



UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**Satisfacción laboral del personal del servicio de Farmacia del
Centro Médico Naval "CMST" - Bellavista 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTORES:

Bach. Meza Moreno, Jose Antonio

Bach. Tumi Torres, Lizbeth Ada

ASESOR:

Mag. Q.F. Pineda Pérez, Neuman Mario

LINEA DE INVESTIGACION:

Farmacología

**Lima – Perú
2022**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios quien es mi guía, mi fortaleza que él quien me guía todos los días de mi vida. A mis padres que con su amor y ternura, motivación y esfuerzo han permitido este logro, a mis hermanos por el apoyo incondicional, durante esta etapa de mi vida, a mi familia por el amor de que nos une.

Tumi Torres, Lizbeth

Dedico esta Tesis con todo mi ser a Dios, a mi Madre, mi Esposa, mi hijo y mis hermanos que son mi familia la que nunca dejaran de ser, a mi Madre, que es para mi padre y madre a la vez que con su educación y principios ha podido enseñarme, guiarme en todas las etapas de mi vida, a mi esposa que es la persona incondicional que estuvo conmigo en todo momento la que me motivo de seguir adelante con esta carrera y es parte de este logro, a mi hijo que es el ser que más amo y que me impulsa a superarme y ser cada día mejor, a mis hermanos que siempre estarán conmigo.

José Antonio Meza Moreno

AGRADECIMIENTO

Al terminar una etapa grandiosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Interamericana, por su paciente orientación, su aliento y sus útiles críticas de este trabajo de investigación.

De igual manera mis agradecimientos a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su tiempo, dedicación y apoyo incondicional.

Tumi Torres, Lizbeth

Agradecido con Dios por darme la vida, la salud, las fuerzas, y poner en el camino a todas las personas que han sido parte de esta tesis, a mi familia, a los docentes que han sido parte del mi aprendizaje y conocimiento que pude alcanzar durante todo el trayecto de mi carrera.

José Antonio Meza Moreno

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I	3
Planteamiento del problema	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación	6
Capítulo II	7
Fundamentos teóricos	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Nacionales	7
2.1.2. Internacionales	9
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Revisión de la literatura	12
2.2.2. Teorías sobre la satisfacción en el trabajo	13
2.2.3. La satisfacción laboral en las profesiones sanitarias	32
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis general	34
2.4.2. Hipótesis específica	34
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	35
Capítulo III	36
Metodología	36

3.1.	Tipo y nivel de investigación	36
3.2.	Descripción del método y diseño.....	36
3.3.	Población y muestra	36
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4.1.	Técnicas	37
3.4.2.	Instrumentos	37
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
Capítulo IV:		40
Presentación y análisis de los resultados		40
4.1.	Presentación de resultados	40
4.1.1.	Análisis Descriptivo.....	40
4.2.	Prueba de hipótesis	47
	Hipótesis general.....	47
	Hipótesis específica	47
4.3.	Discusión de los resultados	48
Capítulo V		51
Conclusiones y recomendaciones		51
5.1.	Conclusiones	51
5.2.	Recomendaciones	53
Referencias bibliográficas		54
ANEXOS		62
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	62
	Anexo 2: Instrumento.....	64
	Anexo 3: Data consolidado de resultados	66
	Anexo 5: Testimonios fotográficos.....	68
	Anexo 6. Juicio de expertos.....	70

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable: Satisfacción Laboral.....	35
Tabla 2: Baremos de la variable Satisfacción Laboral.....	39
Tabla 3: Anexo 3: Data Consolidada de Resultados	66

Índice de figuras

Figura 1: Pirámide de Maslow.....	16
Figura 2: Resumen de los enfoques de contenido de las teorías de las necesidades	19
Figura 3: Equidad en las recompensas y el reconocimiento (Coetsee, 2002:163).....	20
Figura 4: El modelo Porter-Lawler sobre la motivación laboral (Steers et al., 1996:23).....	20
Figura 5: Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio de Farmacia del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”	41
Figura 6: Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Ambiente Laboral.....	42
Figura 7: Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Supervisión	43
Figura 8: Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Interacción con los compañeros de trabajo.....	44
Figura 9: Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Política de capacitación y promoción	45
Figura 10: Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Remuneraciones e Incentivos.....	46

Resumen

Objetivo: El propósito de este estudio es identificar el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” en relación con los factores ambientales, sociodemográficos e individuales, de forma tal que permita diseñar y/o elaborar planes que introduzcan mejoras que redunden en la calidad del servicio prestado por los servidores del área de farmacia del referido nosocomio. **Material y métodos:** Veintiséis farmacéuticos de hospital fueron incluidos en la investigación. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral para medir el nivel de satisfacción con su trabajo actual, y el TAS-20 para evaluar la experiencia y la conciencia emocional. A partir de los criterios expuestos, el tipo de investigación que se adecuó más al presente trabajo, fue el cuantitativo. A partir de ese enfoque, se determinó la mensura de las variables consideradas en el estudio. El método que se seleccionó fue el descriptivo con corte transversal. En cuanto al diseño el estudio es transversal y expost-facto. Los datos se analizaron con la versión 25 de IBM SPSS Statistics. **Resultados:** Los análisis de los datos revelaron un bajo nivel de satisfacción con respecto a la subescala de remuneración-promoción, un alto nivel de satisfacción con respecto a la dimensión dirección-relaciones interpersonales y un alto nivel de satisfacción con respecto a la subescala organización-comunicación. El 74% de los encuestados está insatisfecho con el presupuesto anual y el 86,3% no está nada satisfecho con la legislación actual. **Conclusiones:** Estos resultados son importantes para los farmacéuticos de dicho centro hospitalario y para la dirección del hospital, con el fin de enfocar las políticas sanitarias, la gestión y los aspectos ambientales, con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción de los farmacéuticos del hospital.

Palabras clave: Satisfacción laboral, hospital, farmacéutico, teorías motivacionales, profesión sanitaria, diseño de puestos de trabajo, satisfacción salarial, gestión del rendimiento, acuerdo laboral, clima organizativo, sector público, sector privado, desarrollo profesional.

Abstract

Objective: The purpose of this study is to identify the level of job satisfaction among the workers of the Naval Medical Center "Cirujano Mayor Santiago Távora" in relation to environmental, sociodemographic and individual factors, in such a way that it allows to design and/or elaborate plans that introduce improvements that result in the quality of the service provided by the servers of the pharmacy area of the aforementioned hospital. **Material and methods:** Twenty-six hospital pharmacists were included in the research. The Job Satisfaction Scale was used to measure the level of satisfaction with their current job, and the TAS-20 to assess experience and emotional awareness. Based on the exposed criteria, the type of research that was most suited to this work was quantitative. From this approach, the measurement of the variables considered in the study was determined. The method that was selected was the descriptive cross-sectional one. In terms of design, the study is cross-sectional and ex post-facto. The data was analyzed with version 25 of IBM SPSS Statistics. **Results:** The analysis of the data revealed a low level of satisfaction with respect to the remuneration-promotion subscale, a high level of satisfaction with respect to the management-interpersonal relations dimension, and a high level of satisfaction with respect to the organization-promotion subscale. communication. 74% of those surveyed are dissatisfied with the annual budget and 86.3% are not at all satisfied with the current legislation. **Conclusions:** These results are important for the pharmacists of said hospital center and for the hospital management, in order to focus on health policies, management and environmental aspects, with the purpose of increasing the level of satisfaction of hospital pharmacists.

Keywords: Job satisfaction, hospital, pharmacist, motivational theories, health profession, job design, salary satisfaction, performance management, labor agreement, organizational climate, public sector, private sector, professional development.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un factor importante para aumentar la participación de una persona en el lugar de trabajo, y también para la motivación (Rasdi et al., 2019). Representa una combinación de sentimientos positivos o negativos que los trabajadores tienen hacia su trabajo, y las relaciones percibidas entre las expectativas de una persona y los resultados reales. La satisfacción con el trabajo está estrechamente relacionada con el comportamiento de ese individuo en el lugar de trabajo (Cierniak-Emerych y Golej, 2020).

El interés por estudiar la satisfacción laboral tiene un doble propósito: identificar los diversos factores que pueden aumentar la satisfacción laboral de los farmacéuticos y, de forma implícita, la satisfacción de los pacientes, así como mejorar la calidad de los servicios prestados (Sánchez & Sellero, 2017). En comparación con la población general, los datos más antiguos muestran que los farmacéuticos pueden estar ligeramente menos satisfechos con sus trabajos específicos que la población general (Macías & Vanga, 2021).

A lo largo de las décadas, la profesión de farmacéutico hospitalario interactuó estrechamente con otros profesionales de la salud médica en los hospitales; de ahí que la importancia de los farmacéuticos en un equipo multidisciplinar haya aumentado (Foppa et al., 2020). Como parte de un equipo que brinda servicios de salud, los farmacéuticos participan en la realización de diversas tareas y en la toma de decisiones que tienen un impacto en la calidad de vida de un paciente. Por lo tanto, el nivel de satisfacción laboral puede influir activamente en la motivación de los empleados para involucrarse en las actividades hospitalarias (Torres et al., 2017).

Bernabeu-Martínez et al. (2020) informaron que los farmacéuticos hospitalarios obtuvieron puntajes de satisfacción promedio, y algunos estudios identificaron que el factor principal en la retención de empleados es la satisfacción laboral de los empleados (Sussman et al., 2016). Entre los profesionales del mismo departamento de farmacia, los farmacéuticos parecían estar más satisfechos que el personal de apoyo (Antoniou et al., 2021). El posicionamiento laboral y el uso de habilidades repetidamente parecían estar relacionados con la satisfacción laboral del farmacéutico (Chiong-Rivero et al., 2021).

Realizar la medición de la satisfacción laboral de los trabajadores encarna un régimen de determinación que consiente estar al tanto la situación de una organización. Representa uno de los indicadores de la calidad del trabajo que se da dentro de una institución, específicamente de los recursos humanos, su gestión y los problemas que puedan estarse gestando a fin de darle pronta solución, así como también, precisar el nivel de eficiencia del personal en base a la forma como se interrelacionan con su centro de trabajo expresados a través de diferentes dimensiones de satisfacción laboral.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios farmacéuticos del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”, de forma tal que sirva permita diseñar y/o elaborar planes que introduzcan mejoras que redunden en la calidad del servicio prestado por los servidores del área de farmacia del referido nosocomio.

El presente estudio está dividido en cinco capítulos: el primero dedicado a estudiar la parte lógica de la investigación (planteamiento del problema, objetivos y justificación; el capítulo segundo orientado a dar los fundamentos teóricos del trabajo, tanto en lo que concierne a los antecedentes como con respecto a las teorías sobre las que se fundamenta la investigación; en el tercer capítulo se establece el marco metodológico; el cuarto capítulo se analizan los resultados mientras que en el capítulo quinto se exponen las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

El personal farmacéutico de un hospital se desenvuelve actualmente en un entorno que les exige más que en cualquier periodo anterior. Los empleados de las empresas farmacéuticas tienen que hacer frente a las exigencias que se derivan de la obligación de cumplir varias funciones, así como a una mayor presión, como la atención sanitaria gestionada y la atención primaria (Farooq et al., 2021; Nikou y Aavakare, 2021).

El personal de los servicios farmacéuticos del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”, como entidad del sector salud, se enfrenta a diversas dificultades situacionales, y los servicios farmacéuticos en particular, se ven obstaculizados por la escasez de personal de farmacia, carencia de un presupuesto adecuado, problemas de orden logístico con respecto al aprovisionamiento y otros tantos problemas recurrentes en diversos centros hospitalarios, tanto a nivel nacional como internacional (Ojemaye y Petrik, 2021).

En ese orden de ideas, según Erdem & Atalay, (2017), las organizaciones de todo el mundo están experimentando cambios rápidos y significativos. Estos cambios están impulsados por factores externos e internos, como las mayores expectativas de los clientes, las nuevas tecnologías, el aumento de la dinámica del marketing, el rápido crecimiento de la competencia a nivel internacional, los cambios estratégicos y la nueva legislación (Alomar et al., 2019).

La industria sanitaria mundial también está en proceso de rápida transformación, y el sector de la sanidad pública no ha escapado a las exigencias de una economía global que pide constantemente menos (Cherezova y Khalimanenko, 2021).

Estos cambios repercuten en última instancia en la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados. Este estudio se presenta en el contexto mencionado de los servicios farmacéuticos en el sector hospitalario público. Esto se hace con el fin de establecer los diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral.

Los factores que influyen en la satisfacción laboral están relacionados con un patrón de trabajo de agotamiento, ambiente de trabajo, presiones externas (comerciales) y sector de práctica (O’Sullivan et al., 2021). Algunos estudios han demostrado que los farmacéuticos hospitalarios están más

satisfechos en comparación con los farmacéuticos comunitarios, que están más presionados por el número de horas de trabajo, por una mala relación con los médicos o por la falta de oportunidades de promoción (Sotelo, 2018). La insatisfacción laboral afecta el desempeño laboral, lo que resulta en un mayor número de errores.

Estudios previos mostraron que los factores sociodemográficos influyen en la satisfacción laboral de los farmacéuticos. Por ejemplo, un estudio realizado por Göktürk et al. (2021) mostró que los farmacéuticos más jóvenes estaban significativamente menos satisfechos con sus ingresos en comparación con los farmacéuticos mayores, mientras que otros estudios (Herlina et al., 2020; Sánchez-Sellero 2017; Sharma & Srivastava, 2020) informaron que los hombres estaban menos satisfechos en comparación con las mujeres. Además, hay estudios que encontraron una relación positiva entre los factores laborales y el nivel de satisfacción laboral de un farmacéutico hospitalario. Diferentes estudios mostraron que el género y la posición laboral influyen en la satisfacción laboral general en un grado significativo (Oré & Soto, 2019). Cuando se trata de factores de motivación, los farmacéuticos clasificaron el reconocimiento, la promoción, la satisfacción laboral, la retroalimentación laboral, la autonomía y la importancia de la tarea entre los motivadores más influyentes para los farmacéuticos. Los superiores de los farmacéuticos consideraban que las recompensas financieras eran más importantes que los incentivos y beneficios no financieros (Vizcaino, 2020). En un estudio previo dirigido a médicos forenses, se encontró que la alexitimia se correlaciona negativamente con uno de los factores de satisfacción laboral, a saber, las habilidades de organización y comunicación, y dado que la alexitimia se considera metafóricamente un "entumecimiento emocional", la determinación de si tiene una influencia en los farmacéuticos, así como si afecta su nivel de satisfacción laboral, se quiere.

Se han realizado varios estudios sobre la satisfacción de los farmacéuticos hospitalarios, pero este tema no se ha analizado en el Perú en el campo de servicios farmacéuticos intrahospitalarios hasta ahora. En el Perú, los hospitales privados o públicos comprenden farmacéuticos hospitalarios y farmacéuticos clínicos. El primero administra el departamento de farmacia; se ocupan del suministro y la entrega de medicamentos para los departamentos hospitalarios y de medicamentos subvencionados. Estos últimos, que consisten en farmacéuticos clínicos, deben ser asignados a una clínica médica o quirúrgica: asesoran a los médicos sobre las dosis y contribuyen a los programas de medicina personalizada de todos los pacientes.

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción laboral entre los farmacéuticos hospitalarios en nuestro país e identificar la influencia que tienen las diversas dimensiones que componen el constructo de la satisfacción laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, bellavista 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión políticas de capacitación y promoción del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión remunerativa del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión políticas de capacitación y promoción del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión remunerativa del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Bellavista 2021.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica con el aporte teórico del perfil de la satisfacción laboral del personal que presta servicios en el área de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, mediante la recopilación, análisis, y sistematización de información con el fin de una mayor comprensión teórica de las variables, quedando como precedente para futuras investigaciones, por otro lado se encuentra la justificación práctica del estudio, ya que quedará como antecedente de investigación a futuros trabajos relacionados a la materia sobre conclusiones y recomendaciones a la población para el logro de estabilidad y /o mejores condiciones laborales en los profesionales de servicios de farmacia en otros centros hospitalarios. Así mismo, la justificación metodológica, porque su instrumento permitirá analizar la situación de condiciones laborales actuales en el referido centro hospitalario.

Capítulo II

Fundamentos teóricos

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacionales

Mosquera (2020). en su tesis de maestría tuvo como objetivo, establecer el vínculo entre las variables satisfacción laboral y compromiso institucional a partir de un estudio bibliométrico. Se aplicó una metodología hipotética deductiva. En un intento de analizar la actualidad del sector y las oportunidades de desarrollo del negocio farmacéutico, se hizo referencia al material bibliográfico ya los resultados obtenidos a través de buscadores de Internet. La red ha permitido el acceso a una variedad de fuentes y datos, a veces fundamentales a pesar de que el tema de las farmacias es solo incidental. Así, fue posible encontrar ensayos publicados por académicos y expertos en el sector, artículos, intervenciones y también fue posible acceder a los sitios de revistas farmacéuticas presentes en línea. También existen numerosos portales en la red dedicados exclusivamente a la producción y distribución de drogas, que han sido visitados y que casi siempre han brindado información importante. Otras fuentes se han encontrado en Scopus, a través de la ayuda bibliográfica, así como de la consulta de revistas interesadas en economía, producción y distribución farmacéutica. Los momentos de observación empírica y las entrevistas a los farmacéuticos fueron determinantes para los propósitos de este proyecto de investigación, que permitió el estudio directo de aspectos y problemas relacionados con la gestión de las farmacias. Estos encuentros también representaron momentos de formación útiles para permitir la apropiación de elementos que podían escapar al estudio de un fenómeno tan complejo y que, por otro lado, eran activos de información que podían ser utilizados para el propósito de este trabajo.

