los servicios de la salud

  
Cinthia Rosales Márquez  
Magister en Gestión de los Servicios  
de la Salud  
C.E.P. 95468

Firma del evaluador

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

Nombre del instrumento : Test de valoración de la satisfacción laboral

Autor del instrumento : Jaquelin Ulloa Ramos

Título de la investigación : Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento.

Si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotar en la columna de observaciones

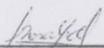
N°	ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
CONDICIONES FISICAS						
1	El ambiente físico de mi trabajo me brinda facilidad para realizar mis actividades laborales.				X	
2	Mi ambiente de trabajo es acogedor y me permite trabajar cómodamente				X	
3	Tenemos los equipos necesarios para realizar las actividades diarias				X	
REMUNERACIONES						
4	Mi salario es adecuado respecto al trabajo que desempeño				X	
POLITICAS ADMINISTRATIVAS						
5	Me satisface mi trabajo porque me permite lograr mis "expectativas" profesionales				X	
6	Percibo que el trato que me brinda la institución es bueno				X	
7	En la institución se respeta las horas de trabajo de acuerdo a ley			X		
8	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades				X	
9	Reconocen mi esfuerzo al trabajar horas extras				X	
RELACIONES INTERPERSONALES						
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis actividades				X	

11	Me resulta fácil mantenerme relacionado con los compañeros que trabajo				X	
12	Me agrada trabajar en equipo con mis Compañeros				X	
13	La solidaridad es una cualidad de nuestro equipo de trabajo			X		
DESARROLLO PERSONAL						
14	El trabajo que realizo se ajusta perfectamente a mi personalidad			X		
15	Mis actividades laborales promueven mi desarrollo personal				X	
16	Mi trabajo hace que me sienta realizado (a)			X		
17	Considero que mi trabajo es muy valioso				X	
DESEMPEÑO LABORAL						
18	Me motivan diariamente para conseguir las metas				X	
19	Me siento verdaderamente importante con la labor que realizo				X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
20	Me siento a gusto de trabajar con mi jefe				X	
21	Mi jefe es comprensivo ante alguna dificultad que se presente.				X	
22	Mi jefe muestra buena disposición ante cualquier duda respecto mi trabajo				X	
23	Pienso que la buena relación con el jefe contribuye a mejorar la calidad de servicio que se brinda				X	
24	La relación con mis superiores es cordial				X	
25	Mi jefe siempre valora el esfuerzo que realizo en mi trabajo				X	

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ( X )            Aplicable después de corregir ( )            No aplicable ( )

Apellidos y nombres: Rosales Márquez Cinthia

Especialidad : Magister en gestión de los servicios de la salud

  
Cinthia Rosales Márquez  
Magister en Gestión de los Servicios  
de la Salud  
C E P 05488

Firma del evaluador

## Anexo 04

### Coeficiente V de Aiken para instrumento Test de valoración de factores estresores

Ítem	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 4	Exp 5	Total	Media	Escala - ítem	V aiken
1	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
2	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
3	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
4	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
5	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
6	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
7	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
8	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
9	2	3	3	2	3	13	2.600	Validez fuerte	0.867
10	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
11	2	3	3	2	3	13	2.600	Validez fuerte	0.867
12	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
13	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
14	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
V de Aiken General								Validez fuerte	0.98

**Coefficiente V de Aiken para instrumento Test de valoración de la satisfacción laboral**

Ítem	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Exp 4	Exp 5	Total	Media	Escala - ítem	V aiken
1	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
2	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
3	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
4	3	2	3	3	3	14	2.800	Validez fuerte	0.933
5	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
6	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
7	2	2	3	3	2	12	2.400	Validez aceptable	0.800
8	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
9	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
10	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
11	3	2	3	3	3	14	2.800	Validez fuerte	0.933
12	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
13	2	3	3	3	2	13	2.600	Validez fuerte	0.867
14	2	3	3	3	2	13	2.600	Validez fuerte	0.867
15	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000

16	2	3	3	3	3	14	2.800	Validez fuerte	0.933
17	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
18	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
19	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
20	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
21	3	2	3	3	3	14	2.800	Validez fuerte	0.933
22	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
23	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
24	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
25	3	3	3	3	3	15	3.000	Validez fuerte	1.000
<b>V de Aiken General</b>								Validez fuerte	0,97

