



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCION
LABORAL DE LOS QUIMICOS FARMACEUTICOS EN LAS
BOTICAS COMUNITARIAS DE ICA, AÑO 2023"**

Presentado por:

SUMARI ALANYA, PONCIANO

De la **MAESTRIA EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

MENCION EN GESTIÓN Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 7%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 25 de Marzo de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACION

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA: FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Mención: Gestión y Atención Farmacéutica



TESIS

**“FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCION
LABORAL DE LOS QUIMICOS FARMACEUTICOS EN LAS
BOTICAS COMUNITARIAS DE ICA, AÑO 2023”**

Línea de Investigación:

Salud Pública

PRESENTADA POR:

Bach. Ponciano Sumari Alanya

GRADO ACADEMICO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

Dr. HARRY RAÚL LEVEAU BARTRA

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA:

Con todo el amor del mundo esta Investigación está dedicada a mis padres, hermanos, esposa e hijas, quienes me apoyaron para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO:

Mi agradecimiento al maestro Doctor Leveau Bartra, Harry Raúl por su apoyo en la elaboración y culminación de la presente investigación.

INDICE

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	xi
EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	13
1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	13
1.1.1. Primer antecedente internacional.....	13
1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	13
1.2.1. Primer antecedente nacional.....	13
1.2.2. Segundo antecedente nacional.....	14
1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.....	15
1.3.1. Primer antecedente regional.....	15
1.3.2. Segundo antecedente regional.....	15
1.4. BASES TEORICAS.....	16
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.5.1. Problema principal.....	18
1.5.2. Problemas específicos.....	18
1.5.2.1. Primer problema específico.....	18
1.5.2.2. Segundo problema específico.....	18
1.5.2.3. Tercer problema específico.....	19
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6.1. Justificación.....	19
1.6.2. Importancia.....	20
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

1.7.1.	Objetivo principal.....	21
1.7.2.	Objetivos específicos.....	21
1.7.2.1.	Primer objetivo específico.....	21
1.7.2.2.	Segundo objetivo específico.....	21
1.7.2.3.	Tercero objetivo específico.	21
1.8.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
1.8.1.	Hipótesis principal.....	21
1.8.2.	Hipótesis específicas.....	21
1.8.2.1.	Primera hipótesis específica.	21
1.8.2.2.	Segunda hipótesis específica.	22
1.8.2.3.	Tercera hipótesis específica.....	22
1.8.3.	Variables.....	22
1.8.3.1.	Variable independiente.....	22
1.8.3.2.	Variable dependiente.....	22
II	ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.	23
2.1.	TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	23
2.1.1.	Enfoque.....	23
2.1.2.	Tipo.....	23
2.1.3.	Nivel.	23
2.1.5.	Diseño.....	23
2.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.	24
2.2.1.	Población.	24
2.2.2.	Muestra.	24
2.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
2.3.1.	Encuestas.	24
2.3.2.	Instrumentos.	24
2.4.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO.....	24
III	RESULTADOS.....	26
3.1.	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26

3.2. Presentación de tablas de frecuencia y gráficos.	26
V CONCLUSIONES.	50
VI RECOMENDACIONES.....	52
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	53
VIII ANEXOS.....	56
Anexo N°1: Matriz de consistencia.....	56
Anexo N°2: Operacionalización de variables	57
Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos.....	58
Anexo 4: Confiabilidad.....	62
Anexo 5: Contrastación de la hipótesis general	64
Anexo 6: Contrastación de la hipótesis específica	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación cordial con mis superiores laborales	26
Tabla 2: Satisfacción personal en mi entorno laboral.	27
Tabla 3: Escasa independencia según mi categoría profesional.....	28
Tabla 4: Cordialidad con Colegas.	29
Tabla 5: Percepción de recursos laborales insuficientes	30
Tabla 6: Satisfacción emocional por el reconocimiento recibido	31
Tabla 7: Instalaciones de boticas agradables y estéticas	32
Tabla 8: Pocas opciones de desarrollo y aprendizaje laboral.....	33
Tabla 9: Puesto acorde a mi capacidad y preparación.....	34
Tabla 10: Buenas perspectivas de crecimiento y ascenso laboral	35
Tabla 11: Sensación de falta de capacitación en el personal farmacéutico	36
Tabla 12: Necesidad de tutoría para farmacéuticos recién graduados	37
Tabla 13: Apoyo organizacional proactivo al rol del farmacéutico	38
Tabla 14: Alta percepción de responsabilidad en mi trabajo	39
Tabla 15: Fatiga al término de la jornada.....	40
Tabla 16: Frecuente pensamiento sobre el trabajo fuera de horario.....	41
Tabla 17: Pocas ocasiones de exigencia máxima en mi trabajo.....	42
Tabla 18: Sensación de falta de tiempo para realizar mi trabajo.....	43
Tabla 19: Percepción de carga laboral excesiva y no dar abasto	44
Tabla 20: Percepción de personal insuficiente para una atención adecuada	45

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relación cordial con mis superiores laborales.....	26
Gráfico 2: Satisfacción personal en mi entorno laboral.	27
Gráfico 3: Escasa independencia según mi categoría profesional	28
Gráfico 4: Cordialidad con Colegas.....	29
Gráfico 5: Percepción de recursos laborales insuficientes	30
Gráfico 6: Satisfacción emocional por el reconocimiento recibido	31
Gráfico 7: Instalaciones de boticas agradables y estéticas	32
Gráfico 8: Pocas opciones de desarrollo y aprendizaje laboral.....	33
Gráfico 9: Puesto acorde a mi capacidad y preparación	34
Gráfico 10: Buenas perspectivas de crecimiento y ascenso laboral.....	35
Gráfico 11: Sensación de falta de capacitación en el personal farmacéutico.....	36
Gráfico 12: Necesidad de tutoría para farmacéuticos recién graduados	37
Gráfico 13: Apoyo organizacional proactivo al rol del farmacéutico	38
Gráfico 14: Alta percepción de responsabilidad en mi trabajo	39
Gráfico 15: Fatiga al término de la jornada.....	40
Gráfico 16: Frecuente pensamiento sobre el trabajo fuera de horario.....	41
Gráfico 17: Pocas ocasiones de exigencia máxima en mi trabajo.....	42
Gráfico 18: Sensación de falta de tiempo para realizar mi trabajo	43
Gráfico 19: Percepción de carga laboral excesiva y no dar abasto	44
Gráfico 20: Percepción de personal insuficiente para una atención adecuada.....	45

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica, 2023. Se desarrolló una investigación cuantitativa, básica, de nivel descriptivo y diseño no experimental, con enfoque hipotético-deductivo. La población estuvo constituida por 80 químicos farmacéuticos, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado tipo Likert, procesado mediante estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron un nivel global de satisfacción laboral elevado, sustentado en un entorno relacional favorable, caracterizado por relaciones cordiales con jefes y compañeros, así como por una percepción mayoritariamente positiva del puesto de trabajo. Sin embargo, se identificaron factores críticos: percepción de escasez de recursos para desempeñar adecuadamente las funciones, sensación de personal insuficiente, pocas oportunidades de aprendizaje y una carga de trabajo considerada excesiva, con falta de tiempo y cansancio intenso al final de la jornada. Se concluye que el entorno laboral, el desarrollo profesional y la carga de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral, confirmando la hipótesis general. La satisfacción actual se considera alta pero vulnerable, al depender de un equilibrio inestable entre factores motivadores favorables y factores estructurales deficitarios, lo que exige intervenciones organizacionales para garantizar su sostenibilidad y preservar la calidad de la atención farmacéutica.

Palabras clave: Satisfacción laboral, entorno laboral, desarrollo profesional, carga de trabajo, boticas comunitarias.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the associated factors influencing job satisfaction among pharmaceutical chemists working in community pharmacies in Ica, Peru, in 2023. A quantitative, basic, descriptive, non-experimental study with a hypothetical-deductive approach was conducted. The population consisted of 80 pharmaceutical chemists, who completed a structured Likert-type questionnaire. The data were processed using descriptive and inferential statistics. The results showed a high overall level of job satisfaction, supported by a favorable relational environment characterized by cordial relationships with supervisors and colleagues, as well as a predominantly positive perception of the job. However, critical factors were identified: a perceived lack of resources to adequately perform job duties, a feeling of insufficient staffing, few learning opportunities, and a workload considered excessive, with a lack of time and intense fatigue at the end of the day. The study concludes that the work environment, professional development, and workload significantly influence job satisfaction, confirming the general hypothesis. Current job satisfaction is considered high but vulnerable, as it depends on an unstable balance between favorable motivating factors and deficient structural factors. This necessitates organizational interventions to ensure its sustainability and preserve the quality of pharmaceutical care.

Keywords: Job satisfaction, work environment, professional development, workload, community pharmacies.

I INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la salud pública, las boticas comunitarias cumplen un papel esencial en la accesibilidad y uso racional de medicamentos, siendo el químico farmacéutico el profesional clave en la dispensación segura, el consejo farmacéutico y la atención directa al paciente. En este escenario, la satisfacción laboral de estos profesionales adquiere especial relevancia, pues se vincula no solo con su bienestar individual, sino también con la calidad, continuidad y seguridad de los servicios que brindan. Diversas investigaciones recientes han documentado que, en el ámbito farmacéutico, la satisfacción laboral se asocia con un clima organizacional favorable, adecuados recursos de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional y una carga laboral razonable; al mismo tiempo, señalan que la escasez de personal, la sobrecarga de tareas y la falta de reconocimiento y capacitación pueden generar desmotivación, fatiga y riesgo de agotamiento, incluso cuando existe compromiso con el rol asistencial.

En el contexto nacional y regional, estudios desarrollados en servicios farmacéuticos hospitalarios y establecimientos privados han mostrado niveles globales de satisfacción moderados o altos, pero acompañados de focos de malestar ligados a la insuficiencia de recursos materiales, políticas de reconocimiento poco claras y oportunidades limitadas de actualización. Estas evidencias sugieren que, en el sector farmacéutico peruano, la satisfacción laboral se sostiene con frecuencia sobre un equilibrio frágil entre factores motivadores (clima humano, sentido profesional) y condiciones estructurales deficitarias. Sin embargo, existe escasa información específica sobre la situación de los químicos farmacéuticos que laboran en boticas comunitarias en la provincia de Ica, a pesar de su protagonismo en la atención cotidiana de la población. Esta brecha de conocimiento justifica la necesidad de investigar de manera sistemática los factores asociados a su satisfacción laboral, a fin de aportar evidencia útil para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión de recursos humanos en salud.

El propósito central de la presente investigación es determinar los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica, año 2023, considerando tres dimensiones principales: entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo. De manera específica, se busca explicar cómo el entorno laboral influye en la satisfacción, analizar el papel del desarrollo profesional en dicha satisfacción y señalar el impacto de la carga de trabajo sobre la misma. Con ello se pretende generar insumos para el diseño de estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales, fortalecer el desempeño profesional y, en última instancia, contribuir a la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos a la comunidad.

El informe final se organiza en cuatro capítulos. El primer capítulo desarrolla el marco teórico, que incluye los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, así como las bases

conceptuales sobre factores asociados y satisfacción laboral, la formulación del problema, la justificación, los objetivos e hipótesis de la investigación. El segundo capítulo presenta la estrategia metodológica, describiendo el enfoque, tipo, nivel y diseño del estudio, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis. El tercer capítulo expone los resultados obtenidos, acompañados de sus tablas, gráficos y descripción analítica. Finalmente, el cuarto capítulo contiene la discusión de los hallazgos a la luz de los antecedentes y del sustento teórico, así como las conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora de la satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica.

EL AUTOR

EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

1.1.1. Primer antecedente internacional.

García (2020), en su tesis titulada "El rol de la satisfacción personal en la Universidad de Navarra, Pamplona, en la Facultad de Económicas y Empresariales, dentro del Programa Doctoral en gobierno y cultura de las Organizaciones, arribó a las siguientes conclusiones:

La intención final es fomentar entornos laborales humanistas, que sean tanto enriquecedores y respetuosos para los individuos, como productivos y eficientes. Por ende, la investigación sobre las interrelaciones entre la satisfacción personal, la satisfacción laboral, el compromiso con las tareas y con la organización, nos ha proporcionado un mayor entendimiento sobre cómo implementar políticas humanistas. Estas políticas buscan facilitar la consideración de la persona como un elemento esencial en el proyecto colaborativo compartido [2].

1.1.2. Segundo antecedente internacional.

Marín et. al (2021), en su tesina titulada "Análisis de cómo influyen los factores psicosociales en el rendimiento laboral del personal de un Servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín durante el periodo comprendido entre 2019 y 2020", realizada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Programa de Administración en Salud Ocupacional, sede de Antioquia, arribaron a las siguientes conclusiones:

Contrariamente a las expectativas iniciales de esta investigación, los resultados obtenidos a través de la encuesta revelan que existe satisfacción laboral entre los colaboradores del servicio farmacéutico. Se observa un bajo nivel de posibles enfermedades relacionadas con factores de riesgo psicosocial, lo que no parece afectar el rendimiento laboral. A pesar de que la mayoría de la población expresó sentirse ocasionalmente agotada emocionalmente, también señala estar satisfecha con el ambiente laboral y las condiciones de trabajo [3].

1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

1.2.1. Primer antecedente nacional.

Pulido (2021), Tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal químico farmacéutico del departamento de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue- Agustino 2021”, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Facultad Farmacia y Bioquímica. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Se determina que hay una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal químico farmacéutico del departamento. Se observa que la conexión entre la satisfacción laboral y el clima organizacional es más predominante en el nivel medio. En contraste, la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional es menos notable en el nivel bajo de la farmacia en el Hospital Nacional Hipólito Unanue [4].

1.2.2. Segundo antecedente nacional.

Meza y Tumi (2022), tesis titulada “Satisfacción laboral del personal del servicio de Farmacia del Centro Médico Naval CMST - Bellavista 2021”, para obtener el título profesional de Químico - Farmacéutico. Se llegó a las siguientes conclusiones:

El nivel de satisfacción laboral entre los empleados del Servicio de Farmacia del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" se sitúa mayormente en un rango de alto a medio. Esto se debe a la percepción de los trabajadores de que pueden adaptarse a diversas demandas laborales y que los objetivos de sus puestos son claros y precisos. Además, los líderes y supervisores exhiben competencias adecuadas y liderazgo efectivo al tomar decisiones alineadas con las expectativas del personal.

Los empleados expresan su contento con los mecanismos utilizados por la organización para resolver conflictos entre los miembros del equipo, demostrando un entendimiento total de las políticas y reglas establecidas por la institución. En cuanto al ambiente laboral, se percibe una confianza suficiente que permite a los trabajadores expresar sus opiniones con sinceridad, sin temor a represalias por parte de los directivos, lo que contribuye a que trabajar para un hospital de las Fuerzas Armadas resulte gratificante.

Aunque un porcentaje minoritario, pero significativo, experimenta una satisfacción laboral baja, principalmente debido a la percepción de falta

de suministro adecuado de recursos, herramientas y equipos por parte de la institución hospitalaria. Este descontento se amplifica por la falta de reconocimiento por parte de los directivos hacia el trabajo del personal del servicio de farmacia, la ausencia de aportes creativos para resolver problemas y la escasa participación colaborativa entre los colegas. Se suma a esto la sensación de falta de un programa de capacitación apropiado y la percepción de que la remuneración no compensa completamente el esfuerzo laboral realizado [5].

1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.

1.3.1. Primer antecedente regional.

Cordero (2022) Trabajo titulado "Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica MiFarma en Ica - 2022". En la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, para obtener el Grado de Maestro en Farmacia y Bioquímica. Se llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados presentados en el hallazgo indican una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en la Botica MiFarma en Ica, 2022. El coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido es de 0,720. Según los resultados descriptivos, los usuarios de la botica MiFarma muestran un nivel adecuado de dispensación de medicamentos, alcanzando un 60%, mientras que en cuanto a la satisfacción de los usuarios, se evidencia un nivel intermedio con un 56% [6].

1.3.2. Segundo antecedente regional.

Canales (2023) Trabajo titulado "Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID-19, en la ciudad de Ica, año 2022". En la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, para obtener el Título en Farmacia y Bioquímica. Se llegó a las siguientes conclusiones:

La evaluación de la calidad de servicio mediante el modelo Servperf, que abarca 5 dimensiones, arrojó un valor promedio de 3.59. En respuesta a la pregunta directa sobre si estaban conformes con la calidad del servicio ofrecido por la botica, se obtuvo un valor de 3.806. En términos generales, los usuarios expresan una percepción positiva, indicando una

buena calidad de servicio proporcionada por los establecimientos farmacéuticos privados [7].

1.4. BASES TEORICAS.

1.4.1. Factores

Los factores son elementos que pueden influir en una situación, siendo los responsables de la evolución o transformación de los hechos. Se considera un factor aquel componente que contribuye a la obtención de ciertos resultados al asumir la responsabilidad de la variación o los cambios. Además, en matemáticas, el término "factor" se emplea para describir los diferentes términos de una multiplicación, siendo la factorización la aplicación de estas operaciones [8].