Agurto (2018). en su tesis de licenciatura tuvo el objetivo explicar la correlación entre satisfacción y desempeño laboral. El propósito del estudio fue como correlacionar las variables organizacionales relacionadas con el bienestar de los empleados, con referencia al nivel de satisfacción, motivación, burnout y conflicto interpersonal. En primer lugar, se presta atención a los factores positivos, como la satisfacción laboral y la motivación. Posteriormente, el análisis se ubica en los aspectos negativos relacionados con el estrés, el burnout y los conflictos interpersonales. Como resultado, se analizaron estas variables en un contexto operativo similar al de una prisión. Para llegar a resultados que no solo tengan valor teórico, sino que también

tengan una retroalimentación tangible y empírica sobre las condiciones reales de trabajo, se administró un cuestionario a 100 empleados del Ministerio de Justicia, que laboran en la prisión de Regina Coeli en Roma. El objetivo del análisis realizado no se limitó exclusivamente a conocer cómo percibe la persona su propia actividad en un contexto especialmente estresante, sino al mismo tiempo analizar cuáles son las causas que pueden determinar una condición que conduce a efectos negativos, con el propósito de identificar cualquier solución.

Salazar y Serpa (2017) en su investigación tuvieron como objetivo investigar las relaciones entre los cuatro tipos de Cultura Organizacional (Clan, Jerarquía, Adhocracia y Mercado) y las tres dimensiones de organizacional (afectiva, normativa e instrumental) en el sector bancario peruano. También se analizó la relación entre estos cuatro tipos de cultura organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral (relación, recompensa y naturaleza del trabajo). Así, se aplicó un análisis factorial exploratorio (EPT) seguido de una regresión múltiple para verificar la relación entre las variables. Los resultados apuntaron a una relación más significativa entre las Culturas de Clan y Jerarquía con las variables estudiadas.

Hurtado (2017) El estudio examina la relación entre el equilibrio entre la vida laboral y personal, con respecto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de dos empresas de la industria retail de Piura. El estudio presentó preocupaciones sobre la satisfacción y el bienestar en el trabajo, colocados en relación con la percepción de los aspectos organizacionales de la estructura de trabajo en la que el trabajador está involucrado. También se analizó el nivel de bienestar personal que perciben los trabajadores dentro de la empresa, el estado de "salud" que los propios trabajadores atribuyen a su empresa, las emociones positivas sentidas en la realización del trabajo, y la sensación de satisfacción que se experimenta al ser utilizado de acuerdo con las propias habilidades. El análisis cuantitativo se integra con un enfoque cualitativo basado en las respuestas libres que producen los sujetos a las preguntas abiertas. La investigación involucró a 136 trabajadores, 70 mujeres y 66 hombres; los análisis también se realizaron en relación al género y tipo de empresa. Los resultados confirman que la participación del empleado en la misión de la empresa se ve favorecida por la percepción del clima emocional de la organización y el grado de identificación con la estructura que permite.

De la Puente (2017) investigó sobre el satisfacción laboral y motivación de los empleados administrativos de una entidad estatal en Trujillo. Material y métodos. Se utilizó un diseño de estudio analítico transversal. 125 coordinadores estaban matriculados en tres hospitales romanos. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario que incluyó tanto una parte

para la recolección de datos sociopersonales como las dos escalas (satisfacción laboral y empoderamiento estructural). El análisis de los datos se realizó con el SPSS 19.0 y el nivel de significancia se fijó en $p < 0,005$. Resultados. Las enfermeras coordinadoras declararon que no estaban muy satisfechas en el trabajo (Promedio = 3.43), mientras que moderadas (Promedio = 3.16) fue su nivel de empoderamiento estructural. El empoderamiento estructural de las enfermeras coordinadoras influye en su satisfacción laboral ($p < 0.001$) especialmente en ciertas dimensiones de la escala, como las oportunidades de interacción social y profesional, el elogio y el reconocimiento, y el control / responsabilidad. Conclusiones. Los resultados de este estudio subrayan la influencia del empoderamiento estructural en la satisfacción laboral del personal sometido a estudio. Las organizaciones de salud en una perspectiva de calidad del servicio prestado deben centrarse en la satisfacción de las enfermeras. Palabras clave: satisfacción laboral, coordinación de enfermeras, empoderamiento organizacional, empoderamiento, enfermeras con funciones gerenciales.

2.1.2. Internacionales

Vizcaino (2020). En los últimos años, el interés por el bienestar en el trabajo ha crecido considerablemente, considerando también las últimas directivas de ley. Varios estudiosos han dedicado particular atención al tema de la influencia trabajo-familia y de los apoyos sociales, como elementos capaces de afectar el bienestar percibido. El bienestar en el cuidado de la salud tiene que considerar la naturaleza particular del trabajo y las dimensiones relacionales relevantes que requieren atención especial para el lado emocional. Métodos. La investigación fue promovida por el Comité para la Igualdad de Oportunidades de una organización de salud pública en el noroeste de Italia. Haciendo referencia al modelo teórico de demandas-recursos del trabajo, este estudio investigó el papel de los apoyos organizacionales y familiares, el efecto indirecto del trabajo en la familia (positivo y negativo) y la carga de trabajo familiar como posibles determinantes de la satisfacción laboral, concebida como un indicador del bienestar psicológico. estar en el trabajo Los encuestados por el cuestionario son 541 (55% del total de empleados), su edad promedio es de 43 años y en su mayoría son mujeres (80%). Resultados. El análisis de datos mostró el papel central de los apoyos de los supervisores, de los apoyos de los compañeros de trabajo y, en menor medida, el papel del efecto indirecto del trabajo en la familia para influir en la satisfacción laboral. Además, se detectaron diferencias significativas entre el personal médico y administrativo. Conclusiones. La centralidad de los apoyos, especialmente los de los supervisores en la determinación de la satisfacción laboral, está en línea con los estudios

que indican que un liderazgo de apoyo y una cultura favorable a la familia pueden facilitar el surgimiento de resultados positivos tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Duran (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de rotación de las enfermeras. Se realizó un diseño descriptivo de investigación correlacional en todas las unidades de atención hospitalaria de tres hospitales afiliados, tanto al sector público como privado. Todas las enfermeras que trabajaban en estos hospitales anteriores fueron incluidas en el estudio (N = 500). Se utilizaron el Cuestionario de Clima Ético. El resultado reveló correlaciones significativas positivas. Sin embargo, se encontraron correlaciones significativas negativas entre la intención de rotación de las enfermeras y cada una de estas variables. Además, aproximadamente el 33% de la varianza explicada de la intención de rotación se explica por el clima ético de trabajo, el apoyo organizacional, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, contribuyendo significativamente de forma independiente en la predicción de la intención de rotación.

Fonseca (2019), En los últimos años, el interés por el bienestar en el trabajo ha crecido considerablemente, considerando también las últimas directivas de ley. Varios estudiosos han dedicado particular atención al tema de la influencia trabajo-familia y de los apoyos sociales, como elementos capaces de afectar el bienestar percibido. El bienestar en el cuidado de la salud tiene que considerar la naturaleza particular del trabajo y las dimensiones relacionales relevantes que requieren atención especial para el lado emocional. Métodos. La investigación fue promovida por el Comité para la Igualdad de Oportunidades de una organización de salud pública en el noroeste de Italia. Haciendo referencia al modelo teórico de demandas-recursos del trabajo, este estudio investigó el papel de los apoyos organizacionales y familiares, el efecto indirecto del trabajo en la familia (positivo y negativo) y la carga de trabajo familiar como posibles determinantes de la satisfacción laboral, concebida como un indicador del bienestar psicológico. estar en el trabajo Los encuestados por el cuestionario son 541 (55% del total de empleados), su edad promedio es de 43 años y en su mayoría son mujeres (80%). Resultados. El análisis de datos mostró el papel central de los apoyos de los supervisores, de los apoyos de los compañeros de trabajo y, en menor medida, el papel del efecto indirecto del trabajo en la familia para influir en la satisfacción laboral. Además, se detectaron diferencias significativas entre el personal médico y administrativo. Conclusiones. La centralidad de los apoyos, especialmente los de los supervisores en la determinación de la satisfacción laboral, está en línea con los estudios

que indican que un liderazgo de apoyo y una cultura favorable a la familia pueden facilitar el surgimiento de resultados positivos tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Sotelo (2018). Este estudio investiga la relación entre el liderazgo distribuido, la cohesión del equipo de liderazgo, la toma de decisiones participativa, las variables de contexto y el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y líderes docentes. Se administró un cuestionario a maestros y líderes docentes ($n = 1770$) de 46 escuelas secundarias grandes. Los análisis de regresión múltiple y los análisis de trayectoria revelaron que las variables del estudio explicaron una varianza significativa en el compromiso organizacional. El grado de varianza explicada para la satisfacción laboral fue considerablemente menor en comparación con el compromiso organizacional. Lo más llamativo fue que la cohesión del equipo de liderazgo y la cantidad de apoyo al liderazgo estaba fuertemente relacionada con el compromiso organizacional e indirectamente con la satisfacción laboral. La descentralización de las funciones de liderazgo estaba débilmente relacionada con el compromiso de la organización y la satisfacción en el trabajo.

AL-Maaitah et al. (2021) En el presente estudio, el objetivo principal fue examinar la satisfacción laboral en el contexto del personal no académico (administrativo) de la Universidad de la Frontera Norte (NBU) en Arabia Saudí, medida a través de su nivel de satisfacción laboral. El estudio se centró en la rotación de los empleados para intentar desarrollar una iniciativa de incentivo mediante el aumento de la remuneración. Según los resultados, el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo era alto y dicho nivel estaba influenciado por el género, estando los miembros masculinos del personal más satisfechos que sus homólogos femeninos. Los resultados también mostraron que el personal con menos antigüedad tenía niveles más altos de satisfacción laboral que el personal con más antigüedad. La misma satisfacción laboral más elevada se daba en el caso de los funcionarios con menor cualificación y nivel de empleo, en comparación con los de alta cualificación y nivel de empleo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Revisión de la literatura

La satisfacción en el trabajo es un concepto muy importante, multidimensional, duradero y muy investigado en el campo del comportamiento organizativo. Es el resultado del movimiento de relaciones humanas que comenzó con los estudios Hawthorne a finales de los años veinte. Afirma que la percepción de un empleado es que su trabajo permite satisfacer valores y necesidades importantes (Luckner y Dorn, 2017). Partelow et al. (2020) lo describe como el placer que se obtiene del trabajo actual y de las condiciones laborales.

Según Nur et al. (2014), los aspectos clave que contribuyen a la satisfacción laboral son el reconocimiento en el trabajo, el nivel salarial, las oportunidades de promoción y el logro de objetivos personales.

Para cualquier empleado, su ocupación es la principal fuente de ingresos; también ocupa gran parte del día y contribuye a su posición social. Dado que el papel de una ocupación es fundamental en la vida de muchas personas, la satisfacción laboral es un componente importante del bienestar general (Anastasiou y Garametsi, 2021). Las organizaciones están experimentando cambios rápidos y significativos, impulsados por factores externos e internos como el aumento de las expectativas de los clientes, los cambios tecnológicos, la creciente dinámica del mercado, el rápido crecimiento de la competencia, los cambios estratégicos y la nueva legislación (Tong et al., 2020).

La satisfacción en el trabajo es un concepto positivo que describe sobre todo las actitudes laborales. La mayoría de los adultos pasan un tercio de su vida en el trabajo. Con las abundantes pruebas de que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el bienestar físico y psicológico y con una experiencia vital positiva, es importante hacer hincapié en el clima motivador (Tait et al., 2020).

Chen & Gardiner (2019) afirman que las causas de la satisfacción en el trabajo pueden incluir la igualdad de la dirección y el liderazgo, las recompensas y el reconocimiento salarial, las condiciones laborales, la seguridad en el trabajo, el trabajo mentalmente desafiante y la adecuación persona-trabajo. Chen & Gardiner (2019) concluyen que el rendimiento no es un resultado o una consecuencia de la satisfacción, sino que la satisfacción resulta de cuando las

recompensas, recibidas como consecuencia de un buen rendimiento, se perciben como razonables o equitativas.

Una plantilla descontenta y menos motivada conduce a una baja productividad, a una baja eficacia organizativa, al absentismo y a una elevada rotación de personal. Para el individuo, puede conducir a una mala salud mental, en particular el estrés y la ansiedad, y al final tiene un impacto en la prestación sanitaria, así como la experiencia de los pacientes en la recepción de la atención (Gällstedt, 2003)

Según Sánchez-Sellero (2017), cada vez hay más pruebas de que los empleados satisfechos desempeñan un enorme papel en la generación de clientes satisfechos. Los clientes satisfechos son más propensos a ser fieles a una empresa, a traer más negocios a la empresa y a recomendar a otros clientes a la empresa. Esto también es relevante en el caso del sector sanitario y demuestra que la satisfacción laboral es importante tanto para los empresarios como para los empleados.

Los farmacéuticos forman parte del grupo multidisciplinar que asegura la salud de los pacientes. Son, en su mayoría, el primer y último escalón en la línea de información y salud. En este estudio, el objetivo es identificar los factores que conducen a la satisfacción laboral, investigar la influencia de estos factores en el farmacéutico de la farmacia institucional y hacer recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral.

2.2.2. Teorías sobre la satisfacción en el trabajo

En el ámbito de la teoría organizativa, se pueden incluir los términos satisfacción laboral, motivación y sistemas de recompensa. El que más influye en esta área es el de motivación, porque tiene puntos en común con los otros dos términos (Valero & Quintanal 2018). La motivación puede definirse como aquellas fuerzas en un individuo que le empujan o impulsan a satisfacer necesidades o deseos básicos, y el nivel de necesidades determinará qué recompensa satisfará a un empleado (Pradenas et al., 2021).

La satisfacción laboral puede describirse como el estado emocional que provoca la valoración de la labor de una persona al conseguir o facilitar los logros de sus valores laborales. Se describe como una respuesta efectiva a aspectos específicos del trabajo y es muy importante para cualquier organización. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo puede considerarse una actitud que suscita una expresión de sentimientos hacia un objeto (Serrate, 2014).

Según Serrate (2014), puede ser la actitud positiva o negativa que los individuos tienen hacia sus puestos de trabajo y asuntos relacionados, y el grado de ajuste entre la organización y el empleado.

Valero & Quintanal (2018), señalan que el grado de afecto positivo hacia un trabajo y sus componentes, puede definirse como satisfacción laboral. Las teorías son:

- las teorías de la discrepancia, que examinan la medida en que los empleados necesitan o desean estar satisfechos en el lugar de trabajo;
- las teorías de la equidad, que destacan las comparaciones sociales en la evaluación de las recompensas laborales; y
- las teorías de la expectativa, que se centran en la motivación de los empleados.

Sánchez-Sellero (2017) enumeran los siguientes modelos de satisfacción laboral:

El modelo de Lawler se relaciona estrechamente con la teoría de la equidad; especifica que los empleados están satisfechos con una faceta específica del trabajo (por ejemplo, compañeros de trabajo, supervisores, salario) si la cantidad de la faceta que reciben es igual a la que perciben.

La teoría de la discrepancia de Locke explica la satisfacción laboral en términos de necesidades. Se centra en la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, y afirma además que depende de la congruencia o las discrepancias percibidas entre los deseos y los resultados, y de la importancia de lo que se desea. La satisfacción en el trabajo es la suma de los aspectos del trabajo multiplicada por la importancia del aspecto para la persona.

La teoría del proceso de oposición de Landy hace hincapié en el equilibrio emocional y considera la satisfacción e insatisfacción laboral como estados emocionales. Mientras que la satisfacción en el trabajo se refiere a los sentimientos positivos que los individuos tienen en relación con sus puestos de trabajo, la insatisfacción en el trabajo, por el contrario, indica los sentimientos negativos que los individuos tienen en relación con sus puestos de trabajo o las facetas de su trabajo.

La teoría de Herzberg

En el libro *La motivación para el trabajo* (1959), Herzberg realizó entrevistas a 200 ingenieros y contables. Se les pidió que describieran "cualquier tipo de anécdota que le guste, ya sea un

momento en el que se sintió excepcionalmente bien o un momento en el que se sintió excepcionalmente mal en su trabajo". Esto se llevó a cabo en doce organizaciones similares (Sánchez-Sellero, 2017)

Esta teoría, como se muestra en la figura 2, diferencia entre motivadores intrínsecos y extrínsecos. Los aspectos comunes de la satisfacción laboral son el salario, los ascensos, el reconocimiento, los compañeros de trabajo, la empresa y la dirección. Los motivadores intrínsecos son las tareas y el contenido del trabajo, mientras que los factores extrínsecos se refieren a la remuneración, los compañeros de trabajo y las condiciones laborales. Según Serrate (2014), Herzberg también distinguió entre satisfactores e insatisfactores. Si las condiciones de trabajo y los supervisores son buenos, se perciben como satisfactores y si las condiciones de trabajo se experimentan como malas se pueden considerar como insatisfactores.

Los factores entre satisfacción e insatisfacción laboral, no pueden tratarse como opuestos directos entre sí. Por ejemplo, la falta de motivadores no tiene por qué provocar insatisfacción en el trabajo. Del mismo modo, la presencia de factores de higiene puede influir en la insatisfacción laboral, pero no en la satisfacción laboral. Los motivadores están fuertemente asociados a la satisfacción laboral y tienen un impacto positivo a largo plazo en el rendimiento laboral. Estos factores están relacionados con la labor de un individuo y pueden incluir el reconocimiento, el logro, el tipo de trabajo que se realiza, la responsabilidad y la oportunidad de progreso. También pueden tener un impacto a corto plazo en los niveles de actitud y rendimiento (Sánchez-Sellero, 2017).