## ANEXO 5

### Análisis de la fiabilidad para test de valoración de factores estresores

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	14

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	36,1000	49,147	,695	,929
P2	35,3500	51,503	,762	,927
P3	35,7000	50,432	,729	,928
P4	35,5000	54,263	,566	,932
P5	35,9500	47,945	,918	,921
P6	36,0000	50,947	,752	,927
P7	36,3000	50,432	,788	,926
P8	36,3500	52,029	,705	,928
P9	36,5000	54,474	,663	,931
P10	35,7000	53,905	,523	,933
P11	36,6500	56,134	,214	,944
P12	36,6000	53,095	,645	,930
P13	36,3000	47,800	,890	,922
P14	36,0500	49,839	,837	,924

Análisis de la fiabilidad para test de valoración de satisfacción laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	25

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	85,25	47,461	,762	,804
P2	85,25	50,197	,707	,809
P3	84,95	56,787	,635	,818
P4	85,25	62,092	,112	,836
P5	85,35	57,082	,603	,819
P6	84,75	60,408	,416	,828
P7	85,85	62,661	,003	,845
P8	85,50	58,158	,314	,831
P9	85,80	56,695	,366	,830
P10	85,30	59,063	,558	,823
P11	85,10	58,305	,523	,823
P12	85,30	58,011	,355	,829
P13	84,95	63,524	-,032	,838
P14	85,20	64,063	-,100	,841
P15	85,20	59,537	,470	,825
P16	85,05	63,945	-,086	,840
P17	84,55	60,471	,263	,831
P18	84,55	62,155	,120	,835

P19	84,80	58,695	,496	,824
P20	84,85	58,555	,485	,824
P21	84,95	61,103	,192	,834
P22	84,80	58,063	,569	,821
P23	84,95	60,997	,311	,830
P24	85,15	57,292	,766	,817
P25	84,95	57,945	,746	,819

**ANEXO 6:**

**Matriz de consistencia**

Título: Exposición a factores estresores relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores en una cadena de boticas

Trujillo, 2019

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019?	<p><b>Hipótesis general:</b> La exposición a los factores estresores se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La exposición a factores ambientales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas.  La exposición a factores laborales se relaciona con la satisfacción laboral de</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la exposición a factores estresores y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Identificar el nivel de exposición en cada una de las dimensiones de los factores estresores en</p>	<p><b>Factores estresores</b></p>	<p>-Factores ambientales</p> <p>-Factores laborales</p> <p>-Factores personales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva, correlacional de corte transversal</p> <p><b>Diseño::</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- O2     subgraph relación     O1     O2     end             </pre> </div> <p><b>Muestra:</b> M= 50 trabajadores</p>

	<p>los trabajadores de una cadena de boticas</p> <p>La exposición a factores personales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de botica.</p>	<p>trabajadores de una cadena de boticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas</li> <li>- Establecer la relación entre la exposición a factores ambientales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas</li> <li>- Establecer la relación entre la exposición a factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de</li> </ul>	<p><b>satisfacción laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Condiciones físicas</li> <li>-Beneficios y remuneraciones</li> <li>-Políticas administrativas</li> <li>-Relaciones internacionales</li> <li>-Desarrollo personal</li> <li>-Desempeño laboral</li> <li>-Relación con la autoridad</li> </ul>	<p><b>Técnica de recolección de datos:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> se utilizaran 2 cuestionarios</p> <p>1° Cuestionario de factores estresores es un instrumento de llenado manual, diseñado para aplicarse de manera individual en aproximadamente 10 minutos, consta de 14 tems).</p> <p>2° Cuestionario de satisfacción laboral es un instrumento de llenado manual, diseñado para aplicarse de manera individual en aproximadamente 20 minutos, consta de 25 ítems).</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El procesamiento de los datos obtenidos en</li> </ul>
--	---	--	--	---	--

		<p>una cadena de boticas.</p> <p>Establecer la relación entre la exposición a los factores personales con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas</p>			<p>la siguiente fue ejecutado con el programa SPSS, Versión 25.</p>
--	--	--	--	--	---