1.4.2. Factores asociados

La satisfacción del personal farmacéutico puede verse afectada por una variedad de factores, que abarcan tanto aspectos laborales como personales. Algunos de los elementos asociados a la satisfacción del personal farmacéutico incluyen:

- **Factores laborales:** Estos abarcan aspectos vinculados al ambiente laboral, las condiciones de empleo y las oportunidades de crecimiento profesional. Investigaciones han revelado una conexión positiva entre los factores laborales y el grado de satisfacción laboral de los farmacéuticos [5]. Entre estos factores se pueden mencionar el tiempo disponible, las horas de trabajo y la remuneración [9, 10].
- **Factores motivantes y desmotivantes:** En el ámbito de los farmacéuticos comunitarios, se han reconocido factores motivadores como la realización profesional, la lealtad del paciente y la apreciación hacia la farmacia. Por otro lado, entre los factores desmotivantes se encuentran la gestión del tiempo, la ausencia de una relación efectiva entre el farmacéutico y el médico, la escasez de personal y de estrategias publicitarias, así como las dificultades para brindar un servicio de calidad. [11].
- **Factores personales:** Estos aspectos abarcan la satisfacción tanto personal como profesional, la mejora de la relación entre el farmacéutico y el paciente, y la actualización en farmacología [11]. La fidelización de los usuarios de la oficina de farmacia también puede ser un factor crucial, dado que los clientes satisfechos tienden a valorar positivamente la farmacia. [12].

- **Factores facilitadores y reforzantes:** En el contexto de los farmacéuticos comunitarios, se han reconocido factores facilitadores como las habilidades de comunicación entre el farmacéutico y el paciente, la actualización precisa de las hojas de recolección de datos y la compensación por los servicios prestados. Por otro lado, los factores que refuerzan pueden incluir la limitada capacidad para proporcionar el servicio, la falta de una zona destinada a la atención personalizada y la falta de participación de todo el personal de la farmacia [11].

1.4.3.Satisfacción laboral

Aunque existen numerosas definiciones de satisfacción laboral, y no hay un consenso claro sobre el concepto [13], la mayoría de las definiciones propuestas reflejan una perspectiva compleja y multidimensional. Se entiende la satisfacción laboral como un estado final derivado de un proceso psicológico [14]. Algunos autores la conciben como un estado emocional o una respuesta afectiva [15; 16] identifican la satisfacción laboral con el nivel en que los individuos aprecian su trabajo y [17] amplían esta identificación no solo a su trabajo, sino también a las consecuencias derivadas del mismo. Garmendia y Parra la relacionan con el sentimiento de bienestar surgido al satisfacer sus necesidades hasta cierto punto mediante los resultados obtenidos como recompensa del trabajo realizado y [18] la describe como un sentimiento o actitud hacia el trabajo en su totalidad y en sus diversos aspectos. Otra definición ampliamente aceptada es la propuesta por Davis y Newstrom [19], según la cual conciben la satisfacción como un concepto multidimensional que abarca un conjunto de sentimientos positivos del individuo hacia su trabajo. Esta definición agrupa diversos factores, diferenciando entre aquellos directamente vinculados a la naturaleza de la tarea desempeñada y aquellos relacionados con el contexto laboral.

1.4.4.Importancia de la satisfacción laboral

En cuanto a la relevancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, a lo largo de la revisión de la literatura especializada se destaca una relación generalmente positiva entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización [19], incluida la productividad [20].

1.4.5.Teorías que fundamentan o explican la satisfacción en el trabajo

A continuación, se exponen algunas teorías y modelos que ayudan a explicar la satisfacción en el trabajo:

- **Teoría de los dos factores:** La teoría de Herzberg se fundamenta en la noción de que existen dos categorías de factores a considerar en la satisfacción laboral: los factores de higiene y los factores de motivación. Los factores de higiene, como el salario, los beneficios y las condiciones de trabajo, pueden generar insatisfacción si no se cumplen. Por otro lado, los factores motivacionales, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad, pueden generar satisfacción y aumentar la productividad cuando se cumplen. En resumen, la teoría de Herzberg sostiene que cumplir con los factores de higiene simplemente evita la insatisfacción, mientras que el cumplimiento de los factores motivacionales conduce a la verdadera satisfacción [21].

Herzberg concluyó que, para motivar a un empleado, no solo deben estar ausentes los factores de insatisfacción, sino que también deben estar presentes tanto los factores de higiene como los factores motivacionales. Asimismo, señaló que la ausencia de factores de higiene provoca una considerable insatisfacción [21]. En resumen, la satisfacción en el trabajo puede asociarse con dos dimensiones independientes: una que considera la satisfacción y otra que contempla la insatisfacción laboral.

- **Teoría de adaptación al trabajo:** La teoría de adaptación al trabajo se fundamenta en la interacción entre el individuo y el entorno laboral [23]. De acuerdo con los autores, los individuos buscan establecer y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo mediante un proceso continuo y dinámico, al cual denominan "adaptación al trabajo".

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.5.1. Problema principal.

¿Cuáles son los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?

1.5.2. Problemas específicos.

1.5.2.1. Primer problema específico.

¿De qué manera el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?

1.5.2.2. Segundo problema específico.

¿De qué manera el desarrollo profesional influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?

1.5.2.3. Tercer problema específico.

¿De qué manera la carga de trabajo influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Justificación.

Justificación teórica: El estudio sobre los factores asociados al nivel de satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica en el año 2023 se basa en la importancia de comprender y mejorar las condiciones laborales en un sector crucial para la salud pública. La teoría de la satisfacción laboral, respaldada por investigaciones previas, sugiere que elementos como el ambiente laboral, la remuneración, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal tienen un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores. Comprender estos factores específicos en el contexto de los químicos farmacéuticos contribuirá al conocimiento teórico y facilitará la identificación de áreas críticas para la intervención.

Justificación práctica: Desde una perspectiva práctica, la investigación proporcionará información crucial para diseñar e implementar estrategias destinadas a mejorar la satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica. Estas estrategias podrían abarcar la introducción de programas de desarrollo profesional, ajustes en las políticas salariales, mejoras en las condiciones de trabajo y la promoción de un ambiente laboral saludable. Estas intervenciones no solo beneficiarán a los profesionales involucrados, sino que también tendrán un impacto positivo en la retención de talento, la productividad y, en última instancia, en la calidad de los servicios de atención médica ofrecidos a la población.

Justificación práctica: La investigación tiene como objetivo abordar una problemática que afecta directamente la calidad de los servicios de salud proporcionados a la comunidad. Los químicos farmacéuticos desempeñan un papel crucial en la dispensación de medicamentos y la orientación a los pacientes. Un bajo nivel de satisfacción laboral puede tener un impacto negativo en su

desempeño, repercutiendo en la calidad y seguridad de la atención médica. Al comprender los factores asociados a la satisfacción laboral en este grupo específico de profesionales de la salud, se podrán proponer mejoras que, a su vez, beneficiarán a la comunidad al garantizar servicios farmacéuticos más efectivos y seguros.

1.6.2. Importancia.

A continuación, se detallan algunas de las razones que resaltan la relevancia de la investigación:

Mejora de las Condiciones Laborales: Comprender los factores asociados al nivel de satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos posibilitará la identificación de áreas específicas que necesitan intervención. La mejora de las condiciones laborales no solo beneficia directamente a los trabajadores involucrados, sino que también tiene repercusiones positivas en la calidad de los servicios de salud proporcionados a la comunidad.

Retención de Talentos: La satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la retención de personal. Conocer los elementos que contribuyen a la satisfacción de los químicos farmacéuticos permitirá a las instituciones implementar estrategias efectivas para retener talento, lo cual es crucial para mantener la continuidad y estabilidad en la prestación de servicios de salud.

Optimización de Recursos: Al abordar los elementos que podrían incidir en la satisfacción laboral, las empresas tienen la oportunidad de maximizar el rendimiento de su capital humano. La retención de profesionales experimentados y altamente cualificados se traduce en una disminución de los gastos relacionados con la rotación de personal y la capacitación continua de nuevos colaboradores. La identificación y gestión efectiva de estos factores contribuye a la optimización de los recursos organizativos.

Impacto en la Calidad del Servicio: Los profesionales químicos farmacéuticos tienen una función fundamental en el sistema de atención médica. La satisfacción laboral a un nivel apropiado se asocia positivamente con un rendimiento laboral más eficaz, lo que resulta en una mejora de la calidad y seguridad en la distribución de medicamentos, así como en el asesoramiento a los pacientes.

Contribución al Conocimiento Teórico: La investigación en las boticas comunitarias en Ica aportará nuevos conocimientos acerca de los factores específicos que influyen en la satisfacción laboral. Este aporte contribuirá a enriquecer la base teórica ya existente sobre satisfacción laboral y podrá ser

utilizado como punto de referencia para investigaciones futuras en áreas relacionadas.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo principal.

Determinar los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.7.2. Objetivos específicos.

1.7.2.1. Primer objetivo específico

Explicar como el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.7.2.2. Segundo objetivo específico.

Analizar cómo el desarrollo profesional influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.7.2.3. Tercero objetivo específico.

Señalar cómo la carga de trabajo influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.8. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

1.8.1. Hipótesis principal.

Hi: Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

Ho: Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo no influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.8.2. Hipótesis específicas.