Varios investigadores pudieron comprobar esta teoría y se resumieron en su libro *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Los investigadores discutieron esta teoría, afirmando que había investigado una gama reducida de trabajos y que sólo había utilizado una medida de la actitud hacia el trabajo, y que las personas se hacían ver como buenas al atribuir los acontecimientos positivos a factores internos y las experiencias negativas a acontecimientos externos. A fin de cuentas, se obtienen resultados diferentes a partir de técnicas de investigación diferentes. Cuando se utilizó el método de entrevistas de incidentes críticos de Herzberg, los resultados apoyaron su teoría, pero un modelo unisalar de investigación sería igualmente conflictivo. La teoría de Herzberg es intrigante porque es simple y general. Por lo tanto, la clave es tener en cuenta la medición utilizada porque los resultados teóricos dependen en gran medida del método que se utilice (Oré & Soto, 2019).

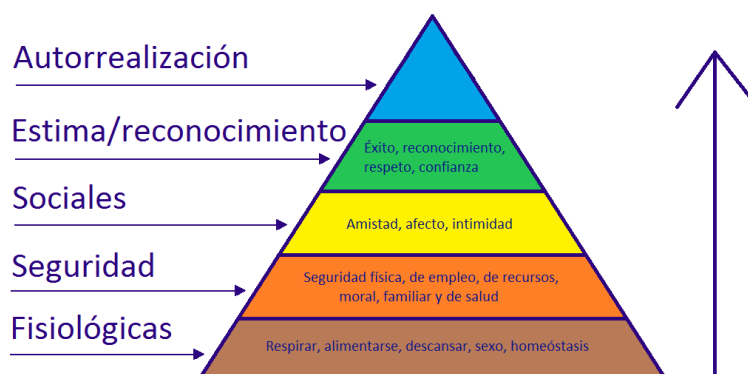
La jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de Maslow sobre la motivación humana tuvo un impacto notable en el pensamiento de teóricos de la organización como McGregor y Argyris, así como en el trabajo empírico de Porter, Beer, Hall y Nougiam, y Lawler y Suttle (Zhu et al., 2020).

En 1954, este psicólogo humanista publicó por primera vez *Motivation and Personality* (1954) que introdujo la teoría sobre cómo las personas satisfacen diversas necesidades personales en el contexto de su trabajo (Jalil et al., 2014).

Figura 1:

Pirámide de Maslow



Adaptado de Economipedia, 2019 (<https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>)

Jalil et al. (2014) afirman que el sistema de Maslow se utiliza con frecuencia para categorizar los motivos humanos. Este esquema, como se ve en la figura 1, implica cinco categorías de necesidades, ordenadas con las necesidades de nivel inferior en la parte inferior, que deben satisfacerse primero, antes de que entren en juego las necesidades de nivel superior (Tietjen y Myers, 1998).. Estas necesidades pueden explicarse en el siguiente orden jerárquico:

- 1) Necesidades fisiológicas: comida, agua, sexo y refugio.
- 2) Necesidades de seguridad: protección contra el peligro, la amenaza y la privación. Los comportamientos que provocan incertidumbre en el ámbito de la continuidad del empleo, o que reflejan favoritismo o discriminación, y una administración imprevisible de la política, son indicadores poderosos en este nivel.

- 3) Necesidades sociales: dar y recibir amor, amistad, afecto, pertenencia, asociación y aceptación.
- 4) Necesidades del ego: necesidad de logro, adecuación, fuerza y libertad. Se trata, en esencia, de la necesidad de autosuficiencia o autonomía. Por ejemplo, el reconocimiento del estatus, el aprecio y el prestigio.
- 5) Autorrealización: necesidad de autodesarrollo continuo y deseo de llegar a ser más y más de lo que se es y de lo que se es capaz de llegar a ser.

Según Mattar (2012), las investigaciones no apoyan claramente esta teoría de la motivación, pero en ella hay un punto clave que los directivos deben tener en cuenta y es el hecho de que una necesidad satisfecha puede perder su potencial motivador. Los empresarios deben esforzarse por motivar a los empleados mediante la elaboración de programas o prácticas destinadas a satisfacer sus necesidades.

La teoría ERG de Alderfer

A finales de la década de 1960, Clayton Alderfer desarrolló una teoría que difiere de la de Maslow en tres aspectos principales

- 1) se utilizó un conjunto más reducido de necesidades básicas para explicar el comportamiento
- 2) la teoría no asume que las necesidades están relacionadas entre sí en una jerarquía escalonada, y
- 3) la teoría ERG contiene un componente de frustración-regresión (Dias et al., 2017).

Esta teoría, en comparación con otras teorías de la figura 2, utiliza tres grandes categorías de necesidades humanas, a saber: Existencia, Relación y Crecimiento.

Las necesidades de existencia incluyen todos los diversos deseos fisiológicos y materiales (hambre y sed, así como necesidades materiales como el salario, los beneficios adicionales y la seguridad física). Estas necesidades se caracterizan por el objetivo de obtener una sustancia material, y la satisfacción de una persona tiende a asociarse con la frustración de otra cuando los recursos son limitados.

Las necesidades de relación comprenden los deseos de las personas de tener relaciones con otras personas significativas que se caracterizan por compartir mutuamente pensamientos y sentimientos. Estas necesidades sólo pueden satisfacerse mediante la reciprocidad. Suele haber una conexión entre cada parte y su satisfacción individual.

Las necesidades de crecimiento son los deseos de una persona de tener efectos creativos y productivos en sí misma y en su entorno. La persona, por tanto, siente una mayor plenitud como ser humano (Dias et al., 2017).

La teoría de la necesidad de McClelland

Según Alrawahi et al. (2020), David McClelland estudió la relación entre las necesidades y la conducta desde finales de los años cuarenta. Investigó tres necesidades específicas:

1) La necesidad de logro

Las personas motivadas por el logro comparten una de las tres características siguientes: la preferencia de trabajar en tareas de dificultad moderada, la preferencia de situaciones en las que el rendimiento se debe a su esfuerzo y no a otros factores, y desean más retroalimentación sobre sus éxitos y fracasos.

2) La necesidad de afiliación

Estas personas tienden a dedicar más tiempo a mantener relaciones sociales y a unirse a diversos grupos. También tienen un fuerte deseo de ser amados. .

3) La necesidad de poder

Manifiesta el deseo de una persona de controlar, enseñar o alentar a los otros a alcanzar determinados objetivos.

La teoría anterior se compara con otras teorías, en la figura siguiente:

Figura 2:

Resumen de los enfoques de contenido de las teorías de las necesidades

	Maslow Jerarquía de necesidades		HERTZBERG (teoría de los dos factores)a	ALDERFER	McCLELLAND
Mayor Orden necesidad	Autorrealización	Motivadores	El trabajo en sí mismo: Responsabilidad Avance, crecimiento	Crecimiento	Necesidad de logro
	Estima, respeto		Logros Reconocimiento		
Necesidades básicas	Pertenencia, social y amor	Condiciones de higiene	Calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros, con el supervisor, con los subordinados	Relaciones	Necesidad de poder
	Protección y seguridad psicológica		Seguridad laboral existencia Condiciones de trabajo Salario		

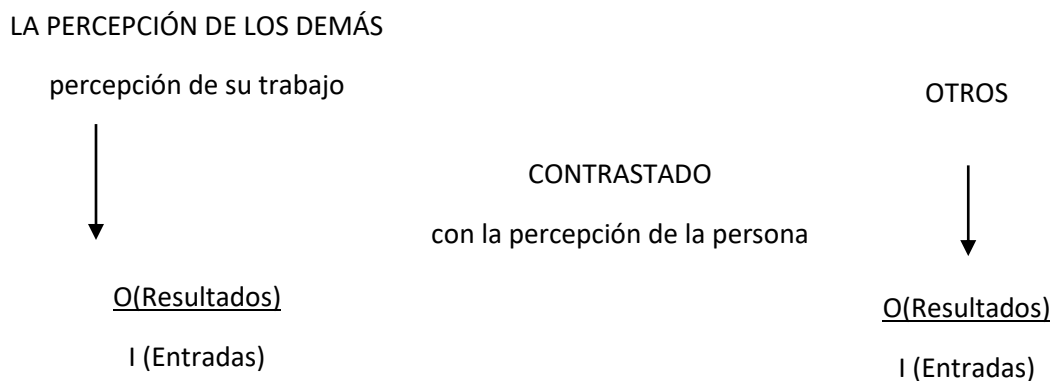
La teoría de la equidad de Adams

La teoría de la equidad, impulsada por la psicóloga Stacy Adams, puede definirse como un modelo de motivación que explica cómo las personas se esfuerzan por conseguir la equidad y la justicia en el intercambio social o de dar y recibir (Sotelo, 2018). Los inputs y los outputs son los principales componentes de la relación de intercambio. Los inputs son la contribución del individuo a la situación, por ejemplo, la experiencia laboral previa la educación, la formación y el esfuerzo general para realizar el trabajo. Los outputs son los resultados que el empleado obtiene del intercambio, por ejemplo, la remuneración, los beneficios adicionales, las asignaciones de trabajo, el comportamiento de los supervisores, así como los símbolos de estatus.

Los empleados tienden a comparar en primer lugar su relación entre el input y el output con sus compañeros de trabajo y percibirán la equidad si el input que han dado, justifica el output recibido. Por el contrario, percibirán la desigualdad si sus resultados no justifican las aportaciones. Los empleados que perciben la desigualdad también es probable que corrijan la balanza, y los empresarios están motivados para ayudar al empleado a equilibrar la ecuación (Pablos, 2016). La figura 3 lo ilustra:

Figura 3:

Equidad en las recompensas y el reconocimiento.

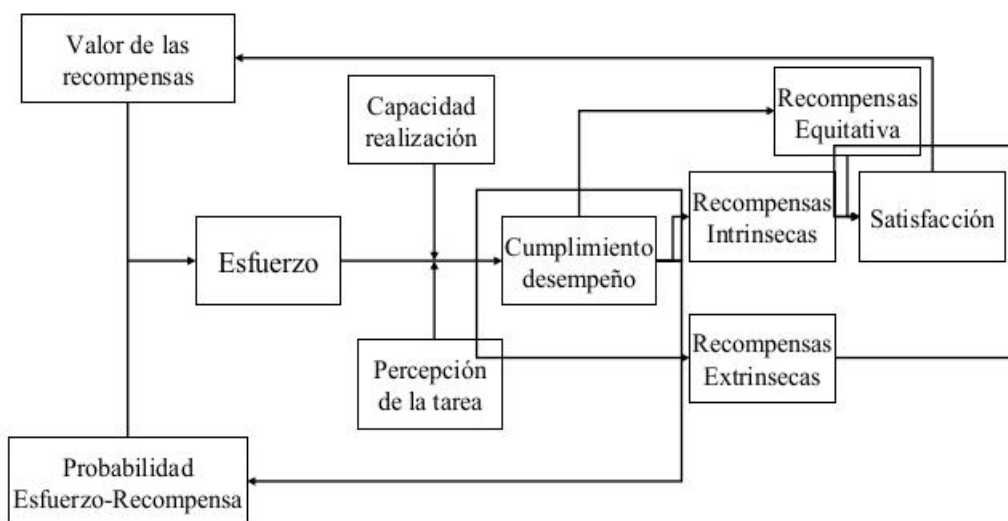


Teoría de las expectativas

Llanes-Ordóñez et al. (2017) definen la teoría de la expectativa como la creencia del individuo, respecto a la posibilidad o probabilidad subjetiva, de que un determinado comportamiento dé lugar a un determinado resultado. Bello & Niedrist (2019) presentan el modelo que refinó y amplió el trabajo de Vroom en la década de los 60. Este modelo identifica los valores humanos individuales relativos a resultados específicos y sus expectativas, y vincula el esfuerzo con el rendimiento y la satisfacción laboral.

Figura 4:

El modelo Porter-Lawler sobre la motivación laboral



Trindade et al. (2019) describen el modelo Porter-Lawler como un modelo en el que el valor de la recompensa y el esfuerzo percibido por los individuos, así como la interacción de la recompensa, afectan al esfuerzo realizado por el individuo. El esfuerzo conducirá al rendimiento y la percepción de recompensas equitativas recibidas por el rendimiento entregado, conducirá finalmente a la satisfacción del empleado. Estos autores afirman que existe una conexión entre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento, porque un empleado sólo puede estar satisfecho en una situación en la que recibe las recompensas equitativas percibidas. El modelo también identifica que la naturaleza de la tarea influye en la relación mencionada, y que la autovaloración del individuo tiene un impacto significativo en la percepción de la recompensa equitativa por parte del empleado. La recompensa que recibe un empleado, tras un determinado nivel de rendimiento, determinará la satisfacción.

Para concluir, las teorías sobre la satisfacción laboral pueden resumirse como

- Teoría de Herzberg: esta teoría distingue entre motivadores intrínsecos y extrínsecos.
- Jerarquía de necesidades de Maslow: el ser humano posee una necesidad creciente de satisfacer sus necesidades personales en el contexto de su trabajo.
- Teoría ERG de Alderfer: esta teoría se centra en tres grandes categorías de necesidades humanas, descritas como Existencia, Relación y Crecimiento.
- Teoría de la necesidad de McClelland: necesidad de logro, alistamiento y poder.
- Teoría de la Equidad de Adam: implica una comparación de la relación entre el empleado y sus compañeros de trabajo.
- Teoría de la Expectativa: creencias individuales sobre la probabilidad de que un determinado comportamiento vaya seguido de un resultado específico.

Heterogeneidad de los trabajadores: el papel de la saliencia personal

La vertiente de estudios que se basa en la teoría de la satisfacción de Maslow se ha enriquecido con el tiempo, incorporando la conciencia de la heterogeneidad de los individuos. De hecho, a partir de aquí, las diferencias interpersonales en las necesidades se explicarán por el mecanismo de la saliencia personal: "la felicidad o infelicidad en respuesta a un factor ambiental dependerá crucialmente de la saliencia personal a ese factor - lo importante que es la característica para un

individuo dado - [...]. [...] Las grandes diferencias en la felicidad encontradas en términos de personalidad, género y otros atributos pueden ser parcialmente atribuibles a las variaciones en la saliencia personal" (Escamilla-Fajardo et al., 2020, p. 18). De este modo, la saliencia refuerza la consideración de una característica o aspecto específico del trabajo en la percepción del trabajador, haciéndolo así más sensible a su presencia o ausencia. La saliencia puede ser positiva (una persona desea especialmente un determinado aspecto del trabajo) o negativa (quiere evitarlo a toda costa).

La literatura se refiere a menudo a la saliencia personal en términos de deseos, preferencias, valores y necesidades de un individuo (Esteban-Salvador et al., 2016) y en sociología el uso de estos términos como sinónimos es generalmente aceptado (Macías & Vanga, 2021, p. 86). Hablar de necesidades o menesteres remite de hecho a la vertiente de la teoría de Maslow; en este marco teórico el concepto se entiende como estable y universal: todos los individuos tienen las mismas necesidades (o menesteres), y buscan en el trabajo un medio para satisfacerlas. En cambio, cuando se hace referencia a los deseos o a los valores, se introduce implícitamente el concepto de heterogeneidad de los individuos: en efecto, son los distintos atributos individuales (atribuidos o adquiridos) los que determinan los valores (o los deseos) que animan al trabajador en el desempeño de su actividad laboral.

En general, la literatura ha definido un valor como "lo que un individuo quiere obtener y/o mantener" (Valero & Quintanal, 2018, p. 53) o "algo que se valora como algo que conduce al bienestar individual" (Branden 1966, p.1). Así, el proceso de evaluación (el acto de emitir juicios de valor) consiste en estimar (consciente o inconscientemente) la relación entre algún objeto o condición y uno o más valores; en otras palabras, el conjunto de valores individuales es la norma de referencia en la que se basa el proceso psicológico de medición de la situación o condición objeto de evaluación (Macías & Vanga, 2021, p. 88). En nuestro caso, el trabajo no tiene un significado directamente inherente a él, sino que los individuos lo asignan.

Así, el concepto de valor es un eficaz correctivo al universalismo de las necesidades postulado por la teoría de la satisfacción de las necesidades: en efecto, se caracteriza por un cierto grado de dinamismo, lo que implica que un mismo individuo puede buscar diferentes refuerzos en su trabajo a la luz de la circunstancia particular en la que se encuentra (etapa del ciclo vital, época histórica, ubicación geográfica, etc.) (Ore & Soto, 2019). Por lo tanto, el enfoque del estudio de satisfacción más informado sobre la diversidad de los trabajadores incorpora los valores del trabajo.

Esta distinción conceptual está bien resumida por Sánchez, (2016), que destaca la diferencia entre valores y necesidades. Los valores laborales representan lo que una persona espera de su trabajo; son actitudes generales sobre el significado que un individuo otorga al trabajo, determinadas por la conciencia personal de la condición que el trabajador busca en la situación laboral. En cambio, las necesidades carecen del componente de conciencia presente en los valores: por el contrario, los valores se refieren a los requisitos inconscientes para el bienestar de un organismo. Por supuesto, ambos conceptos están estrechamente relacionados, ya que los trabajadores pueden evaluar conscientemente como deseables los factores del trabajo que satisfacen las necesidades del organismo; pero superponer valores y necesidades significaría, por ejemplo, pasar por alto la existencia de valores irracionales, que no se corresponden con las necesidades (Sánchez, 2016). El enfoque que relaciona los valores individuales con los resultados de comportamiento y evaluación forma parte del análisis sociológico de la acción social.

Este enfoque encuentra sus raíces teóricas en Weber, quien rechaza la suposición de un significado objetivo asignado a una acción y propone interpretar el comportamiento individual refiriéndose a las intenciones subjetivas del actor (Sánchez-Sellero, 2017). El supuesto es que, si una situación es definida como real por una persona, entonces será real en sus consecuencias: la definición de la situación de los actores es la base inicial para la explicación de su comportamiento social.