**ANEXO 7**  
**Base de datos**

	F. Ambientales					F. Laborales						F. Personales						TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	total	P5	P6	P7	P8	P9	total	P10	P11	P12	P13	P14	total		clasificación
1	1	2	3	4	10	4	4	2	1	4	15	4	1	2	3	4	14	39	Medio
2	2	2	3	4	11	4	4	2	1	4	15	4	2	1	1	4	12	38	Medio
3	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	3	1	1	2	3	10	32	Medio
4	2	3	4	4	13	4	4	2	1	1	12	4	1	2	4	4	15	40	Medio
5	2	2	3	3	10	5	5	2	2	2	16	5	1	2	1	3	12	38	Medio
6	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	5	15	40	Medio
7	4	4	3	2	13	3	3	3	2	2	13	4	3	2	2	3	14	40	Medio
8	2	4	4	4	14	4	4	2	3	1	14	4	1	1	3	4	13	41	Medio
9	1	4	3	2	10	3	2	2	2	1	10	4	4	2	1	3	14	34	Medio
10	2	4	2	3	11	3	3	2	2	1	11	3	1	1	3	3	11	33	Medio
11	3	3	1	1	8	2	2	2	1	4	11	3	2	2	2	4	13	32	Medio
12	2	4	3	3	12	2	3	2	1	2	10	3	1	2	1	3	10	32	Medio
13	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	14	4	1	1	2	4	12	42	Medio
14	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	14	4	1	1	2	4	12	42	Medio
15	2	3	4	4	13	2	3	1	2	4	12	4	1	1	1	3	10	35	Medio
16	1	1	4	3	9	3	3	1	1	3	11	3	2	2	3	3	13	33	Medio
17	2	2	4	4	12	3	3	2	2	3	13	4	1	1	2	3	11	36	Medio
18	2	3	2	1	8	2	2	3	2	2	11	3	2	2	1	2	10	29	Medio
19	1	3	4	4	12	4	4	1	1	4	14	4	1	1	2	4	12	38	Medio
20	1	2	3	4	10	4	4	1	1	3	13	4	1	1	2	3	11	34	Medio

21	3	3	2	2	10	3	3	4	3	4	17	3	1	2	1	3	10	37	Medio
22	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	1	1	2	3	10	34	Medio
23	3	4	3	3	13	3	3	3	3	2	14	4	1	2	2	3	12	39	Medio
24	3	3	4	4	14	3	2	3	4	2	14	3	1	2	3	3	12	40	Medio
25	1	3	4	4	12	4	4	1	1	4	14	4	1	2	1	4	12	38	Medio
26	4	4	3	4	15	2	3	2	2	3	12	4	2	2	1	3	12	39	Medio
27	4	4	4	4	16	4	4	1	1	4	14	4	1	1	2	4	12	42	Medio
28	4	4	3	4	15	3	2	3	3	4	15	2	1	3	3	2	11	41	Medio
29	2	3	2	3	10	2	2	1	2	3	10	4	2	3	3	2	14	34	Medio
30	2	3	3	2	10	3	2	2	3	4	14	3	2	2	2	4	13	37	Medio
31	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	3	1	1	2	3	10	32	Medio
32	1	4	3	3	11	3	3	2	2	2	12	2	2	1	2	3	10	33	Medio
33	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	3	1	1	2	3	10	32	Medio
34	2	3	2	3	10	3	3	1	1	2	10	3	1	2	2	2	10	30	Medio
35	2	3	3	3	11	3	2	2	2	2	11	3	2	2	1	2	10	32	Medio
36	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	32	Medio
37	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	3	1	2	2	2	10	32	Medio
38	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	1	2	2	2	10	29	Medio
39	2	3	2	4	11	3	3	2	1	4	13	4	1	1	3	3	12	36	Medio
40	2	2	3	2	9	3	2	2	2	2	11	4	1	2	2	2	11	31	Medio
41	4	4	2	2	12	1	2	2	3	4	12	4	1	2	1	2	10	34	Medio
42	1	3	2	4	10	2	2	2	4	4	14	4	1	1	1	4	11	35	Medio
43	1	2	2	4	9	2	2	2	4	4	14	4	1	1	2	4	12	35	Medio
44	1	3	1	4	9	4	4	1	2	4	15	4	1	1	1	4	11	35	Medio
45	1	3	4	4	12	4	4	1	1	3	13	4	1	1	4	4	14	39	Medio