1.8.2.1. Primera hipótesis específica.

Ha: El entorno laboral es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

Ho: El entorno laboral es un factor que no influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.8.2.2. Segunda hipótesis específica.

Ha: El desarrollo profesional es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

Ho: El desarrollo profesional no es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.8.2.3. Tercera hipótesis específica.

Ha: La carga de trabajo es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

Ho: La carga de trabajo no es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

1.8.3. Variables.

1.8.3.1. Variable independiente.

- Entorno laboral
- Desarrollo profesional
- Carga de trabajo

1.8.3.2. Variable dependiente.

- Satisfacción laboral

II ESTRATEGÍA METODOLÓGICA.

2.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. Enfoque

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, porque se midieron numéricamente los factores laborales y el nivel de satisfacción, y se analizaron sus relaciones mediante estadística inferencial. Hernández-Sampieri definió que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

2.1.2. Tipo.

Según nuestros objetivos previamente establecidos, nuestra investigación se clasifica como básica, también conocida como investigación pura. En este tipo de investigación, no se aborda ni resuelve directamente ningún problema; en cambio, su función principal es proporcionar una base teórica para otros tipos de investigaciones. Dentro de esta categoría, es posible plantear tesis con alcances que van desde exploratorios y descriptivos hasta correlacionales [24].

2.1.3. Nivel.

Nuestra investigación se clasifica como descriptiva. Puede abordar directamente tanto objetos empíricos como construcciones conceptuales relacionadas con ellos, como, por ejemplo, el sistema de relaciones en una comunidad. El propósito principal consiste en detallar la descripción del objeto de investigación mediante el uso de un lenguaje propio de un marco conceptual preestablecido y reconocido por una comunidad de investigadores sociales o algún paradigma de la investigación [25].

2.1.4. Método

La lógica de trabajo se basó en el método hipotético–deductivo, característico del enfoque cuantitativo. En este método, el investigador partió de teorías y resultados previos sobre satisfacción laboral para formular hipótesis que luego fueron sometidas a contraste empírico con datos observables. En la síntesis de Hernández-Sampieri se indicó que el proceso cuantitativo es “secuencial, deductivo, probatorio y objetivo”, y que parte de hipótesis que se verifican con ayuda de diseños y técnicas estadísticas.

2.1.5. Diseño.

Conforme a la perspectiva de Hernández Sampieri, el estudio e investigación contemplados se encuadran en un diseño no experimental. En términos más simples, se trata de una investigación que no altera de manera intencionada la variable independiente [26].

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.2.1. Población.

La población en este caso está compuesta por profesionales químicos farmacéuticos que ejercen en la provincia de Ica, y se espera la participación voluntaria de aproximadamente 80 profesionales. En términos estadísticos, la población, también denominada universo o conjunto, se refiere al grupo de elementos de referencia sobre los cuales se llevan a cabo las observaciones.

2.2.2. Muestra.

En esta investigación, la muestra será de tipo no probabilística, ya que se trabajará con 80 profesionales químicos farmacéuticos que participen de manera voluntaria en la encuesta.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

2.3.1. Encuestas.

Esta estrategia implica el empleo de encuestas como instrumento para obtener la información requerida de una muestra representativa seleccionada de la población. Asimismo, concebimos que se trata de un método de investigación que implica la elaboración de entrevistas y cuestionarios, ya sean orales o escritos, dirigidos a grupos de personas [27].

2.3.2. Instrumentos.

Un cuestionario se define como una serie de preguntas organizadas de manera sistemática, coherente, lógica y psicológica, presentadas en un lenguaje claro y sencillo. Su objetivo es recopilar testimonios de fuentes primarias y se adapta de acuerdo al tema abordado en la encuesta. La cantidad y calidad de las respuestas obtenidas deben coincidir. Requiere un formato uniforme para facilitar la verificación y el conteo. Con este instrumento, es posible correlacionar la descripción del problema con los síntomas recopilados de la muestra. Los tipos y características del cuestionario se determinarán en función de la naturaleza y objetivos específicos de la encuesta a realizar [28]. (Ver el Apéndice).

2.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO.

La destreza de recopilar preguntas clave que se estructuran y evalúan para obtener información valiosa, permite a los investigadores llevar a cabo acciones pertinentes y tomar decisiones adecuadas. En este contexto, se estima apropiado emplear el Sistema de Estadísticas de Ciencias Sociales (SPSS) versión 27. Este programa estadístico es ampliamente utilizado en ciencias sociales y disciplinas aplicadas.

III RESULTADOS.

3.1. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

3.2. Presentación de tablas de frecuencia y gráficos.

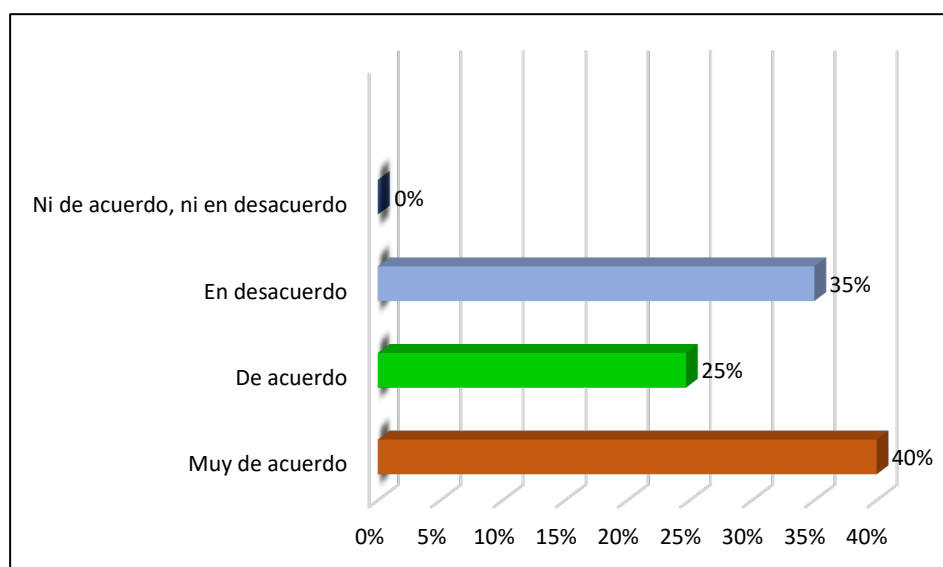
1. ¿La relación con mis jefes es muy cordial?

Tabla 1: Relación cordial con mis superiores laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	20	25,0	25,0	65,0
En desacuerdo	28	35,0	35,0	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 1: Relación cordial con mis superiores laborales.



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°01 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (40%) que la relación con sus jefes es muy cordial, seguido de los que están de acuerdo (25%), en desacuerdo (35%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

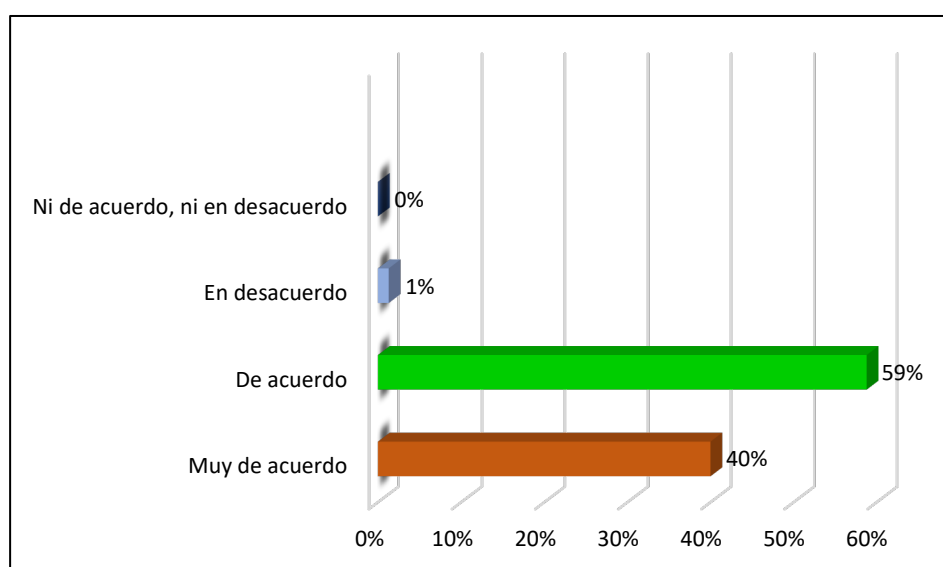
2. ¿En su trabajo me encuentro muy satisfecho?

Tabla 2: Satisfacción personal en mi entorno laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	32	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	47	58,8	58,8	98,8
En desacuerdo	1	1,3	1,3	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 2: Satisfacción personal en mi entorno laboral.