Los valores son, por tanto, un componente crucial para interpretar los resultados del comportamiento individual en el mercado laboral. En otras palabras, es indispensable su consideración explícita como mediadores del proceso que conduce a la satisfacción laboral. A pesar de ello, los valores del trabajo son características difícilmente medibles: se originan a partir de diferentes mecanismos, que también pueden actuar a diferentes niveles de especificidad (por ejemplo, los valores conformados y transmitidos por las características macrocontextuales pueden superponerse e interactuar con los valores individuales). En este sentido, es interesante tratar de considerar la asociación entre las características -tanto contextuales como individuales- y los valores típicos asociados a ellas.

El enfoque disposicional: características psicológicas estabilidad de la satisfacción laboral

La literatura sobre la satisfacción en el trabajo ha hecho hincapié, en general, en que las características individuales están asociadas a diferentes estructuras personales de importancia y valores en el trabajo, y cómo se da la socialización del individuo contribuye a conformarlas y caracterizarlas. En otras palabras, esta perspectiva se centra en el modo en que las características individuales influyen en la satisfacción del trabajo a través de los valores y deseos asociados a ellas: la saliencia social de las características individuales. En cambio, otra perspectiva de análisis se ha centrado en la relevancia biológica de las características individuales, estudiando la asociación entre los rasgos de personalidad, las disposiciones personales y las características genéticas -por un lado- y la satisfacción laboral -por otro-. Este enfoque se ha desarrollado recientemente: al principio, la bibliografía había prestado poca atención a la importancia de las diferencias individuales de personalidad para los resultados de la satisfacción laboral (Göktürk et al., 2021).

Una de las razones de este interés marginal por parte de la comunidad científica se debió probablemente a que no existía una teoría común sobre la estructura de la personalidad y sobre qué aspectos eran relevantes en términos de satisfacción laboral. De hecho, como resumieron Arvey y sus colegas, "existe una confusión sobre qué variables personales deben examinarse. En la literatura se ha considerado una gama considerable de variables relacionadas con el individuo como posibles determinantes de la satisfacción laboral" (Sotelo, 2018, pp. 66-67).

En los años 80, la cuestión fue abordada por el llamado enfoque disposicional, que se centra precisamente en el efecto de los rasgos de personalidad y las inclinaciones individuales sobre la satisfacción laboral. Esta vertiente aprovechó los estudios de Costa y McCrae, que representaron uno de los mayores esfuerzos por sintetizar y sistematizar las características de la personalidad humana (Valero y Quintanal, 2018). Su Modelo de los Cinco Factores define los principales rasgos de la personalidad humana, agrupados en cinco dimensiones: extroversión, inestabilidad emocional (rasgo que a veces se identifica con su opuesto, la estabilidad emocional), concienciación, amabilidad y apertura mental.

La extroversión refleja el grado en que una persona es habladora, social y asertiva (Rodarte-Cuevas et al., 2016); quienes puntúan alto en esta dimensión son más propensos a participar en

interacciones interpersonales gratificantes y experimentan emociones positivas con mayor frecuencia (Serrate, 2014)

Por el contrario, los individuos emocionalmente inestables son más propensos a procesar la información que reciben de forma negativa; por tanto, esta tendencia los lleva a experimentar acontecimientos negativos en sus vidas con más frecuencia que otros individuos, independientemente de la situación objetiva (Sotelo, 2018). Por lo tanto, es probable que estos trabajadores estén menos satisfechos con su trabajo que sus colegas emocionalmente estables (Millán et al., 2021).

La concienciación es una medida de fiabilidad, y quienes la tienen son personas responsables, organizadas y persistentes. Estas características facilitan la obtención de recompensas gratificantes en el trabajo, tanto formales (sueldos elevados, ascensos en la carrera) como informales (reconocimiento y respeto de los compañeros y superiores, sensación de logro personal) (Pablos, 2016).

La amabilidad describe el grado de bondad, cooperación, ayuda, cuidado e interés de una persona por los demás (Serrate, 2014). Esta característica contribuye a la intimidad interpersonal, fomentando la creación de relaciones personales y de mayor calidad.

La apertura mental refleja lo curiosa, imaginativa, abierta y poco convencional que es una persona (Valero y Quintanal, 2018). Sin embargo, en términos de asociación con los sentimientos positivos, este rasgo es un arma de doble filo: predispone a los individuos a percibir tanto las experiencias negativas como las positivas con más fuerza, amplificando sus efectos (Esteban-Salvador et al., 2016). Por tanto, la asociación de esta dimensión con la satisfacción laboral no tiene una dirección clara.

En general, "el modelo de los cinco factores es una base fructífera para examinar el origen disposicional de la satisfacción laboral" (Orozco-Acosta et al., 2021, p. 288). En particular, el meta-análisis de Rodarte-Cuevas et al. (2016) muestra que las dimensiones más fuertemente correlacionadas con la satisfacción laboral son la inestabilidad emocional ($r = 0,24$), la concienciación ($r = 0,20$) y la extroversión ($r = 0,19$). El orden de magnitud de estas correlaciones ha sido confirmado por meta-análisis posteriores (Millán et al., 2021).

Otros estudios se han ocupado de otros aspectos de la personalidad en la satisfacción laboral. Este es el caso de Miret y Martínez, (2010), que estudiaron la disposición afectiva. La literatura

sugiere que la disposición afectiva consta de dos aspectos: afectividad positiva (AP) y afectividad negativa (AN). Los individuos con alta AF están predispuestos a experimentar emocionalidad positiva, mientras que los individuos con alta NA son más propensos a experimentar emociones negativas. Así, la afectividad hace que diferentes trabajadores (con diferentes niveles de afectividad) experimenten una mayor o menor satisfacción laboral. La evidencia meta-analítica apoya esta conclusión, informando de correlaciones entre la satisfacción laboral y la afectividad negativa ($r = -0,33$) y la afectividad positiva ($r = 0,49$).

A pesar de que la dicotomía AP-NA ha demostrado ser bastante útil para investigar las fuentes disposicionales de la satisfacción laboral, algunas limitaciones de este modelo desaconsejan su aplicación. En primer lugar, el enfoque de la disposición afectiva puede interpretarse como un solapamiento parcial con el modelo de cinco factores mencionado anteriormente: como señala la bibliografía, en el esquema de cinco factores la AP representa la extroversión y la inestabilidad emocional de la AN. Teniendo en cuenta que el modelo de cinco factores contiene un aspecto adicional asociado a la satisfacción laboral (la concienciación), el uso de un modelo menos informativo (como el modelo de disposición afectiva) parece injustificado. En segundo lugar, es posible que los conceptos de AF y AN no compongan un verdadero rasgo de personalidad, sino que sean indicadores de felicidad y satisfacción vital.

Otra clasificación de las dimensiones constitutivas de la personalidad la proporciona el enfoque de las Evaluaciones del Núcleo del Yo (CSE) (Quezada et al., 2021). Este enfoque identifica cuatro indicadores de ESC: autoestima, autoeficacia generalizada, inestabilidad emocional y locus de control. Estos aspectos son constitutivos de la estabilidad emocional, y como tales contribuyen a la satisfacción laboral (Vizcaino, 2020). Esta asociación se explica por el hecho de que las personas con un alto CSE se fijan metas más ambiciosas y están más decididas a alcanzarlas, mientras que las personas con un bajo CSE se consideran menos dueñas de su entorno y cuestionan sus capacidades. Por lo tanto, es posible que los trabajadores con un elevado CSE se autoseleccionen en puestos de trabajo similares caracterizados por tareas más complejas e intrínsecamente satisfactorias. Desde este punto de vista, los CSE actuarían sobre la satisfacción laboral en términos de filtros para clasificar a los individuos en tipos de trabajo más agradables.

Otro modelo es la teoría de la autoeficacia. Esta teoría, se refiere a la creencia de un individuo de que es capaz de alcanzar una meta. Cuanto mayor sea la autoeficacia de una persona, mayor será su creencia en el éxito (Wang et al., 2021). Por lo tanto, el inicio y el efecto de la conducta

de afrontamiento resultante de la autoeficacia no sólo afecta a la elección de las actividades, sino también a la intensidad del esfuerzo vertido en ellas, a través de las expectativas de éxito final. Este proceso genera un círculo virtuoso: las personas con autoeficacia realizan con más frecuencia actividades o tareas percibidas como difíciles o desafiantes; al mismo tiempo, es más probable que tengan experiencias correctoras que refuercen su sensación de eficacia, creando expectativas de dominio; así, al haber alcanzado un determinado nivel de rendimiento, tendrán más confianza y tenderán a conseguir resultados más altos. Así, la persistencia y la confianza en las propias capacidades que se derivan de una alta autoeficacia hacen que el trabajador tenga más probabilidades de satisfacer la necesidad de alcanzar sus propias metas y su autorrealización, lo que favorece la satisfacción laboral.

Los estudios centrados en la sociedad entre los rasgos de personalidad y la satisfacción laboral reconocen, por supuesto, la heterogeneidad entre los trabajadores. Sin embargo, como sugiere el nombre de este enfoque (disposicional), se estudia al individuo en términos de sus componentes de personalidad, y éstos se asocian con los resultados probables de la satisfacción laboral: esto implica una cierta tipicidad de la satisfacción laboral individual. Esto implica una cierta tipicidad de la satisfacción individual en el trabajo, es decir, se definen algunos aspectos estables de la personalidad humana que tienen más probabilidades, independientemente del tipo de trabajo, de llevar al trabajador a estar más o menos satisfecho. Esta línea de investigación se ha beneficiado de los resultados de varios estudios longitudinales. Mey et al. (2021) demostraron la importante estabilidad de la satisfacción laboral individual tras acontecimientos que deberían cambiar su nivel (como un cambio de empleador o de ocupación). Un segundo estudio longitudinal Rameshwar et al. (2020) estimó una correlación de $r = 0,34$ entre la disposición afectiva medida entre los 12 y 14 años y la satisfacción laboral medida entre los 54 y 62 años.

Un avance en este sentido han sido los estudios que consideran la asociación entre los rasgos genéticos y la satisfacción laboral (Giacomelli et al., 2020). Considerando una muestra de 34 pares de gemelos monocigóticos criados en familias separadas, los autores encontraron una correlación intraclase (ICC) de $r = 0,30$ para la satisfacción laboral general y $r = 0,31$ para la satisfacción laboral intrínseca, mientras que no encontraron ninguna correlación significativa para la satisfacción laboral extrínseca.

Sin embargo, este estudio, cuyos resultados son ciertamente interesantes, deja lugar a la discusión sobre algunas cuestiones metodológicas. En primer lugar, los entornos en los que se criaron los gemelos separados podrían ser similares entre sí (se supone que la asignación de los

gemelos a las familias es aleatoria, pero esto no se especifica en el estudio). En segundo lugar, los gemelos seguían viviendo juntos desde el principio, compartiendo la primera etapa de socialización. Estas dos consideraciones problematizan los resultados de este estudio.

Sin embargo, la proporción de la varianza en la satisfacción laboral explicada por factores genéticos sugiere que el efecto es genuino. Los mecanismos subyacentes de esta asociación han sido cuestionados en la literatura. De forma bastante simplista, se podría argumentar que existe un claro vínculo entre la composición genética y la satisfacción laboral: algunas personas nacen con una mayor propensión a ser felices que otras y, por tanto, expresan una mayor satisfacción en el trabajo. Sin embargo, también es posible plantear la hipótesis de que esta relación actúa de forma indirecta: los individuos con atributos genéticamente similares podrían elegir trabajos similares, y esta autoselección sobre una base genética se traduciría en niveles similares de satisfacción laboral.

Estabilidad de la satisfacción laboral: otros enfoques analíticos

La estabilidad temporal de la satisfacción laboral también se ha abordado desde perspectivas más cercanas a la psicología social. Un ejemplo lo proporciona la teoría del nivel de adaptación (Subramani et al., 2016). Esta teoría explica cómo la respuesta a determinados estímulos externos provoca un cambio en la satisfacción laboral percibida sólo a corto plazo. Según este modelo, la media de los estímulos ya experimentados en el pasado por un individuo (el nivel de adaptación) sirve como esquema de juicio personal para la interpretación de los estímulos posteriores. Si el individuo percibe que su condición ha mejorado en comparación con el pasado, se sentirá satisfecho. Pero tan pronto como el efecto de mejora de la nueva condición sea introyectado, pasará a formar parte del nivel de adaptación, y su efecto beneficioso en términos de satisfacción o felicidad desaparecerá; en otras palabras, existe un proceso de adaptación - que actúa a través de una modificación de los estándares de referencia- para el que los estímulos sólo tienen un efecto temporal en la percepción individual. Por ejemplo, un trabajador que lleva mucho tiempo ganando la misma cantidad de dinero responderá positivamente a un aumento de sueldo, ya que esto mejoraría su nivel de adaptación. Pero el efecto beneficioso en términos de satisfacción de este aumento sólo será temporal, porque en poco tiempo el individuo se acostumbrará a la nueva situación.

Curiosamente, esta teoría supone que los acontecimientos negativos tienen un efecto más influyente y duradero en el bienestar de un individuo que los acontecimientos positivos. Este

principio, identificado como sesgo de negatividad, indica así la propensión de los individuos a dar mayor peso a los acontecimientos negativos que a los positivos: "es el principio [de que] en la mayoría de las situaciones los acontecimientos negativos son más salientes, poderosos, dominantes en las combinaciones de acontecimientos y, en general, más eficaces que los acontecimientos positivos" (Ziapour et al., 2015, p. 167)

La estabilidad del bienestar es un concepto que también está presente en la llamada paradoja de la felicidad o paradoja de Easterlin (Citado por Newman et al., 2018), según la cual un aumento del bienestar de la población es el resultado de un aumento del nivel de felicidad.

La riqueza no se traduce linealmente en un aumento del bienestar individual; a partir de cierto umbral, de hecho, la tendencia de esta relación se invierte, y la felicidad ya no aumenta con la riqueza, sino que se estabiliza (o incluso disminuye). Este resultado ha sido explicado por Easterlin por el hecho de que las expectativas inducidas por un mayor bienestar no siempre pueden realizarse: en este caso, la felicidad garantizada por la mejora de la situación económica individual se ve contrarrestada por la infelicidad debida a la no realización de las expectativas; debido a la acción del sesgo de negatividad, el efecto negativo de la no realización de las expectativas asume una mayor centralidad y durabilidad que el bienestar garantizado por unas mejores condiciones objetivas. En otras palabras, la evidencia de esta teoría también propone la idea de la estabilidad de la satisfacción laboral: la mejora de las condiciones no se corresponde con una mayor satisfacción.

La teoría de la norma (Kahneman, Miller 1986) llega a conclusiones similares. Los autores de esta teoría explican que la realidad se experimenta en función de aquello a lo que se está acostumbrado: un estímulo que difiere de la norma actual se percibe como nuevo o sorprendente y suscita reacciones emocionales amplificadas en comparación con lo que ocurre con los estímulos conocidos. Una persona evalúa las entradas basándose también en lo que está acostumbrada:

"la experiencia subjetiva y la respuesta a un estímulo [...] también depende de la intensidad, la duración y la proximidad de los estímulos experimentados anteriormente". (Frederick, Loewenstein 1999, p. 320).

Sin embargo, la teoría de la norma predice que el placer o el dolor generado por un nuevo estímulo disminuye a medida que los estímulos se vuelven conocidos (y, por tanto, rutinarios) y la norma de juicio se recalibra en un proceso de adaptación hedónica (Warr 2007). Estos

mecanismos también se han explorado utilizando datos longitudinales. Una vez más, entonces, los sentimientos de satisfacción o felicidad sólo tendrían efectos temporales. Esta idea también se ha comprobado empíricamente en el entorno laboral. En su trabajo, Boswell y sus colegas (2005) estudiaron a individuos que habían cambiado voluntariamente de trabajo. Descubrieron que la satisfacción laboral aumentaba en el periodo inmediatamente posterior a la incorporación al nuevo trabajo, pero en cuanto el individuo se adaptaba a la nueva norma volvía a los niveles normales. Este efecto se ha denominado "efecto luna de miel".

Por ello, la idea de la estabilidad en la satisfacción laboral ha fascinado a los estudiosos y se ha abordado de diversas maneras. Por un lado, se ha destacado cómo las características y rasgos de la personalidad pueden afectar a la satisfacción al influir en la percepción que el individuo tiene de la situación (y su correspondiente evaluación); por otro lado, se ha analizado el concepto de bienestar desde una perspectiva temporal, considerando los procesos mentales que intervienen en la amortiguación de los efectos beneficiosos de los inputs externos. Para ambos temas de investigación, la disponibilidad de datos longitudinales es indispensable.

4. Enfoque interaccionista y componentes sociales en el proceso de evaluación

Las perspectivas de análisis de la satisfacción laboral -pero en general del bienestar individual-, como se ha visto en los capítulos anteriores, han hecho hincapié en diferentes antecedentes. La escuela más tradicional, partiendo de la teoría de la satisfacción de las necesidades, destacaba cómo ciertos aspectos del trabajo podían satisfacer las necesidades individuales, actuando como refuerzo positivo. Otro campo de análisis, en cambio, se centró en las características del trabajador, en cuanto a los valores personales y las estructuras de saliencia asociadas, los rasgos de personalidad o incluso la composición genética, destacando las conexiones con los resultados esperados de la satisfacción laboral. Estos dos amplios enfoques se han desarrollado de forma independiente, y los intentos de combinarlos han sido casi inexistentes. Sin embargo, un examen minucioso revela cómo los elementos tomados de una perspectiva enriquecen las aportaciones de la otra, y viceversa. El enfoque situacionista tenía que reconocer la heterogeneidad -en términos de necesidades, valores y características sociodemográficas- del individuo, al igual que el enfoque disposicional sólo puede predecir a grandes rasgos la satisfacción laboral, en la que también influyen las condiciones objetivas de trabajo. Sólo en contadas ocasiones se ha reconocido abiertamente la necesidad de un modelo más informado que reconozca la interacción entre las características situacionales e individuales como mecanismo generador de la satisfacción laboral (Kalleberg 1977; Warr 2007). La primera

sistematización real en este sentido llegó con la teoría del ajuste persona-entorno (Person-Environment fit, o P-E fit) (Edwards 1991). Este enfoque adopta una perspectiva interaccionista¹⁵, que como su nombre indica, analiza la acción combinada de las características personales y del puesto de trabajo sobre la satisfacción laboral (Katzell 1964; O'Brien, Dowling 1980; White, Spector 1987 Schneider 2001; Sekiguchi 2004).