46	4	3	4	4	15	3	3	2	3	2	13	4	1	1	2	4	12	40	Medio
47	1	3	4	4	12	3	3	2	2	1	11	4	1	1	2	4	12	35	Medio
48	2	2	4	4	12	3	3	3	3	4	16	4	1	2	2	3	12	40	Medio
49	3	3	3	4	13	3	3	3	3	2	14	3	1	2	2	3	11	38	Medio
50	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	12	4	2	3	2	2	13	37	Medio

	Ambiente físico				Remuneraciones			Políticas administrativas					Relaciones interpersonales					Desarrollo personal				Desempeño laboral					Relación con la autoridad								
	p1	p2	p3	total	p4	p5	total	p6	p7	p8	p9	total	p10	p11	p12	p13	total	p14	p15	p16	total	p17	p18	p19	total	p20	p21	p22	p23	p24	p25	total	TOTAL		
1	5	4	5	14	4	5	9	4	5	5	5	9	5	5	5	5	0	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	0	9	
2	5	5	5	15	5	5	0	5	5	5	5	0	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	
3	4	4	4	12	3	4	7	3	4	4	4	5	4	5	5	5	9	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
4	3	5	4	12	2	5	7	5	5	1	2	3	5	4	5	5	9	1	2	5	8	5	3	3	1	5	3	2	5	3	5	3	3		
5	4	4	5	13	1	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	7	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	7	0	
6	4	5	4	13	4	4	8	4	4	4	4	6	4	4	5	5	8	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	9	8	
7	3	4	2	9	2	3	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	7	4	4	4	2	3	3	3	9	4	5	5	4	2	2	2	2	8	
8	5	5	5	15	5	5	0	5	5	4	5	9	5	5	5	1	6	5	3	1	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4
9	4	4	3	11	1	4	5	3	5	1	2	1	3	4	5	5	7	4	4	4	2	5	3	4	2	5	5	5	5	4	4	4	8	6	
10	4	4	4	12	1	4	5	4	4	4	4	6	4	4	5	4	7	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	8	1	
11	3	3	2	8	3	3	6	4	5	5	4	8	3	3	4	4	4	3	4	4	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5		





## ANEXO 8

### Consentimiento informado

Yo (Nombres y Apellidos).....

Identificado con DNI N° ....., he sido informado claramente de los fines de la investigación titulada “Factores estresores relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores de una cadena de boticas de Trujillo, durante los meses de Setiembre a Diciembre, 2019” y acepto participar de forma voluntaria brindando datos reales para responder a los cuestionarios de factores estresores y satisfacción laboral.

Por lo tanto acepto participar en la siguiente investigación desarrollando los cuestionarios por completo y con información verdadera a fin de contribuir a los fines de la investigación.

Fecha y Hora: .....

.....

Firma del participante

.....

Investigador

## ANEXO 09

### Constancia de autorización para aplicación de instrumento



BOTICAS INKAFARMA

HACE CONSTAR

Que la Bachiller, JAQUELIN ULLOA RAMOS, estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, se le autorice el uso de los recursos humanos de 5 de nuestros locales para la recolección de información para su muestra de investigación y así pueda realizar su Tesis titulada : **Factores Estresores relacionados con la Satisfacción Laboral en trabajadores de una Cadena de Boticas de Trujillo, durante los meses de Setiembre a Diciembre,2019**

Se expide la presente para los fines pertinentes

Trujillo 30 de septiembre del 2019

Atentamente

INKAFARMA

Q.E. ALVARO DE HONORES

1996 21906

Lider de Sub Grupo 21 E

## **ANEXO 10**

### **Aspectos administrativos**

#### 1.1 Recursos humanos:

- Autora
- Asesora

#### 1.2 Recursos financieros

##### Bienes de inversión:

- Software paquete estadístico SPSS V. 25
- Cartuchos de tinta para impresora
- Memorias USB

##### Bienes de consumos:

- Papel Bond A4
- Lapiceros
- Lápices
- Borrador
- Engrapador
- Grapas
- Clips
- Block de notas
- Resaltador
- Corrector