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°02 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (40%) que en su trabajo se encuentran muy satisfechos, seguido de los que están de acuerdo (59%), en desacuerdo (1%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

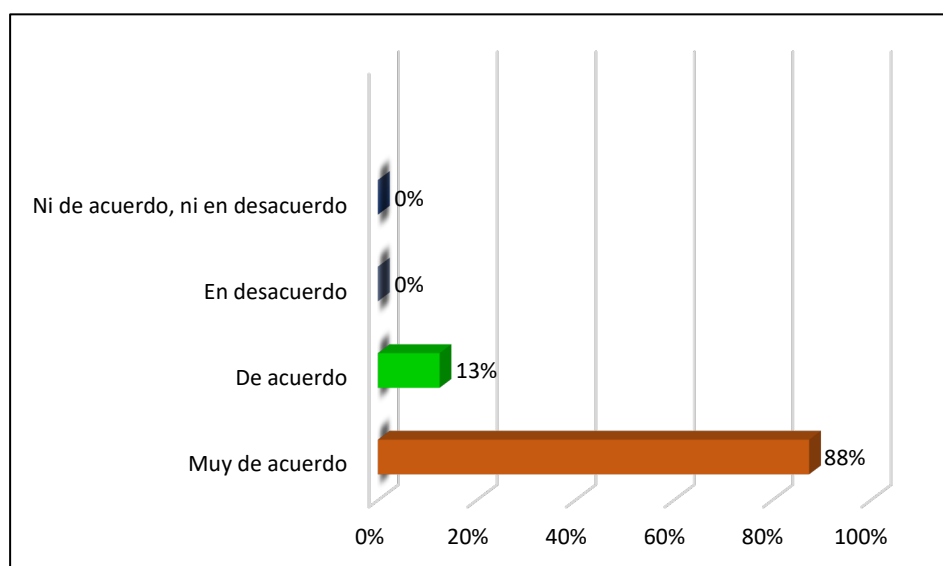
3. ¿Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia?

Tabla 3: Escasa independencia según mi categoría profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	70	87,5	87,5	87,5
De acuerdo	10	12,5	12,5	100,0
En desacuerdo	0	0	0	0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 3: Escasa independencia según mi categoría profesional



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°03 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (88%) que para organizar el trabajo que realizan, según su puesto concreto o categoría profesional, tienen poca independencia, seguido de los que están de acuerdo (13%), en desacuerdo (0%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

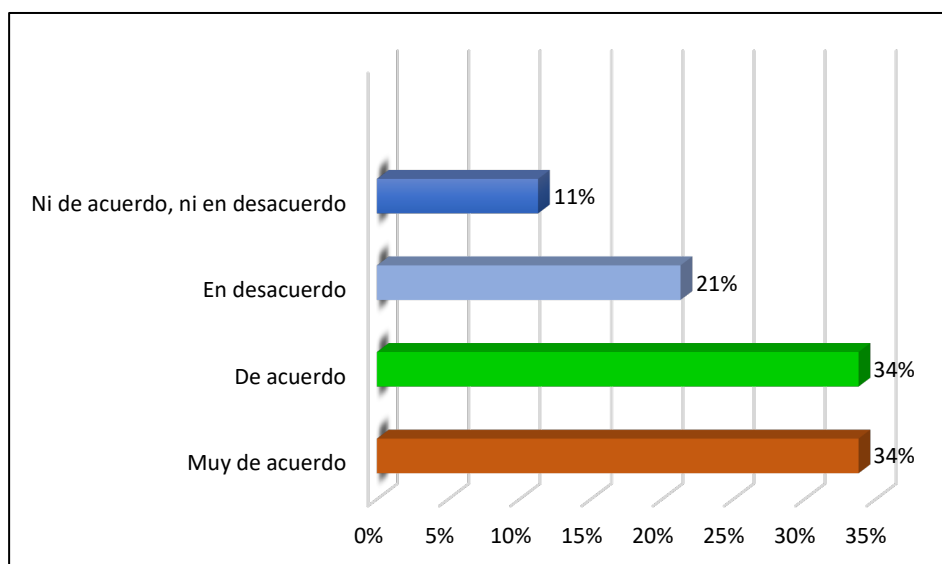
4. ¿Las relaciones con mis compañeros son cordiales?

Tabla 4: Cordialidad con Colegas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	27	33,8	33,8	33,8
De acuerdo	27	33,8	33,8	67,5
En desacuerdo	17	21,3	21,3	88,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 4: Cordialidad con Colegas.



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°04 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (34%) que las relaciones con sus compañeros son cordiales, seguido de los que están de acuerdo (34%), en desacuerdo (21%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (11%).

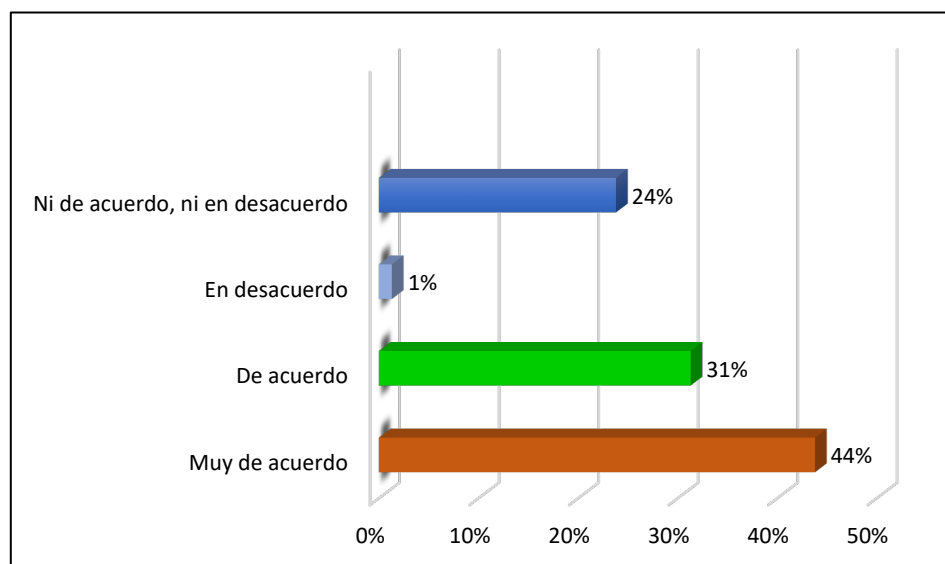
5. ¿Siento no tener los recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable?

Tabla 5: Percepción de recursos laborales insuficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	35	43,8	43,8	43,8
De acuerdo	25	31,3	31,3	75,0
En desacuerdo	1	1,3	1,3	76,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 5: Percepción de recursos laborales insuficientes



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°05 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (44%) que sienten no tener los recursos suficientes para realizar su trabajo tan bien como sería deseable, seguido de los que están de acuerdo (31%), en desacuerdo (1%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (24%).

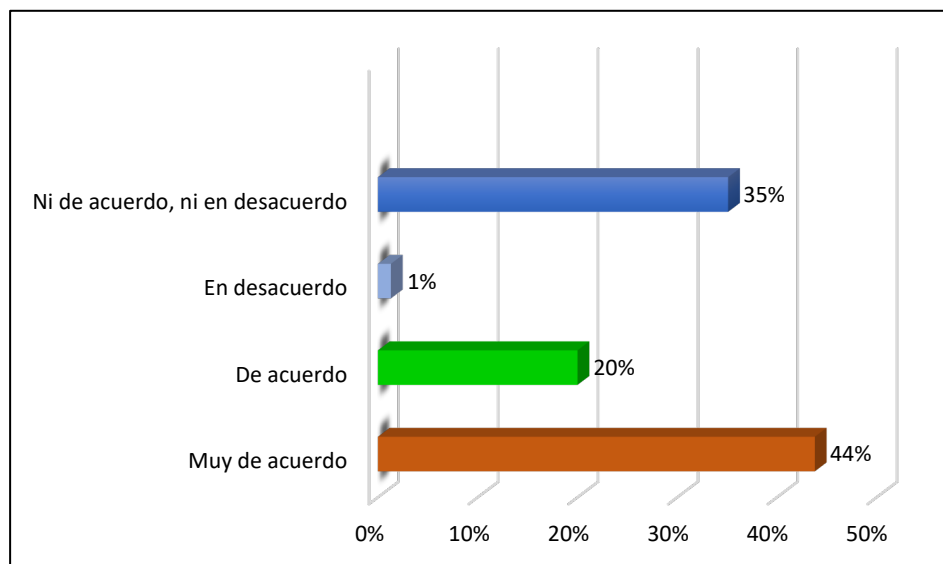
6. ¿El reconocimiento que obtengo en mi trabajo es reconfortarle?

Tabla 6: Satisfacción emocional por el reconocimiento recibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	35	43,8	43,8	43,8
De acuerdo	16	20,0	20,0	63,8
En desacuerdo	1	1,3	1,3	65,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	35,1	35,1	100
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 6: Satisfacción emocional por el reconocimiento recibido



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°06 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (44%) que el reconocimiento que obtienen en su trabajo es reconfortarle, seguido de los que están de acuerdo (20%), en desacuerdo (1%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (35%).