Dentro del modelo de adaptación persona-entorno, se distinguen dos dimensiones de adaptación (Edwards 1991; Sekiguchi 2004). La primera se refiere al ajuste entre los deseos del trabajador y los refuerzos disponibles en el trabajo. En esta definición, los deseos se describen como necesidades psicológicas (Dawis, Lofquist 1984), objetivos (Locke et al. 1981), valores (Locke 1969; Campbell, Hansen 1981) e intereses (Pryor 1987), mientras que los refuerzos son las características del puesto de trabajo: salario, participación en la toma de decisiones, claridad del rol (Lyons 1971; Cherrington, England 1980; Lawler 1981; Holland 1997). La idea es que si no hay correspondencia entre los deseos personales y los refuerzos en el trabajo -en el sentido que acabamos de mencionar- el trabajador no estará satisfecho; verá sus expectativas defraudadas, y esta decepción se traducirá en insatisfacción.

La segunda dimensión se refiere a la adecuación entre las exigencias del puesto de trabajo y las competencias de los trabajadores. Expresa hasta qué punto los individuos tienen las habilidades -en términos de experiencia, educación y competencias (Drexler, Lindell 1981; French et al. 1982)- necesarias para satisfacer las demandas de la organización (Kristof 1996). Desde esta perspectiva, un trabajador que no es apto para realizar las tareas que se le exigen desarrollará una sensación de fracaso que perjudicará su bienestar. Por otra parte, un trabajador excesivamente cualificado para su función puede desarrollar una frustración por su condición - porque no puede explotar sus habilidades- y, en consecuencia, insatisfacción. Una clara manifestación de este mecanismo se produce al considerar la satisfacción laboral de los sobrecualificados. En última instancia, un desajuste entre las exigencias del puesto de trabajo y las competencias del trabajador, ya sea por exceso o por defecto de cualificación, perjudica la satisfacción laboral.

Sin embargo, hay que destacar que la distinción teórica entre las dos dimensiones de la adaptación no es tan clara, y su uso ha sido a menudo bastante confuso en la literatura (Edwards, Cooper 1990). Sin embargo, rara vez se han integrado explícitamente (para las excepciones, véase Bretz et al. 1993; Bretz, Judge 1994). Un modelo conjunto, que tratara de integrarlos más

orgánicamente, representaría un importante impulso para comprender qué aspectos son los más importantes para definir los resultados de la adaptación individual.

2.2.3. La satisfacción laboral en las profesiones sanitarias

En relación con los recursos humanos, existe una moral muy baja (especialmente entre las enfermeras) en todo el país (Sotelo, 2018). La profesión de farmacéutico experimenta una pérdida debido a la fuga de cerebros y a los problemas de rotación de personal, lo que también crea otros problemas como la enorme presión sobre los empleados existentes. Esto, por supuesto, se traduce en estrés laboral e insatisfacción en el trabajo.

Según Llanes-Ordóñez et al. (2017), la mayor parte de las investigaciones se han llevado a cabo con enfermeras y médicos, y muy pocos con profesionales sanitarios aliados. Tras una revisión de la bibliografía, el autor concluyó que la mayoría de los estudios informaban de un nivel de satisfacción laboral entre ligero y moderado entre los profesionales sanitarios. No se observaron tendencias de satisfacción extrema. Aunque la mayoría de los factores de insatisfacción se mantienen, lo más seguro es que puedan reducirse en un esfuerzo por aumentar los niveles de satisfacción laboral.

La comparación de las principales causas de muerte en la profesión sanitaria ha revelado que los farmacéuticos tienen tasas de mortalidad estándar sustancialmente más altas que los suicidios, la cirrosis, todos los cánceres, las enfermedades cerebrovasculares y la cardiopatía isquémica (García-González et al., 2020).

Foppa et al. (2020) descubrieron que los farmacéuticos experimentaban altos niveles de estrés en el trabajo, especialmente por factores intrínsecos a sus puestos de trabajo y sus funciones de gestión.

En el Perú, los farmacéuticos de hospital, especialmente en el sector público, se enfrentan a dificultades coyunturales como la escasez de personal, las malas condiciones de trabajo y los farmacéuticos acusados de cometer errores de dispensación (Bernabeu-Martínez et al., 2020).

A medida que aumenta la edad general de la población y el uso de medicamentos con receta, también aumenta la demanda de servicios farmacéuticos. El desequilibrio entre la oferta y la demanda afecta al tipo de trabajo que realizan los farmacéuticos y al entorno en el que trabajan. La interacción entre los entornos de trabajo y la cantidad y el tipo de trabajo que realizan los

farmacéuticos puede influir en la actitud de los farmacéuticos hacia su trabajo (Göktürk et al., 2021).

2.3. Marco conceptual

Satisfacción laboral: Torabi et al. (2021) definió la satisfacción laboral como una variable actitudinal que mide cómo se siente una persona con respecto a su trabajo en general, y también cómo se siente con respecto a diferentes facetas de su trabajo. Millán et al.,(2021) la definieron como la orientación efectiva que un empleado tiene hacia su trabajo. Sánchez-Sellero (2017) afirman que la satisfacción en el trabajo se produce cuando un individuo valora subjetivamente su situación laboral actual y tiene una respuesta positiva y placentera ante ella.

Servicios de farmacia: Las misiones de los farmacéuticos hospitalarios: formar parte de la gestión de medicamentos en los hospitales, que abarca toda la forma en que los medicamentos se seleccionan, adquieren, entregan, prescriben, administran y revisan para optimizar la contribución que los medicamentos hacen a la producción de resultados informados y deseados; mejorar la seguridad y la calidad de todos los procesos relacionados con la medicina que afectan a los pacientes del hospital para garantizar que se respeten los "derechos": paciente correcto, dosis correcta, ruta correcta, momento correcto, medicamento correcto con la información y documentación correctas.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo constituyen la parte medular de las actividades laborales dentro de un contexto de remuneraciones y relaciones de trabajo. Desde un punto de vista general, las condiciones de trabajo implican una serie de aspectos de diversa naturaleza y que tienen que ver desde la forma más amigable que presenta el entorno para que el trabajador desarrolle sus actividades, pasando por los tiempos de la jornada laboral, descanso y horas de entrada y salida del personal. También está vinculado a aspectos como la del medioambiente y la salud y protección del trabajador, principalmente cuando desarrolla labores de riesgo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), forma parte de las Naciones Unidas constituyendo una agencia de carácter tripartito en la que está representados los trabajadores, los empleadores y los gobiernos de todos los países del planeta. En esa línea, una de sus funciones es la de supervisar los diversos aspectos relacionados a los derechos laborales de los trabajadores, intentando siempre de salvaguardar la situación de la familia y las diversas tendencias que se han ido desarrollando con respecto al tratamiento de la actividad laboral e todo trabajador.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara Lima 2021, expresan un nivel de satisfacción laboral alto.

2.4.2. Hipótesis específica

El nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara Lima 2021 es alto.

El nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara Lima 2021 es alto.

El nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara Lima 2021 es alto

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1:

Operacionalización de variable: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	Rango
Condiciones físicas y/o materiales	Comodidades físicas	1,2,3,4 y 5	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36. Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo	(5.00 – 11.00)
				Moderado	(12.00 – 18.00)
				Alto	(19.00 – 25.00)
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo	6 y 7	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo	(4.00 – 9.00)
	Buen sueldo	8 y 9		Moderado	(10.00 – 14.00)
				Alto	(15.00 – 20.00)
Políticas administrativas	Trato de la organización	10, 11, 12		Bajo	(5.00 – 11.00)
	Horario laboral	13 y 14		Moderado	(12.00 – 18.00)
				Alto	(19.00 – 25.00)
Relaciones sociales	Compañeros de trabajo	15, 16, 17 y 18		Bajo	(4.00 – 9.00)
				Moderado	(10.00 – 14.00)
				Alto	(15.00 – 20.00)
Relaciones sociales	Compañeros de trabajo	15, 16, 17 y 18		Bajo	(4.00 – 9.00)
				Moderado	(10.00 – 14.00)
				Alto	(15.00 – 20.00)
Desarrollo personal	Trabajo agradable	19, 20 y 21	Ítems: 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 27, 28, 35. Totalmente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Indeciso (3) En desacuerdo (4) Totalmente en desacuerdo (5)	Bajo	(6.00 – 14.00)
	Crecimiento personal	22, 23 y 24		Moderado	(15.00 – 22.00)
				Alto	(23.00 – 30.00)
Desempeño en tareas	Valor de mi trabajo	25, 26, 27, 28, 29 y 30		Bajo	(6.00 – 14.00)
				Moderado	(15.00 – 22.00)
				Alto	(23.00 – 30.00)
Relaciones con la autoridad	Trato con el jefe	31, 32, 33, 34, 35 y 36		Bajo	(6.00 – 14.00)
				Moderado	(15.00 – 22.00)
				Alto	(23.00 – 30.00)

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

A partir de los criterios expuestos, el tipo de investigación que se adecuó más al presente trabajo, fue el cuantitativo. A partir de ese enfoque, se determinó la mensura de las variables consideradas en el estudio. El método que se seleccionó fue el descriptivo con corte transversal, pues la intención de la investigadora es no influir en las variables de estudio remitiéndose sólo a verificar el fenómeno y considerar sus manifestaciones en su contexto sin ningún tipo de influencia.

3.2. Descripción del método y diseño

En cuanto al diseño el estudio es transversal y ex-post-facto. De acuerdo a Hernández & Mendoza, (2018), Un diseño de investigación ex post facto es un método en el que se comparan grupos con cualidades que ya existen sobre alguna variable dependiente. También conocida como investigación "después del hecho", un diseño ex post facto se considera cuasi-experimental porque los sujetos no se asignan al azar, sino que se agrupan en función de una característica o rasgo particular.

Aunque se analizan y comparan diferentes grupos en lo que respecta a variables independientes y dependientes, no es un verdadero experimento porque carece de asignación aleatoria. La asignación de sujetos a diferentes grupos se basa en cualquier variable que sea de interés para los investigadores.

3.3. Población y muestra

Según la información proporcionada por el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távora", en el año 2021, se tiene a 27 trabajadores en el Servicio de Farmacia del Hospital, que involucra toda la red de farmacias intrahospitalaria. Tratándose de una población muy pequeña, se decidió aplicar el criterio de Hernández Sampieri que señala que en casos de poblaciones pequeñas (no más de cincuenta sujetos), se asume la muestra como toda la población (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo a lo señalado, se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión de los sujetos de la muestra.

Criterios considerados respecto a la muestra:

Criterios de inclusión:

- Personas de ambos géneros
- Personas mayores de edad
- Personas de toda clase de condición civil (solteros, casados, viudos, divorciados, convivientes, etc.).

Criterios de exclusión:

- Personas que no deseen participar en la investigación.
- Personas que por la naturaleza de su trabajo o por descanso, no se encontraron presentes.
- Personas que no cumplieron con las reglas del llenado del instrumento.
- Personas con rangos de responsabilidad o jerarquía en el centro hospitalario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Al utilizar la técnica de la encuesta como técnica de recogida de datos, se utilizó un diseño transversal para obtener los datos deseados. Los diseños transversales se utilizan para examinar simultáneamente grupos de sujetos en diversas etapas de desarrollo, mientras que la encuesta supone una técnica de recogida de datos en la que se utilizan cuestionarios para reunir datos sobre una población identificada (Rothner, 2005:39).

3.4.2. Instrumentos

En este estudio se utilizó un cuestionario cuantitativo por las siguientes razones (Gall et al., 1996:289; Neuman, 1997:233)

- Era más factible enviar los cuestionarios por correo electrónico que visitar a cada persona encuestada de cada farmacia del hospital.
- El factor tiempo también influyó a la hora de obtener los cuestionarios.

La ventaja de un cuestionario es que se pueden hacer las mismas preguntas en todos las farmacias del hospitales de la muestra. Las respuestas eran por escrito y los encuestados tenían la oportunidad de responder a las preguntas sin sentirse intimidados (Neuman, 1997:237).

Sin embargo, los cuestionarios no pueden profundizar en las opiniones y sentimientos de los encuestados. Además, una vez distribuidos los cuestionarios, no era posible modificar los ítems, aunque pudieran resultar poco claros para algunos encuestados (Gall et al., 1996:289).

Para facilitar la comunicación, reducir los costes postales y de papel, así como salvar las limitaciones imperantes por el tema de la pandemia, el correo electrónico fue el método de contacto preferido. Se llamó por teléfono a los trabajadores farmacéuticos del hospital identificados y se les informó de la investigación que se estaba llevando a cabo. Se solicitaron las direcciones de correo electrónico y se les enviaron los cuestionarios por correo electrónico. Los cuestionarios podían enviarse por correo electrónico, WhatsApp o entregarse al investigador según se acordara telefónicamente.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Establecida la muestra en los 27 trabajadores de los servicios de farmacia, se procedió a la aplicación del instrumento concebido para esta investigación. Para el análisis estadístico se usó el programa SPSS v25. Los valores obtenidos se computaron mediante el software estadístico SPSS v. 25. Tras ello, se generaron automáticamente gráficos y tablas que esquematizaron los resultados de la presente investigación. Por último, dichos resultados se presentaron en el informe final.

Para la determinación de los resultados de la variable sometida a estudio, se consideraron los siguientes baremos para la medición de las dimensiones expresadas en los siguientes rangos o niveles:

Tabla 2:*Baremos de la variable Satisfacción Laboral*

	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5	Dimensión 6	Dimensión 7	Variable 1
(MarcadorDePosición1)RANGO	Condiciones físicas o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad	Satisfacción laboral
Bajo	(5.00-11.00)	(4.00-9.00)	(5.00-11.00)	(4.00-9.00)	(6.00-14.00)	(6.00-14.00)	(6.00-14.00)	(38-84)
Moderado	(12.00-18.00)	(10.00-14.00)	(12.00-18.00)	(10.00-14.00)	(15.00-22.00)	(15.00-22.00)	(15.00-22.00)	(75-114)
Alto	(19.00-25.00)	(15.00-20.00)	(19.00-25.00)	(15.00-20.00)	(23.00-30.00)	(23.00-30.00)	(23.00-30.00)	(115-160)

Capítulo IV:

Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis Descriptivo

Instrumentos: Para las tres dimensiones del puntaje JSS, los puntajes alfa de Cronbach fueron: 0.710 para las promociones de pago, 0.679 para las relaciones gerenciales-interpersonales y 0.796 para la organización-comunicación. La puntuación alfa total de Cronbach para la satisfacción laboral fue de 0,834. Para TAS-20, las puntuaciones alfa de Cronbach obtenidas para las tres dimensiones fueron: 0,438, 0,783 y 0,523, respectivamente. La puntuación total para la alexitimia fue de 0,738, lo que sugiere una buena consistencia interna. La baja puntuación para el alfa de Cronbach con respecto al primer dominio de TAS se debió probablemente a dos causas: el número de variables que normalmente no se distribuyen, y la existencia de puntuaciones más bajas y más altas que contribuyen al nivel medio de la puntuación total. Por esta razón, los resultados que se refieren a este dominio deben considerarse cautelosamente como conclusiones.

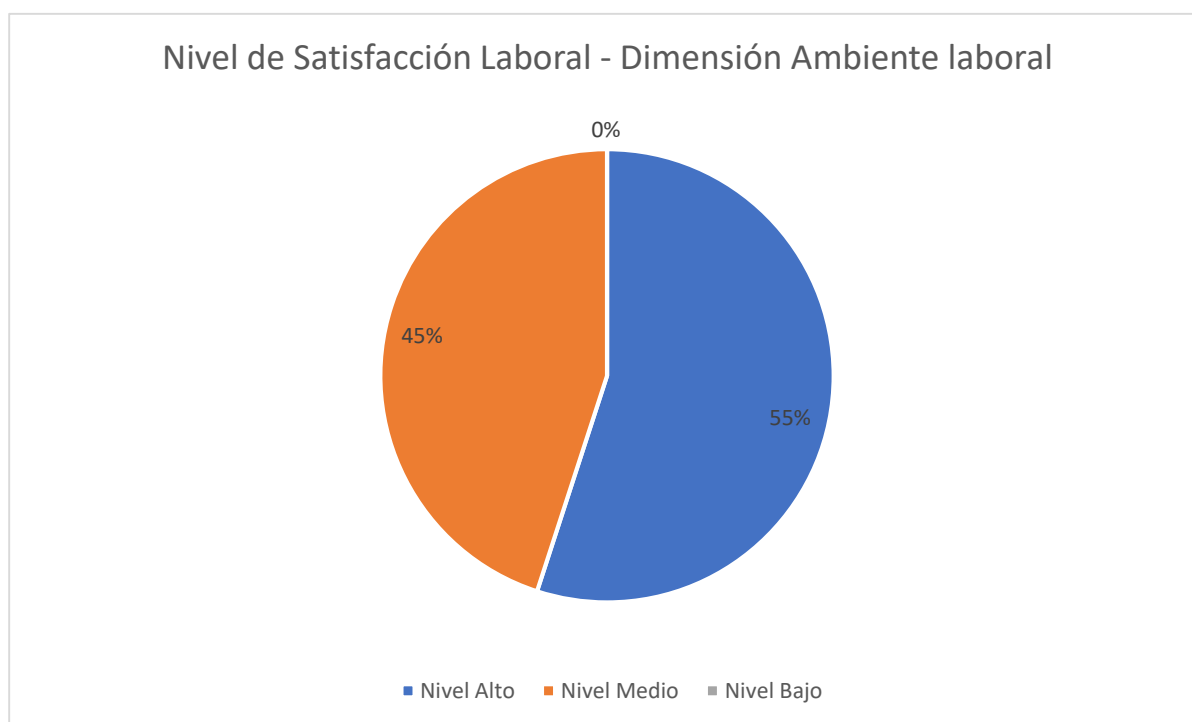
Datos sociodemográficos: quince mujeres (45,5%) y diecisiete hombres (54,5%) fueron incluidos en la investigación, siendo 7 (26%) jefes de departamentos farmacéuticos hospitalarios (edad media $45,57 \pm 10,12$, con una edad mínima de 25 años y una edad máxima de 61 años). En total, 22 farmacéuticos (81,4%) estaban casados o en una relación, y 24 de ellos (88,8%) tenían hijos; 5 sujetos (18,5%) declararon ser solteros.