##### Servicios:

- Fotocopiado
- Movilidad local
- Impresiones
- Espiralado
- Fluido eléctrico
- Internet

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S./	TOTAL S./
<b>REMUNERACIONES</b>			
<b>Estadístico</b>	01	500.00	500.00
<b>BIENES DE INVERSIÓN</b>			
<b>Cartucho de impresora</b>	01	70.00	70.00
<b>Software paquete estadístico SPSS V. 24</b>	01	80.00	80.00
<b>BIENES DE CONSUMO:</b>			
<b>Papel bond A4</b>	02 millar	30.00	60.00
<b>Lapiceros</b>	02 Unid.	2.00	4.00
<b>Lápices</b>	05 unid.	1.00	5.00
<b>Borradores</b>	01 unid.	2.00	2.00
<b>Grapas</b>	01 unid.	5.00	5.00
<b>Engrapador</b>	1 Unid.	20.00	20.00
<b>SERVICIOS</b>			
<b>Movilidad</b>	Pasajes		200.00
<b>Fotocopias</b>	Copias	0.10	100.00
<b>Impresiones</b>	500 Unid.	0.10	50.00
<b>Espiralado</b>	10 Unid.	5.00	50.00
<b>Fluido Eléctrico</b>	Consumo	-	50.00
<b>TOTAL</b>			1196. 00

## ANEXO 11

### Caracterización sociodemográfica de los trabajadores de una cadena de boticas, Trujillo 2019

*Tabla 7. Caracterización sociodemográfica de trabajadores de una cadena de boticas Trujillo, 2019.*

<b>Característica</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Etapa de vida</b>		
Joven	28	<b>56</b>
Adulto	21	<b>42</b>
Adulto mayor	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	30	<b>60</b>
Masculino	20	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Estado civil</b>		
Casado (a)	14	<b>28</b>
Soltero (a)	36	<b>72</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Carga familiar</b>		
Con hijos	25	<b>50</b>
Sin hijos	25	<b>50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo laborando en la empresa</b>		
4-11 meses	25	<b>50</b>
1-5 años	16	<b>32</b>
Más de 5 años	9	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Según la tabla 9, se puede evidenciar que más de la mitad de trabajadores son jóvenes (56%), seguido de un 42% de adultos y 2% de la etapa adulto mayor, en cuanto al sexo el 60% de la muestra son del sexo femenino y 40% de masculino, según su estado civil, la mayoría (72%) son solteros y un (28%) son casados, la carga familiar se distribuyó en (50%) para ambas categorías y finalmente respecto al tiempo laborando en la empresa se encontró que la mayoría (50%) vienen laborando entre 4 a 12 meses, seguido de (32%) de 1-5 años y un (18%) más de 5 años.

## ANEXO 12

### Baremo de instrumentos

#### Test de valoración de la exposición a factores estresores

**Cuadro 2.** Rango de calificación para la variable factores estresores

Niveles valorativos	Puntuación
Exposición mínima	14-28
Exposición mediana	29-44
Exposición máxima	45-56

**Cuadro 3.** Rango de calificación por dimensiones de la variable factores estresores

Niveles valorativos	Factores ambientales	Factores laborales	Factores personales
Exposición mínima	4-8	5-10	5-10
Exposición mediana	9-12	11-15	11-15
Exposición máxima	13-16	16-20	16-20

**Cuadro 4.** Rango de calificación para satisfacción laboral

Niveles valorativos	Puntuación
Bajo	25-60
Mediano	61-95
Alto	96-125

### ANEXO 13

#### Cronograma de desarrollo de actividades

N°	TIEMPO					
	ACTIVIDADES	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
1	Revisión bibliográfica	X				
2	Elaboración del proyecto		X			
3	Presentación del proyecto		X			
4	Reformulación del proyecto		X			
5	Aprobación del proyecto			X		
6	Elaboración del instrumento		X			
7	Validación del instrumento		X			
8	Aplicación del instrumento			X		
9	Análisis y tratamiento de resultados				X	
10	Análisis y tratamiento estadístico				X	
11	Redacción del informe de tesis				X	
12	Corrección del informe de tesis				X	
13	Presentación del informe de tesis				X	
14	Sustentación del informe de tesis					X