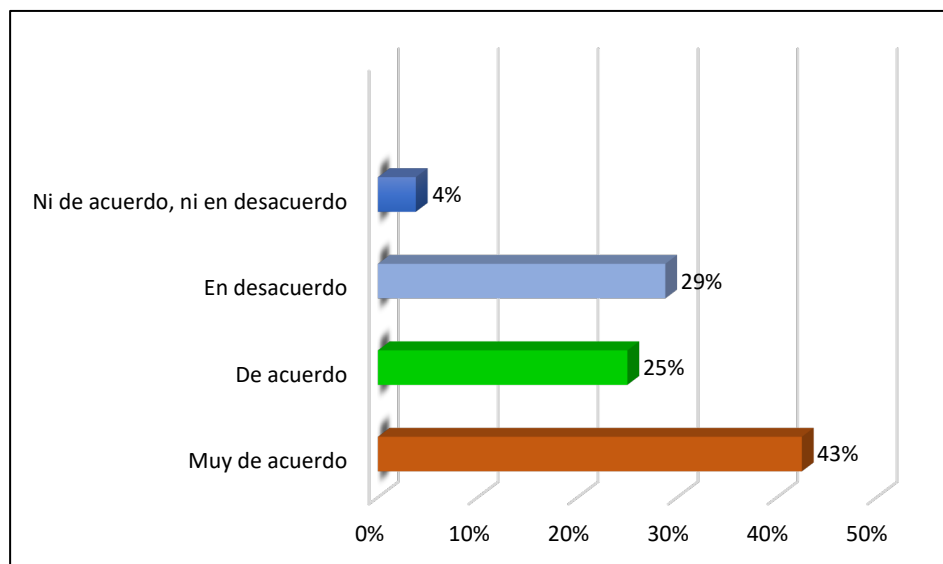
7. ¿Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas?

Tabla 7: Instalaciones de boticas agradables y estéticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	34	42,5	42,5	42,5
De acuerdo	20	25,0	25,0	67,5
En desacuerdo	23	28,8	28,8	96,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 7: Instalaciones de boticas agradables y estéticas



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°07 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (43%) que las instalaciones de la botica son visualmente atractivas, seguido de los que están de acuerdo (25%), en desacuerdo (29%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4%).

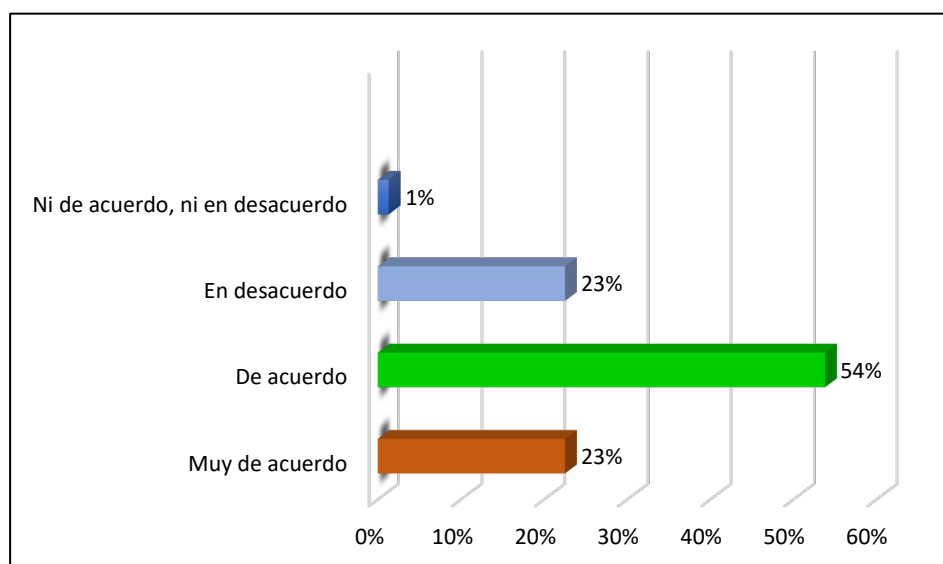
8. ¿Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas?

Tabla 8: Pocas opciones de desarrollo y aprendizaje laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	18	22,5	22,5	22,5
De acuerdo	43	53,8	53,8	76,3
En desacuerdo	18	22,5	22,5	98,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 8: Pocas opciones de desarrollo y aprendizaje laboral



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°08 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (23%) que tienen pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas, seguido de los que están de acuerdo (54%), en desacuerdo (23%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (1%).

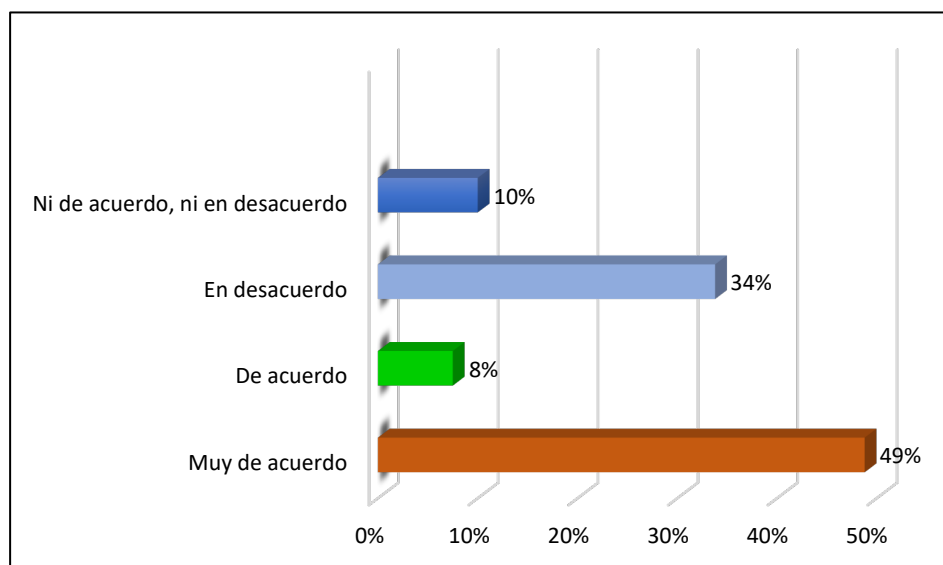
9. ¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación?

Tabla 9: Puesto acorde a mi capacidad y preparación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	39	48,8	48,8	48,8
De acuerdo	6	7,5	7,5	56,3
En desacuerdo	27	33,8	33,8	90,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 9: Puesto acorde a mi capacidad y preparación



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°09 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (49%) que el puesto de trabajo que ocupan es el que les corresponden por capacidad y preparación seguido de los que están de acuerdo (8%), en desacuerdo (34%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (10%).

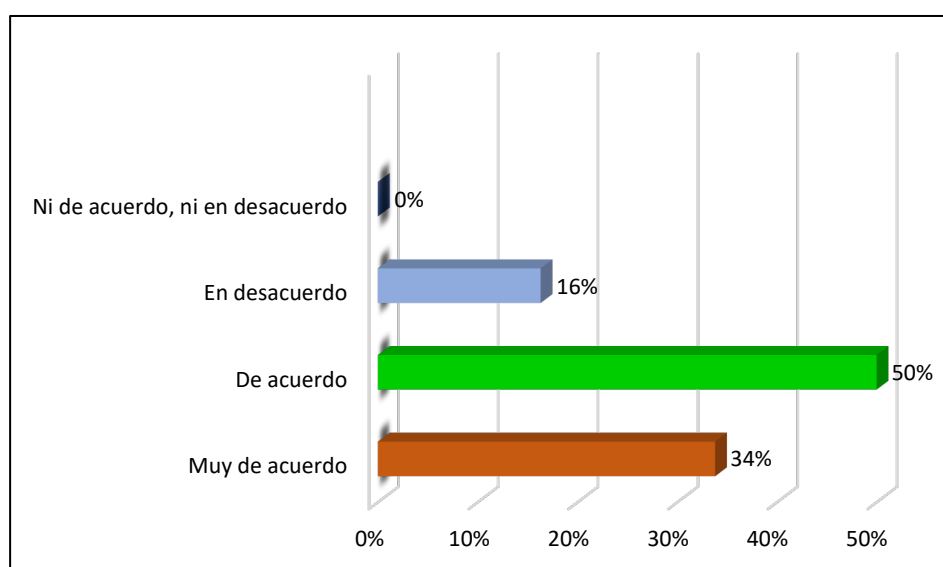
10. ¿Tengo muchas posibilidades de promoción de desarrollo profesional?