La duración de la experiencia en el campo farmacéutico en años es de $M = 19,07 \pm 11,23$ (con un mínimo de uno y un máximo de 37 años de trabajo). El período de empleo en sus empleos actuales fue de $10,81 \pm 9,78$ (con un mínimo de uno y un máximo de 33 años), el número de horas de trabajo por semana fue de $37,51 \pm 3,96$ (con un mínimo de 35 y un máximo de 50 h/semana).

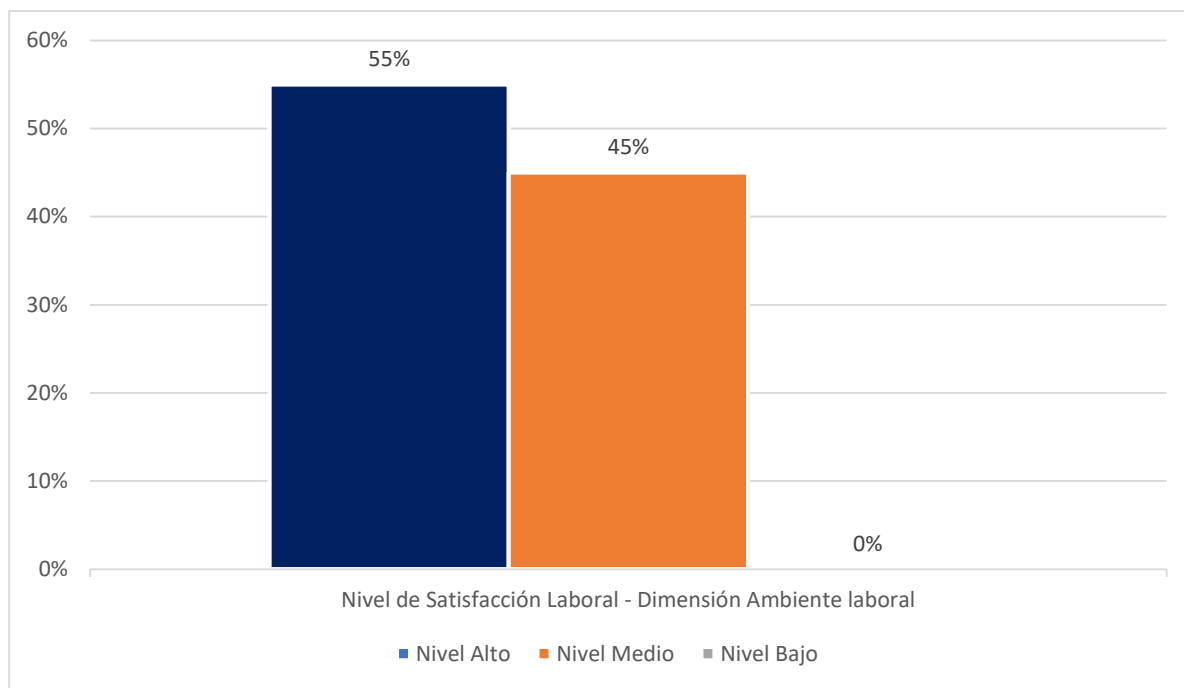
Datos relacionados con el trabajo:

Figura 5:

Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio de Farmacia del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”



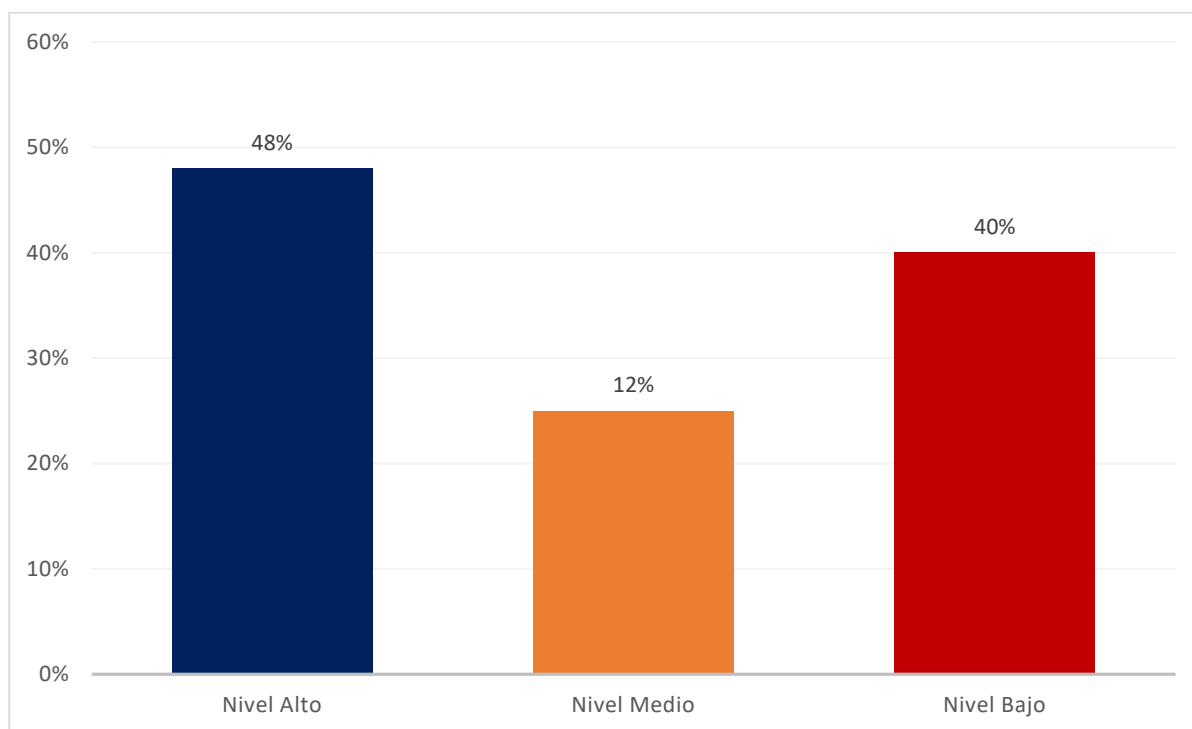
De acuerdo a los estudios realizados y los datos recogidos, el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio de Farmacia del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, en la figura 5 se precisa que los que se identifican con un nivel alto (42%) se enmarcan dentro del alcance de los objetivos, responsabilidades y organización de sus actividades, los cuales son claros y bien estructurados, teniendo la percepción de que sus habilidades son bien recepcionadas, adaptándose a los cambios que pueden operarse en su área laboral, poseyendo un conocimiento preciso respecto a las directivas normativas de la institución donde laboran así como la libertad comunicativa para expresar sus puntos de vistas sin restricciones y actos de represalia. Los que se ubican en un nivel medio (48%) tiene que existen carencias con respecto a un enfoque de trabajo en equipo y demandan una mayor capacitación laboral. Los que se ubican en el nivel bajo (10%), expresan su disconformidad principalmente con el aspecto remunerativo, la cual, desde su perspectiva, no se ajusta a sus expectativas ni a su rendimiento laboral.

Figura 6:*Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Ambiente Laboral*

En esa línea, de las cinco dimensiones que se presentan en el trabajo de investigación se tiene que de la primera de ellas (dimensión ambiente laboral), se evidencia que se puede apreciar que en la dimensión de ambiente laboral del 100% (27) trabajadores; 55.5%(15 trabajadores) tienen nivel alto de satisfacción y 44.5% (12) poseen un nivel medio (Gráfico N°2).

Figura 7:

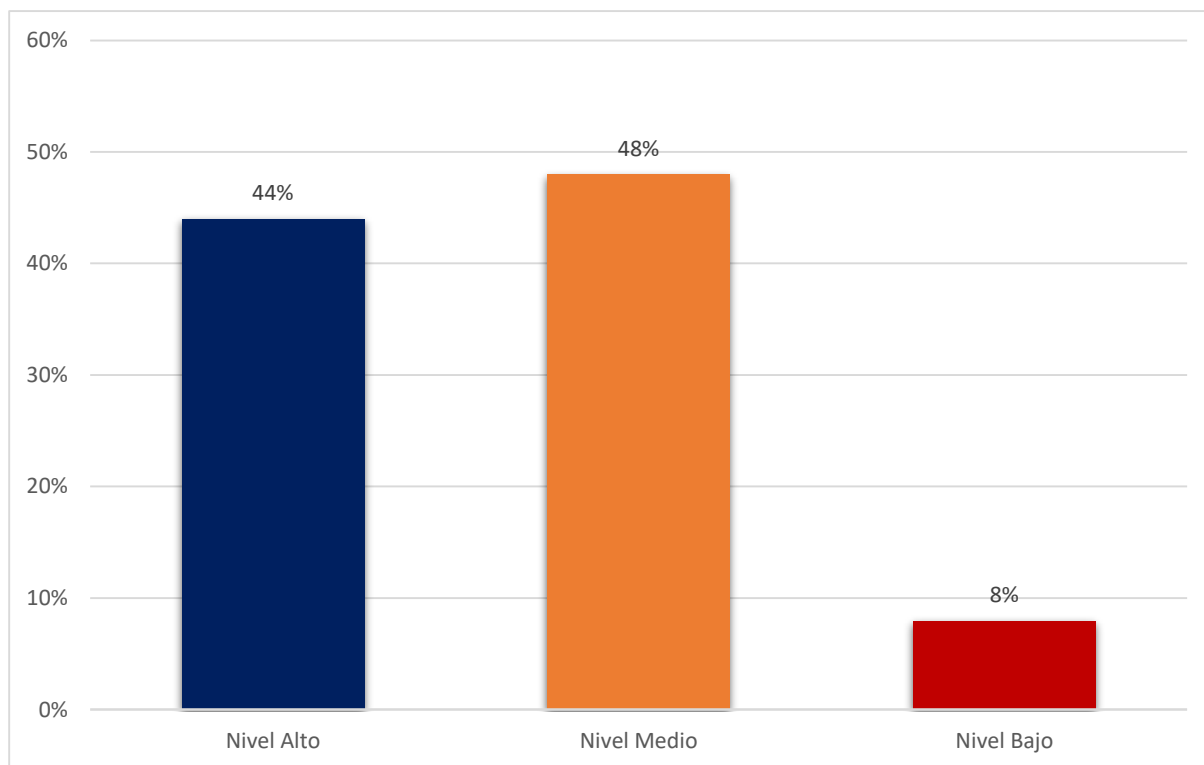
Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Supervisión



En lo que concierne a la dimensión de supervisión (figura 7), se ha obtenido que un 48% (13 trabajadores) manifiestan un nivel de satisfacción laboral alto; un 22% (6 trabajadores) se posicionan en un rango de satisfacción laboral medio, mientras que un 40% se ubican más bien en un nivel bajo respecto a la satisfacción laboral. Al respecto, consideran este último grupo que no existe un verdadero reconocimiento de la labor que desarrollan por parte de los responsables (directivos o jefes).

Figura 8:

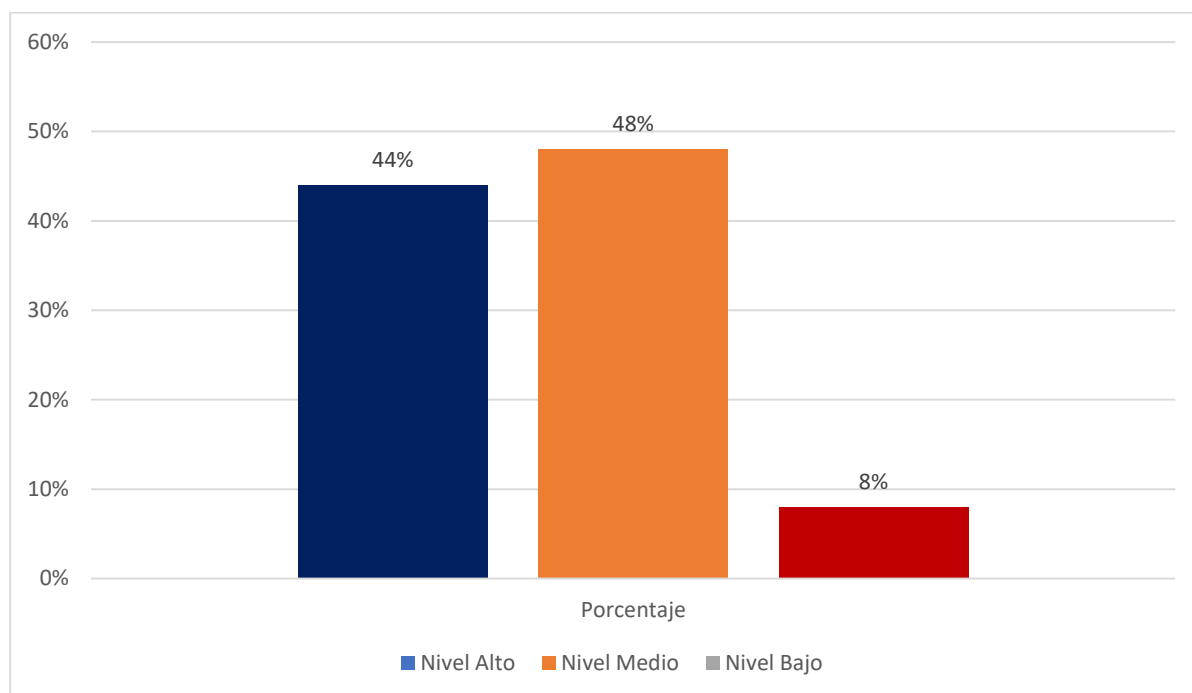
Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Interacción con los compañeros de trabajo



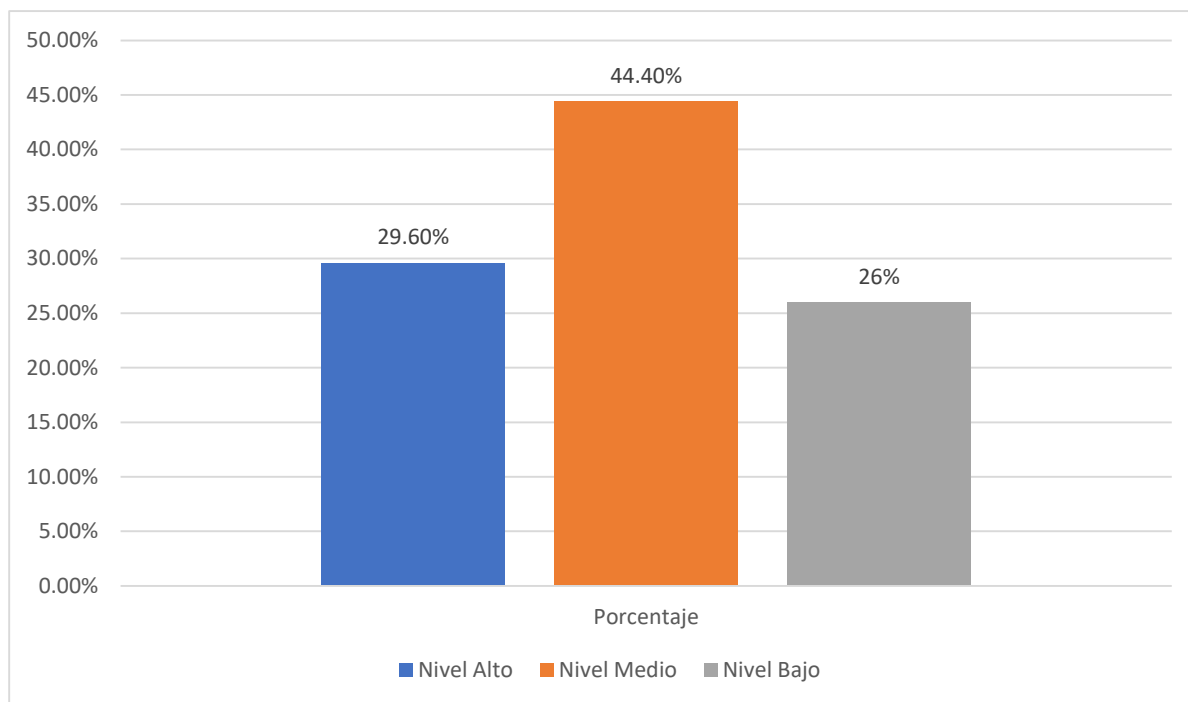
En cuanto a la dimensión de interacción con los compañeros de trabajo (figura 8), de acuerdo a las respuestas obtenidas, se tiene que un 44% (11 trabajadores) se posicionan en un nivel alto respecto a esta dimensión. Un 48% (13 trabajadores), se posicional en el nivel medio y, por último, un 8% (3 trabajadores), se encuentran en el nivel bajo. Los porcentajes implican que las relaciones de camaradería entre trabajadores se ubican en un rango aceptable por lo que la disposición de ayudarse mutuamente se encuentra en un nivel de cierto compromiso, aunque no puede decirse al respecto que se da una satisfacción plena.