Tabla 10: Buenas perspectivas de crecimiento y ascenso laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	27	33,8	33,8	33,8
De acuerdo	40	50,0	50,0	83,8
En desacuerdo	13	16,3	16,3	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 10: Buenas perspectivas de crecimiento y ascenso laboral



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°10 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (34%) que tienen muchas posibilidades de promoción de desarrollo profesional, seguido de los que están de acuerdo (50%), en desacuerdo (16%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

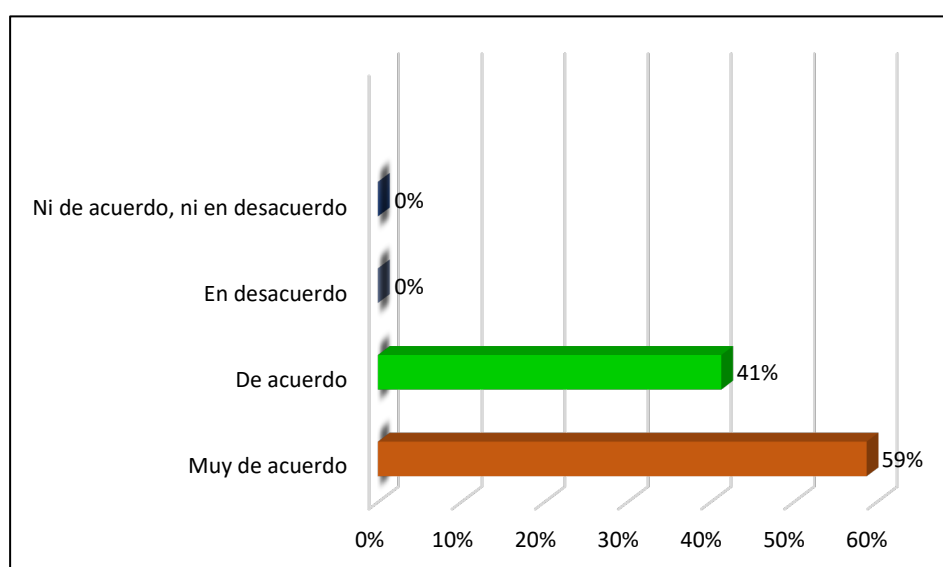
11. ¿Percibe falta de preparación entre el personal farmacéutico en general?

Tabla 11: Sensación de falta de capacitación en el personal farmacéutico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	47	58,8	58,8	58,8
De acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
En desacuerdo	0	0	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 11: Sensación de falta de capacitación en el personal farmacéutico



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°11 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (59%) que perciben falta de preparación entre el personal farmacéutico en general, seguido de los que están de acuerdo (41%), en desacuerdo (0%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

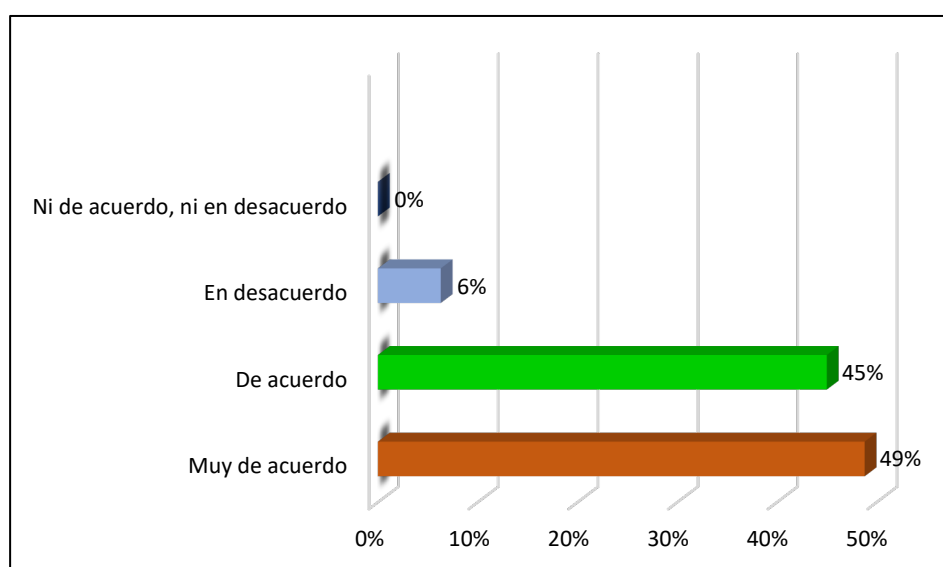
12. ¿Considera que los farmacéuticos graduados necesitan tutorías para desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en este entorno?

Tabla 12: Necesidad de tutoría para farmacéuticos recién graduados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	39	48,8	48,8	48,8
De acuerdo	36	45,0	45,0	93,8
En desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 12: Necesidad de tutoría para farmacéuticos recién graduados



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°12 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (49%) que considera que los farmacéuticos graduados necesitan tutorías para desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en este entorno, seguido de los que están de acuerdo (45%), en desacuerdo (6%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

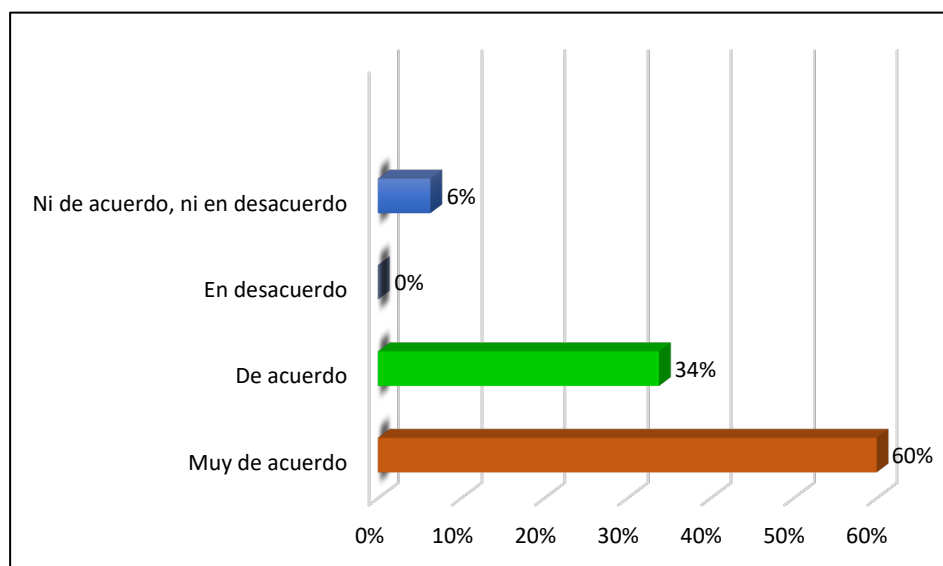
13. ¿Las organizaciones identificaron proactivamente la necesidad de apoyar al farmacéutico función?

Tabla 13: Apoyo organizacional proactivo al rol del farmacéutico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	48	60,0	60,0	60,0
De acuerdo	27	33,8	33,8	93,8
En desacuerdo	0	0	0	0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 13: Apoyo organizacional proactivo al rol del farmacéutico



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°13 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (60%) que las organizaciones identificaron proactivamente la necesidad de apoyar al farmacéutico función, seguido de los que están de acuerdo (34%), en desacuerdo (0%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (6%).

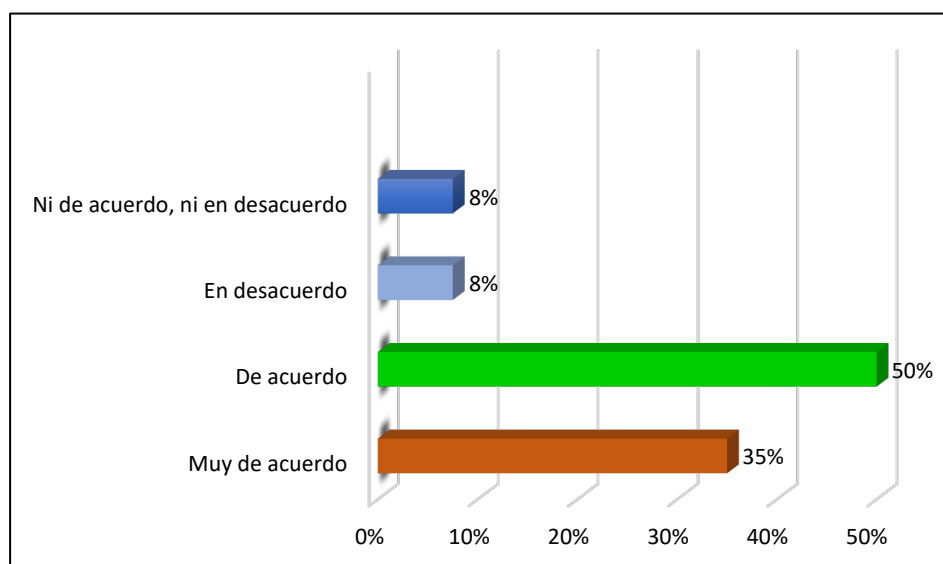
14. ¿Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo?