Figura 9:

Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Política de capacitación y promoción



Respecto a la dimensión política de capacitación y promoción, del total de los trabajadores encuestados se ha obtenido un 59% (16 trabajadores) que expresan un nivel de satisfacción laboral alto, 26% (7 trabajadores) con un nivel de satisfacción medio y 15% (4 trabajadores) expresan un nivel bajo (ver figura 9). Se considera que el nivel alto de satisfacción laboral está relacionado con el dominio intelectual, claro y preciso, respecto a las políticas y normativas institucionales, generando una notoria identificación de los trabajadores para con la institución en la que laboran. Existe, sin embargo, un grupo pequeño que expresa un nivel bajo de satisfacción laboral que estima que las capacitaciones recibidas no son las adecuadas para una adecuada mejora de sus habilidades.

Figura 10:*Nivel de Satisfacción Laboral - Dimensión Remuneraciones e Incentivos*

Respecto a la dimensión política de remuneraciones e incentivos, del total de los trabajadores encuestados se ha obtenido un 29.6% (8 trabajadores) que expresan un nivel de satisfacción laboral alto, 44.4% (12 trabajadores) con un nivel de satisfacción medio y 26% (7 trabajadores) expresan un nivel bajo (ver figura 10). Se considera que el nivel alto de satisfacción laboral está relacionado con el dominio intelectual, claro y preciso, respecto a las políticas y normativas institucionales, generando una notoria identificación de los trabajadores para con la institución en la que laboran. Existe, sin embargo, un grupo pequeño que expresa un nivel bajo de satisfacción laboral que estima que las capacitaciones recibidas no son las adecuadas para una adecuada mejora de sus habilidades.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, Bellavista 2021, expresan un nivel de satisfacción laboral y productividad es alto.

Hipótesis específica

El nivel de satisfacción laboral y la productividad del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, Bellavista 2021 es alto.

El nivel de satisfacción laboral y la productividad del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, Bellavista 2021 es alto.

El nivel de satisfacción laboral y la productividad del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora Bellavista 2021 es alto.

El nivel de satisfacción laboral y la productividad del personal de los servicios de farmacia según la dimensión políticas de capacitación y promoción del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, Bellavista 2021 es alto

El nivel de satisfacción laboral y la productividad del personal de los servicios de farmacia según la dimensión remunerativa del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távora, Bellavista 2021 es alto

4.3. Discusión de los resultados

Se evidencia a lo largo de los resultados alcanzados, que la satisfacción como tal en el campo laboral, se circunscribe a la perfección que experimenta el sujeto respecto al equilibrio entre las necesidades y aquellos mecanismos que las reducen o las minimizan. En otras palabras, la satisfacción laboral está en relación a las motivaciones del individuo que se da en la búsqueda de sus propios objetivos. De acuerdo a Lata et al. (2021), entendemos a la satisfacción laboral como la resultante de un proceso de múltiples dimensiones, las cuales, balanceadas todas ellas, permiten establecer una relación emocional con las actividades laborales en desarrollo. Derahim et al. (2021), por su parte, conciben a la satisfacción laboral como una condición emocional, que vincula al trabajador con la organización laboral y en cuyo caso, está sometida a las percepciones, buenas o malas, que pueda tener al trabajador (experiencias laborales).

Valera et al. (2016) señalan por su lado, que la satisfacción laboral implica la asociación de impresiones y emociones buenas o malas que experimenta un sujeto determinado respecto al trabajo que desarrolla. Al respecto, los resultados obtenidos en la presente investigación, coinciden con los alcanzados por otras investigaciones, como, por ejemplo, la realizada por Mosquera y Torres (2020) en un trabajo efectuado en un hospital de la ciudad de Lima y en las que la satisfacción laboral se encontraba entre los niveles bajos e intermedios, principalmente en las dimensiones supervisión y remuneraciones.

Como puede apreciarse, la satisfacción laboral de los empleados de farmacia es de alta a moderada cuando se sienten adaptables y bien organizados, informan que sus objetivos laborales son claros, los directivos controlan los aspectos técnicos de su función, toman decisiones con la participación del personal del centro hospitalario; también están satisfechos con los procesos que tiene el establecimiento para atender las quejas de los trabajadores; asumen un buen conocimiento de las políticas de la organización. De acuerdo a los resultados, se deduce que la labor de los trabajadores de farmacia es gratificante y sienten que la organización se preocupa por sus necesidades básicas. Existe, sin embargo, un porcentaje menor el cual tiene un bajo nivel de satisfacción porque la organización no les proporciona los recursos ni las herramientas mínimamente necesarias para lograr un buen desempeño. Se ha evidenciado también, que existen problemas con algunos compañeros de trabajo que no están dispuestos a ayudarse entre sí y, finalmente, salarios desproporcionados con el trabajo que realizan.

En cuanto a la investigación, con respecto a la dimensión del ambiente de trabajo, primero lo definiremos como el que rodea a los seres vivos, regula sus condiciones de vida, una definición. Otros muestran que el ambiente se compone de las condiciones tanto físicas como sociales, culturales y económicas (Andrade y Westover, 2020).

El ambiente de trabajo incluye todas las circunstancias que afectan las operaciones en oficinas, fábricas e instituciones, etc. Paschalidou & Mpogiatzidis (2018) indicaron que perciben ruido, luz, iluminación, mala limpieza y ventilación, temperaturas y olores inapropiados, junto con el trabajo. con equipos y materiales deficientes, son los trabajadores de la salud más preocupados y estresantes. Con los datos encontrados en el estudio en cuanto a clima laboral, la satisfacción es de alta a moderada porque sienten que pueden adaptarse a los cambios laborales y su trabajo está bien organizado. En la presente investigación, se reflejan situaciones similares con respecto al ambiente del trabajo. El objetivo es claro, esto se refiere a la Independencia con la que el trabajador de farmacia se ha desempeñado.

En sus funciones habituales, favorece el clima laboral específicamente en el aspecto de la satisfacción laboral, lo que se asocia mayoritariamente al hecho de que no carece de información completa sobre su desempeño y los resultados obtenidos. Si bien los porcentajes mínimos son significativamente bajos porque señalan que el establecimiento no brinda herramientas e insumos que les permitan lograr un buen desempeño en el trabajo, estas son las condiciones físicas que brindan a los empleados según el estudio anterior de Shah et al. (2020), cuando no se cumplen estas condiciones laborales, los empleados estarán estresados y menos efectivos en el trabajo, razón por la cual muchas empresas y organizaciones siempre intentan equiparse plenamente con equipos para tener un buen clima laboral. En lo que a la supervisión se refiere, se trata de dar dirección y disciplina de los subordinados en relación a los empleados con respecto a sus actividades del día a día, el comportamiento del jefe es considerado uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los trabajadores están preocupados por ser responsables ante su jefe, sin embargo, las reacciones de los trabajadores hacia sus superiores generalmente dependerán de las características del gerente, el comportamiento único del líder. Tiene un efecto en la satisfacción del empleado es una consideración. La participación que a los empleados se les permite participar en sus trabajos afecta la satisfacción que perciben de sus supervisores.

En cuanto al aspecto de la interacción con los colegas, considerando la teoría de la motivación de Herzberg y Locke, quienes conceptualizaron y afirmaron que los individuos logran la satisfacción laboral al estimar que el trabajo crea condiciones favorables, condiciones para la realización de los valores que son importantes para él y que sean compatibles con sus necesidades.

Los resultados de este estudio manifiestan patentemente la preeminencia de la satisfacción de las relaciones entre las personas con la sede, si existe una gran satisfacción de los jefes y colegas, el 42% de los trabajadores de capacidad muestran la satisfacción de este trabajo común si la situación se invierte y existe una gran satisfacción con Los colegas y bajos con su sede, con baja probabilidad de mostrar la satisfacción común del trabajo es del 17%. Con los datos logrados en la encuesta, se puede colegir que

el nivel de satisfacción del empleado en tamaño interactúa con los colegas de trabajo es una mitad alta porque los trabajadores están satisfechos con el procedimiento disponible para resolver requisitos y colegas. El trabajo está listo para ayudarnos a completar las tareas, aunque esto significa 51 intentos más, la tasa mínima tiene una baja satisfacción porque introducen que los colegas no siempre están listos para ayudar a traer a otros. En el aspecto político de la capacitación y la promoción, primero determinamos que la política, que es el grado de acuerdo contra las instrucciones o estándares de la organización para ajustar las relaciones de trabajo y los vínculos directamente con los trabajadores, sirven como instructores para determinar el curso y la gama general de elegibles.

Con respecto al tamaño e incentivos de la remuneración relacionados con la capacidad de aceptar los salarios, que es dinero para el trabajo (salarios, salarios, beneficios, etc.) que los empleados reciben a cambio de su trabajo, el valor del valor de compra es el resultado de su capacidad de la herramienta para obtener otros resultados, es decir, el valor del valor de compra para las personas porque sirve para obtener aspectos como la seguridad, los créditos y la tranquilidad, etc., por ejemplo, si la recompensa es justa, se despliega una mayor satisfacción. Una proporción significativa que representa que la satisfacción es alta porque muestra que el salario es suficiente para relacionarse con el trabajo que realizan, se puede devolver al modo de trabajo que puede ser designado o contratado, puede tener un impacto en la satisfacción del trabajo. Y así, en la calidad del cuidado y la familia continua y la atención comunitaria.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Farmacia del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” muestra indicadores de alto a medio, debido a que los trabajadores perciben que se pueden adecuar a las diferentes necesidades laborales de su entorno, así como que les queda claro respecto a los objetivos de su puesto de trabajo, ya que son claros y precisos. Asimismo, los directivos y /o jefes ofrecen un adecuado nivel de competencias para el ejercicio de sus funciones y el adecuado liderazgo con decisiones que van en comunión con sus propias decisiones. Por otro lado, el personal encuestado expresa su satisfacción con los mecanismos que utiliza la organización para dar solución a los conflictos que se presentan entre los trabajadores, asumiendo un total conocimiento respecto a las políticas y reglas establecidas por la institución. Con respecto al ambiente laboral, los trabajadores perciben que existe la confianza necesaria para poder expresarse con la adecuada sinceridad, sus opiniones sin el temor de represalias por parte de los directivos de la institución, por lo que el trabajar para un hospital de las Fuerzas Armadas es gratificante para ellos. Un porcentaje menor, pero significativo presenta una satisfacción laboral baja generada principalmente porque considera que la institución hospitalaria no le suministra los recursos necesarios, herramientas o instrumentos suficientes para tener un buen ejercicio laboral. Al respecto, los directivos propenden a no reconocer el trabajo por los trabajadores del servicio de farmacia, no aportan ideas creativas para solucionar los problemas y se carece de muy poca participación colaborativa por parte de los compañeros de trabajo. A ello se aúna la percepción de que se carece de un programa de capacitación adecuado, y finalmente, la remuneración recibida no retribuye en su totalidad la labor realizada.
- En cuanto a la dimensión de ambiente laboral, la mayor parte de trabajadores encuestados se sitúan dentro del nivel medio y alto en la medida que perciben una disposición de cambio en sus trabajos, así como una clara disposición de adaptación a los diversos contextos en que tengan que desarrollar sus actividades laborales. Consideran que la institución ofrece una organización adecuadamente estructurada, en cuanto a sus objetivos, los cuales se perciben como adecuados y correctamente planificados. No obstante, también presentan una minoría que expresa un nivel bajo de satisfacción laboral.

- Respecto a la dimensión supervisión, se ha podido determinar que la mayoría de trabajadores se ubica en el plano intermedio y alto, pues consideran que la plana directiva de la organización demuestra un nivel adecuado de profesionalismo, tanto de liderazgo como de una adecuada toma de decisiones. Un grupo muy minoritario señala una baja satisfacción laboral en la medida que, a su parecer, los funcionarios directivos no reconocen la labor desarrollada por ellos, así como que no practican una buena comunicación con los directivos.
- En cuanto a la dimensión de interrelación con los compañeros de trabajo, el nivel de satisfacción laboral es alto y medio, pues los trabajadores del servicio de farmacia expresan su satisfacción con los procedimientos disponibles para dar solución a los reclamos o los problemas que se puedan presentar a nivel de grupo. Expresan que existe un buen nivel de compañerismo y que hay disposición para ayudarse entre ellos. Sin embargo, un pequeño grupo opina que poseen una satisfacción baja por la carencia de esa solidaridad de grupo entre los trabajadores.
- Respecto a la dimensión política de capacitación y promoción, el nivel de satisfacción laboral es alto y medio, pues los trabajadores del servicio de farmacia expresan que tienen las condiciones y las oportunidades generadas por la organización de recibir capacitación que promueve la actualización de conocimientos y el desarrollo de nuevas competencias y habilidades profesionales. Sin embargo, un pequeño grupo opina que poseen una satisfacción baja por la carencia de esa solidaridad de grupo entre los trabajadores. No obstante, un reducido grupo opina que poseen una satisfacción baja por la carencia de verdaderos programas de capacitación dirigido a los trabajadores.
- Por último, con respecto a la dimensión remuneraciones e incentivos, la mayoría de trabajadores encuestados considera una satisfacción laboral de nivel medio, pues considera que la institución se preocupa por las condiciones y necesidades del personal. Sin embargo, opinan que las remuneraciones no se encuentran a la altura del trabajo y la responsabilidad del personal del servicio de farmacia. Otro grupo estima lo contrario, ubicándose antinómicamente en el nivel alto, los que consideran que las remuneraciones se ajustan al trabajo efectuado y otro grupo, el minoritario, que se ubica en el nivel bajo y que piensa que las remuneraciones desde ningún punto de vista están acordes con las necesidades y las labores efectuadas.

5.2. Recomendaciones

El equipo Directivo del del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora”, debería considerar los resultados obtenidos en la presente investigación con el objetivo de corregir o adecuar planes orientados a optimizar las relaciones laborales de su institución y de esta manera, mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en ella.

Se deben reforzar las condiciones del ambiente de trabajo incidiendo en aquellos aspectos que aporten un grado de significancia en la percepción de los trabajadores, permitiendo así un ambiente de trabajo adecuado, cómodo y funcional con el tipo de trabajo desarrollado.

Se debe también optimizar el aspecto de la supervisión laboral, enfatizando aquellos aspectos que motiven y estimulen la labor del personal, reconociendo los aportes, la creatividad y la calidad del servicio brindado por parte de los trabajadores, fomentando así un clima de reconocimiento respecto al trabajo desarrollado por el personal del centro hospitalario.

También es importante desarrollar políticas tendientes a fomentar el trabajo cooperativo entre los servidores de la institución, generando con ello sentimientos solidarios de trabajo en equipo, factor muy importante a la hora de tener una respuesta conjunta por parte de los trabajadores.

Con respecto a las capacitaciones, sería muy interesante que la institución fortalezca este aspecto a fin de tener un personal siempre presto, profesional en cuanto a sus capacidades y habilidades, para atender y dar respuestas a los diversos problemas planteados con las nuevas exigencias que demanda una constante evolución científica y tecnológica.

Con respecto a la cuestión remunerativa que es el área que más nivel de insatisfacción ha generado y si bien es cierto se trata de políticas que ya vienen de instancias superiores, sería muy interesante que la organización pueda buscar alternativas con las cuales se puedan reforzar mediante bonos u otra clase de estipendios, un valor agregado a los sueldos percibidos por el personal cuando se den condiciones adecuadas de producción o calidad en el servicio prestado.

Referencias bibliográficas

- Agurto Lavi, C. S., Flores Santiago, J. G., & Vasquez Vásquez, J. A. (2018). Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la planta de procesamiento de valores en la empresa Hermes Transportes Blindados 2017. En *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- AL-Maaitah, D. A. A., Al-Maaitah, T. A. M., & Alkharabsheh, O. H. M. (2021). The impact of job satisfaction on the employees turnover intention at public universities (Northern Border University). *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(5), 53–58. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2021.05.006>
- Alomar, M., Palaian, S., & Al-tabakha, M. M. (2019). Pharmacovigilance in perspective: Drug withdrawals, data mining and policy implications. *F1000Research*, 8. <https://doi.org/10.12688/f1000research.21402.1>
- Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>
- Anastasiou, S., & Garametsi, V. (2021). Perceived leadership style and job satisfaction of teachers in public and private schools. *International Journal of Management in Education*, 15(1), 58–77. <https://doi.org/10.1504/IJMIE.2021.111817>
- Andrade, M. S., & Westover, J. H. (2020). Global comparisons of job satisfaction across occupational categories. *Evidence-based HRM*, 8(1), 38–59. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-09-2019-0086>
- Antoniou, T., Pritlove, C., Shearer, D., Martins, D., Tadrous, M., Munro, C., & Gomes, T. (2021). A qualitative study of a publicly funded pharmacy-dispensed naloxone program. *International Journal of Drug Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2021.103146>
- Bello, A. F., & Niedrist, G. (2019). Some approximations to the relevant judgments in the law of the european union issued by the european court of justice on equality between men and women in european community law . *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 51(156), 1407–1447. <https://doi.org/10.22201/ij.24484873e.2019.156.15158>
- Bernabeu-Martínez, M. Á., García-Salom, P., José, A. B.-S., Navarro-Ruiz, A., Sanz-Valero, J., & Wanden-Berghe, C. (2020). Consensus to identify the dangerous drugs risks in hospital pharmacy services . *Farmacia Hospitalaria*, 44(2), 51–61. <https://doi.org/10.7399/fh.11290>

- Chen, M. K.-L., & Gardiner, E. (2019). Supporting older workers to work: a systematic review. *Personnel Review*, 48(5), 1318–1335. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0455>
- Cherezova, Y., & Khalimanenko, S. (2021). Development of a pharmacy staff motivation system: Competition as a combination of tangible and intangible incentives. *Quality - Access to Success*, 22(182), 120–123. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85107472646&partnerID=40&md5=39bf1bbe46ed5b06e2510c0dacab762e>
- Chiong-Rivero, H., Robers, M., Martinez, A., Manrique, C. P., Diaz, A., Polito, K., Vajdi, B., Chan, C., Burnett, M., Delgado, S. R., China, A., McCauley, J. L., Amezcua, L., & investigators, on behalf of the A. (2021). Effectiveness of film as a health communication tool to improve perceptions and attitudes in multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis Journal - Experimental, Translational and Clinical*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2055217321995947>
- Cierniak-Emerych, A., & Golej, R. (2020). Changes in safety of Working Conditions as a Result of Introducing 5S Practices. *IBIMA Business Review*, 2020, 1–13. <https://doi.org/10.5171/2020.141027>
- De la Puente Ruíz, L. A. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. En *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Derahim, N., Kadir, A., Isa, W. M. Z. W., Khairil, M., Mahfudz, M., Ciyo, M. B., Ali, M. N., Lampe, I., & Samad, M. A. (2021). Organizational safety climate factor model in the urban rail transport industry through cfa analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13052939>
- Dias, D., Leite, Â., Ramires, A., & Bicho, P. (2017). Working with cancer: motivation and job satisfaction. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(4), 662–686. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2016-1096>
- Duran Seguel, I. M., Gallegos, M. E., & Cabezas, D. E. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista Espacios*, 40, 3.
- Erdem, F., & Atalay, M. (2017). The effect of health transformation policies on the resident physicians' perception of the medical profession in Turkey. *International Journal of Health Planning and Management*, 32(2), 189–216. <https://doi.org/10.1002/hpm.2340>
- Farooq, M. U., Ahmed, A., & Saeed, T. U. (2021). A statistical analysis of the correlates of compliance

- de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Foppa, A. A., Martins, G. A., Nascimento, R. F., Mesquita, A. R., Mendonça, S. A. M., & Chemello, C. (2020). Experiential education in the pharmacy undergraduate curricula in Brazil. *Pharmacy Practice*, 18(1). <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.1.1738>
- Gällstedt, M. (2003). Working conditions in projects: Perceptions of stress and motivation among project team members and project managers. *International Journal of Project Management*, 21(6), 449–455. [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(02\)00098-4](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(02)00098-4)
- García-González, M. A., Torrano, F., & García-González, G. (2020). Analysis of stress factors for female professors at online universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph17082958>
- Göktürk, Ş., Tülübaş, T., & Bozoğlu, O. (2021). La mayoría de las teorías discuten la satisfacción laboral en el contexto de la motivación(Kian et al., 2014). La teoría de Herzberg se ha utilizado como método para explorar la satisfacción laboral entre los empleados (Lundberg et al., 2009) De acuerdo c. *Educational Research for Policy and Practice*, 20(1), 63–78. <https://doi.org/10.1007/s10671-020-09267-5>
- Herlina, M. G., Saputra, N., Lasmy, Sudrajat, D., Syahchari, D. H., & Saroso, H. (2020). Fine-tuning organizational citizenship behaviour and knowledge management behaviour in the higher education. *5th International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, 17–22. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211109>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill. <http://library.lol/main/406A4956686A3AADDDBC2ED0C4394F656>
- Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura.
- Jalil, K., Jadoon, K. G., & Zaman, K. (2014). Impact of worker's satisfaction on safety culture in dimension stone quarries of Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 29(2), 228–238. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.29.02.1536>

- Herlina, M. G., Saputra, N., Lasmy, Sudrajat, D., Syahchari, D. H., & Saroso, H. (2020). Fine-tuning organizational citizenship behaviour and knowledge management behaviour in the higher education. *5th International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2020*, 17–22. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211109>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill. <http://library.lol/main/406A4956686A3AADDBC2ED0C4394F656>
- Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura.
- Jalil, K., Jadoon, K. G., & Zaman, K. (2014). Impact of worker's satisfaction on safety culture in dimension stone quarries of Pakistan. *World Applied Sciences Journal*, 29(2), 228–238. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.29.02.1536>
- Lata, L., Mohamed Zainal, S. R., Jan, G., & Memon, U. (2021). The nexus of physical, cognitive, and emotional engagement with academic staff turnover intention: The moderating role of organizational politics. *Global Business and Organizational Excellence*, 40(3), 36–49. <https://doi.org/10.1002/joe.22077>
- Llanes-Ordóñez, J., Figuera-Gazo, P., & Torrado-Fonseca, M. (2017). Competencies of access and work performance for graduates in pedagogy. *Revista Brasileira de Orientacao Profissional*, 18(2), 209–220. <https://doi.org/10.26707/1984-7270/2017v18n2p209>
- Luckner, J. L., & Dorn, B. (2017). Job satisfaction of teachers of students who are deaf or hard of hearing. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 22(3), 336–345. <https://doi.org/10.1093/deafed/enx016>
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). The organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548–567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Mattar, D. M. (2012). Factors affecting the performance of public schools in Lebanon. *International Journal of Educational Development*, 32(2), 252–263. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2011.04.001>
- Millán Franco, M., Ramos, A. O., Rosa, L. D. D. L., & Martínez Martínez, S. L. (2021). Emotional competence as a predictor of happiness in social workers. *Interdisciplinaria*, 38(2), 259–274.

- Mosquera Torres, D. F. (2020). Clima laboral y el compromiso organizacional en los docentes de la Universidad San Pedro, filial Huacho, 2019. En *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo.
- Nikou, S., & Aavakare, M. (2021). An assessment of the interplay between literacy and digital Technology in Higher Education. *Education and Information Technologies*. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10451-0>
- Nur, N., Yildirim, G., Ozdemir, M. E., & Kibik, A. (2014). General job satisfaction and perceptions of working conditions among workers of family health centres: A cross-sectional descriptive study, Sivas, Turkey. *Pakistan Journal of Medical and Health Sciences*, 8(4), 805–809. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84919638677&partnerID=40&md5=eaddb326f5069cf3a1f4e7414e11844d>
- O’Sullivan, K. J., Power, V., Linnane, B., McGrath, D., Fogarty, H., Ryan, M., White, R., Noonan, C., Mulloy, E., O’Sullivan, L. W., & Dunne, C. P. (2021). An initial evaluation of the safety of a disposable oscillating positive expiratory pressure device in patients with chronic obstructive pulmonary disease: a short-term pilot study. *BMC Pulmonary Medicine*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12890-021-01689-y>
- Ojemaye, C. Y., & Petrik, L. (2021). Pharmaceuticals and Personal Care Products in the Marine Environment Around False Bay, Cape Town, South Africa: Occurrence and Risk-Assessment Study. *Environmental Toxicology and Chemistry*. <https://doi.org/10.1002/etc.5053>
- Ore Motta, E. J., & Soto Carillo, C. C. (2019). *Satisfacción Laboral Y Condiciones De Medicina Del Hospital Guillermo Kaelin De La FUENTE, LIMA - 2018*. UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER FACULTAD.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* [Universidad de Extremadura]. https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Partelow, S., Seara, T., Pollnac, R. B., & Ruiz, V. (2020). Job satisfaction in small-scale fisheries: Comparing differences between Costa Rica, Puerto Rico and the Dominican Republic. *Marine Policy*, 117. <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2020.103949>
- Paschalidou, I., & Mpogiatzidis, P. (2018). Investigation of the relationship between management

- techniques and job satisfaction of the medical and nursing staff in public hospitals. *Archives of Hellenic Medicine*, 35(6), 778–783. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057286116&partnerID=40&md5=732e0c5d67b87486ceb94142761a9512>
- Pradenas, D., Oyanedel, J. C., da Costa, S., Rubio, A., & Páez, D. (2021). Subjective well-being and its intrinsic and extrinsic motivational correlates in high performance executives: A study in Chilean managers empirically revisiting the bifactor model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph18158082>
- Rasdi, I., Zin, N. M., & Ismail, S. N. S. (2019). Factors of job satisfaction among workers exposed to occupational noise. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 15(SP4), 141–146. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85089510220&partnerID=40&md5=6fe051406c65bbe62f25d0c593d57a29>
- Salazar Vargas, C., & Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2017). Job satisfaction in Spain. Analysis of the factors in the economic crisis of 2008. *Revija Za Socijalnu Politiku*, 24(3), 277–300. <https://doi.org/10.3935/rsp.v24i3.1414>
- Serrate Alfonso, A. A. (2014). Diagnosis of the working environment in an organization of scientific technological information. *Revista Cubana de Informacion en Ciencias de la Salud*, 25(1), 110–125. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84900480363&partnerID=40&md5=2702b9bd64c5f4406ec0fb94e249fa0e>
- Shah, I. A., Yadav, A., Afzal, F., Shah, S. M. Z. A., Junaid, D., Azam, S., Jonkman, M., De Boer, F., Ahammad, R., & Shanmugam, B. (2020). Factors Affecting Staff Turnover of Young Academics: Job Embeddedness and Creative Work Performance in Higher Academic Institutions. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.570345>
- Sharma, L., & Srivastava, M. (2020). Teachers' motivation to adopt technology in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(4), 673–692. <https://doi.org/10.1108/JARHE-07-2018-0156>

- Sotelo Medina, A. B. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida - trabajo en la industria manufacturera. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45–59.
- Sussman, R. G., Naumann, B. D., Pfister, T., Sehner, C., Seaman, C., & Weideman, P. A. (2016). A harmonization effort for acceptable daily exposure derivation – Considerations for application of adjustment factors. *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 79, S57–S66. <https://doi.org/10.1016/j.yrtph.2016.05.023>
- Tait, J. L., Kremer, P., Carson, F., Walsh, J., & Main, L. C. (2020). Psychological well-being in performance coaches: A theoretical perspective. *Journal of Physical Education and Sport*, 20, 2883–2891. <https://doi.org/10.7752/jpes.2020.s5391>
- Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision*, 36(4), 226–231. <https://doi.org/10.1108/00251749810211027>
- Tong, R., Yang, X., Parker, T., Zhang, B., & Wang, Q. (2020). Exploration of relationships between safety performance and unsafe behavior in the Chinese oil industry. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.jlp.2020.104167>
- Torabi, Z., Ardekani, S. S., & Hataminasab, S. H. (2021). A New Model in Designing the Professional Competence System of the Petrochemical Industry with a Sustainable Development Approach. *South African Journal of Chemical Engineering*, 37, 110–117. <https://doi.org/10.1016/j.sajce.2021.05.006>
- Torres Grisales, Y., Melo Sabogal, D. V., Torres-Valenzuela, L. S., Serna-Jimé Nez, J. A., & Sanín Villarreal, A. (2017). Evaluation of bioactive compounds with functional interest from yellow pitahaya (*Selenicereus megalanthus haw*) . *Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín*, 70(3), 8311–8318. <https://doi.org/10.15446/rfna.v70n3.66330>
- Trindade, Z., Cortez, M. B., Dornelas, K., & Dos Santos, M. (2019). First-time fathers: Demand for support and visibility . *Saude e Sociedade*, 28(1), 250–261. <https://doi.org/10.1590/s0104-12902019170892>
- Valera, I. M. A., Wisniewski, D., dos Reis, G. A. X., Inoue, K. C., Silva, E. S., & Matsuda, L. M. (2016). Labor conditions and relations in critical care units: A survey. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 15(2), 196–204. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84994358571&partnerID=40&md5=835621d07123bd30ad54860fe31ee0dd>

Valero Moreno, J. J., & Quintanal Díaz, J. (2018). Indicators for the contextualization of the competences of occupational trainers . *Revista Espanola de Orientacion y Psicopedagogia*, 29(2), 87–104. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23155>

Vizcaino Cruz, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Zhu, D., Kim, P. B., & Poulston, J. (2020). An Examination of University Student Workers' Motivations: A New Zealand Hospitality Industry Case Study. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 32(4), 206–219. <https://doi.org/10.1080/10963758.2019.1687311>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL

Planteamiento de problema	Formulación de objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Aspectos metodológicos	Técnicas de investigación	Población y muestra de estudio
<p><u>GENERAL:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021?</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval Cirujano Mayor</p>	<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión ambiente laboral del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021</p> <p>b) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión de la supervisión del Centro Médico Naval</p>	<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Por el tipo de investigación, se decidió no incorporar hipótesis principal.</p> <p><u>ESPECÍFICAS</u></p> <p>Por el tipo de investigación, se decidió no incorporar hipótesis específicas</p>	<p>V.I: Satisfacción laboral (Cuestionario de Sonia Palma Carrillo)</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño en tareas • Relaciones con la autoridad 	<p>Alcance de estudio:</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>La presente investigación fue de tipo cuantitativo en la medida que se dotó de mensurabilidad razón a (valor numérico) a la variable de estudio. El método elegido fue descriptivo de corte transversal pues, ello permitió la presentación de los datos recogidos, tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.</p> <p>Descripción del método y diseño</p> <p>En cuanto al diseño el estudio es transversal y ex-post-facto. Hernández & Mendoza, (2018) señalan como transversal porque no se extienden en el tiempo, es decir que la investigación solo se</p>	<p>Técnicas de investigación</p> <p>Al utilizar la técnica de la encuesta como técnica de recogida de datos, se utilizó un diseño transversal para obtener los datos deseados. Los diseños transversales se utilizan para examinar simultáneamente grupos de sujetos en diversas etapas de desarrollo, mientras que la encuesta supone una técnica de recogida de datos en la que se utilizan cuestionarios para reunir datos sobre una población identificada (Rothner, 2005:39).</p>	<p>Según la información proporcionada por el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", Bellavista en el año 2021, se tiene a 27 trabajadores en el Servicio de Farmacia del Hospital, que involucra toda la red de farmacias intrahospitalaria. Tratándose de una población muy pequeña, se decidió aplicar el criterio de Hernández Sampieri que señala que, "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"(Hernández & Mendoza, 2018).</p> <p>Lo señalado por este autor permite inferir, que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral.</p>

<p>Santiago Távara, Lima 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión políticas de capacitación y promoción del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021?</p> <p>e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión remunerativa del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021?</p>	<p>Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021.</p> <p>c) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión interacción con los compañeros del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021.</p> <p>d) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión políticas de capacitación y promoción del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021.</p> <p>e) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de los servicios de farmacia según la dimensión remunerativa del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, Lima 2021.</p>			<p>ejecuta en un único momento y una sola vez. Asimismo, ex-post-facto porque la unidad o institución estudiada no se modificará ni cambiará en el transcurso del estudio.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento

SATISFACCION LABORAL - SONIA PALMA CARRILLO

Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide, recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Género: M () F () Edad: () Fecha:/..../....

Total Acuerdo:	TA
Acuerdo:	A
Indeciso:	I
En Desacuerdo:	D
Total Desacuerdo:	TD

N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Anexo 3: Data consolidado de resultados

Tabla 3:

		PERSONAS ENCUESTADAS																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	1	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4	
	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5
	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4
	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4
	6	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3
	7	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3
	8	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
	9	2	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	2	3	3	3
	10	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	3	2	1	3	3
	11	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4
	12	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3
	13	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
	14	3	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
	15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
	16	3	4	2	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	2	3	4
	17	4	4	4	4	1	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	5	4	4	2	3	3	3	3
	18	4	5	4	4	2	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2
	19	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
	20	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2
	21	5	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2
	22	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	4	5	4	2	4	2	3	5	4	3
	23	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3
	24	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	1	4	5	4	3
	25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3
	26	5	3	5	3	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	1	4	3
	27	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2
	28	2	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	5	2
	29	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	2
	30	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
	31	3	4	3	3	5	4	2	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4
	32	4	4	3	4	5	2	5	3	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3
	33	4	3	2	4	5	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3
	34	4	2	3	2	3	4	5	5	4	2	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
	35	3	2	3	2	3	4	3	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4
	36	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3

Anexo 4: Cronograma del programa experimental

En la medida que no se trató de una investigación experimental, no aplica el presente anexo.

Anexo 5: Testimonios fotográficos





Anexo 6. Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg Q.F Oscar Bernuy Flores López

1.2 Grado académico: Mg. en investigación y docencia superior

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4 Título de la Investigación: SASTIFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MEDICO NAVAL "CMST" BELLAVISTA 2021

1.5. Autor del instrumento: MEZA MORENO JOSE ANTONIO – TUMI TORRES LIZBETH ADA

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL						99%

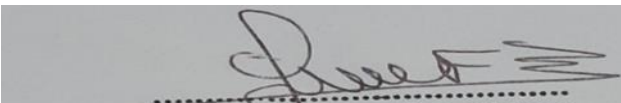
II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 99%**VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO****OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA**

Lugar y fecha: Lima 22 de febrero del 2023

Mg Q.F Oscar Bernuy flores López

CQFDL 19190

Firma:



Mg. Oscar Bernuy Flores López
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 19190
DNI: 41120051

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: CHURANGO VALDEZ JAVIER

1.2 Grado académico: MAGISTER

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4 Título de la Investigación: SASTIFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MEDICO NAVAL "CMST" BELLAVISTA 2021

1.5. Autor del instrumento: MEZA MORENO JOSE ANTONIO – TUMI TORRES LIZBETH ADA

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 22 de Febrero del 2022

FIC


 Javier Churango Valdez
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
 D.N.I. N° 07403292

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: MONTELLANOS CABRERA HENRY

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4 Título de la Investigación: SASTIFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MEDICO NAVAL "CMST" BELLAVISTA 2021

1.5. Autor del instrumento: MEZA MORENO JOSE ANTONIO – TUMI TORRES LIZBETH ADA

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

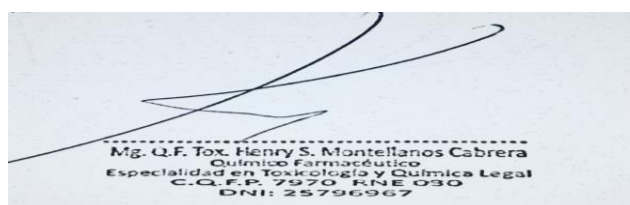
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 22 de Febrero del 2022



Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera
Químico Farmacéutico
Especialidad en Toxicología y Química Legal
C.Q.F.P. 7570 RNE 030
DNI: 25796967