Tabla 14: Alta percepción de responsabilidad en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	28	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	40	50,0	50,0	85,0
En desacuerdo	6	7,5	7,5	92,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 14: Alta percepción de responsabilidad en mi trabajo



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°14 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (35%) que tienen mucha responsabilidad en su trabajo, seguido de los que están de acuerdo (50%), en desacuerdo (8%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (8%).

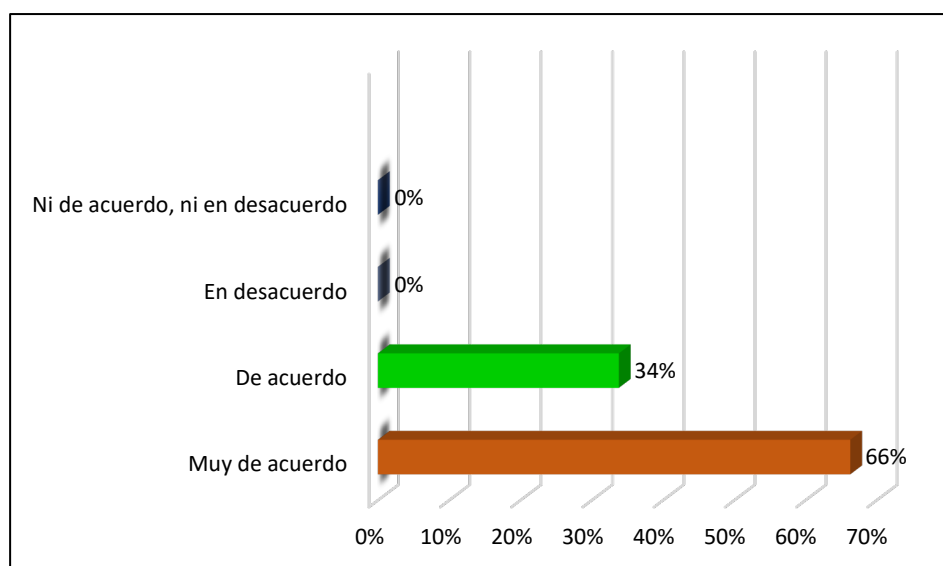
15. ¿Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado?

Tabla 15: Fatiga al término de la jornada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	53	66,3	66,3	66,3
De acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
En desacuerdo	0	0	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 15: Fatiga al término de la jornada.



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°15 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (66%) que al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal suelen encontrar muy cansado, seguido de los que están de acuerdo (34%), en desacuerdo (0%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

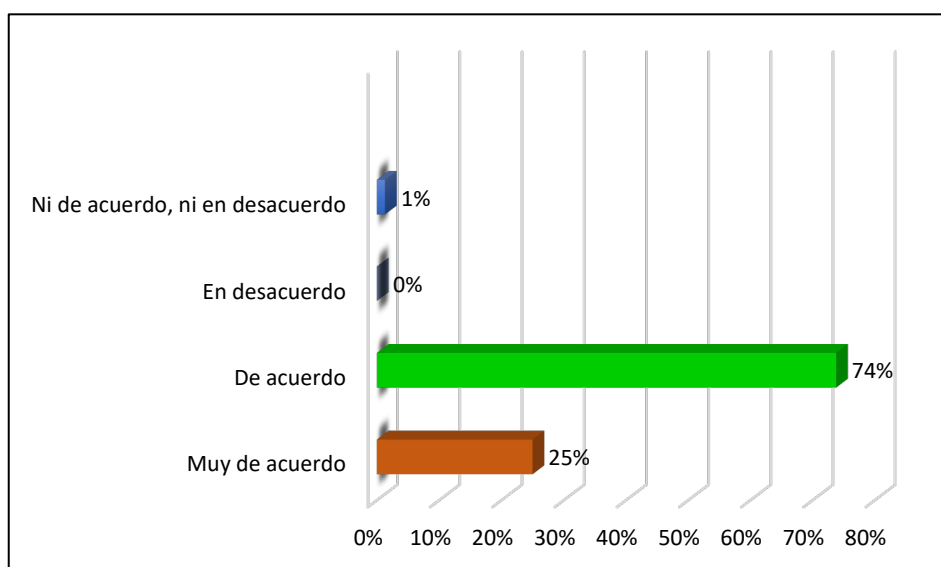
16. ¿Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo?

Tabla 16: Frecuente pensamiento sobre el trabajo fuera de horario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	20	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	59	73,8	73,8	98,8
En desacuerdo	0	0	0	98,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,2	1,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 16: Frecuente pensamiento sobre el trabajo fuera de horario



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°16 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (25%) que con bastante frecuencia se ha sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con su trabajo, seguido de los que están de acuerdo (74%), en desacuerdo (0%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (1%).

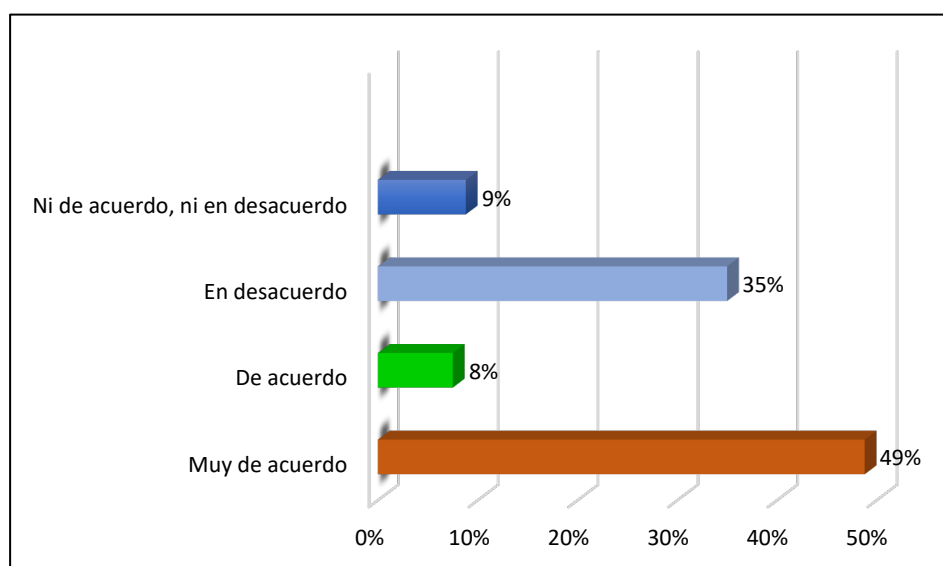
17. ¿Raras veces me he visto obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo?

Tabla 17: Pocas ocasiones de exigencia máxima en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	39	48,8	48,8	48,8
De acuerdo	6	7,5	7,5	56,3
En desacuerdo	28	35,0	35,0	91,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 17: Pocas ocasiones de exigencia máxima en mi trabajo



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°17 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (49%) que raras veces me han visto obligados a emplear “a tope” toda su energía y capacidad para realizar su trabajo, seguido de los que están de acuerdo (8%) , en desacuerdo (35%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (9%).

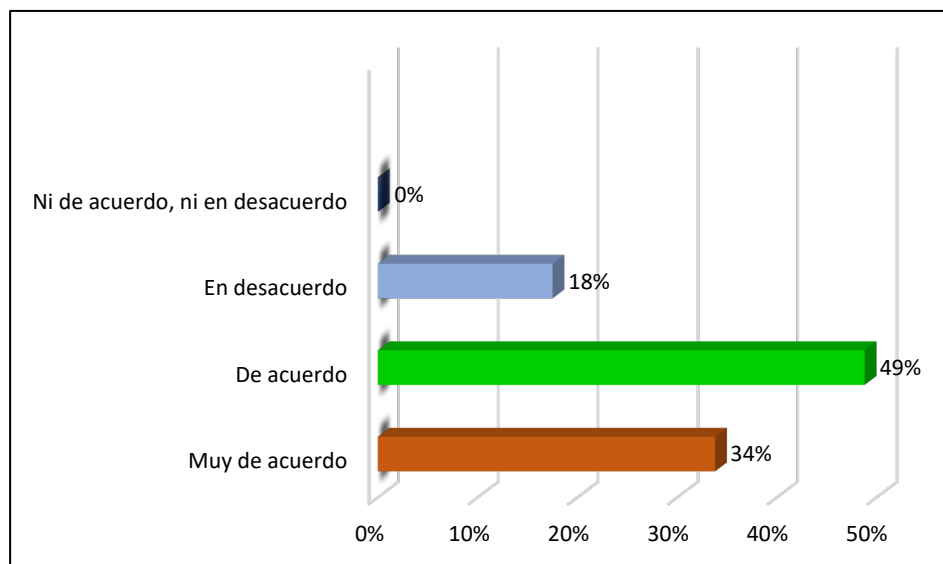
18. ¿Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo?

Tabla 18: Sensación de falta de tiempo para realizar mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	27	33,8	33,8	33,8
De acuerdo	39	48,8	48,8	82,5
En desacuerdo	14	17,5	17,5	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 18: Sensación de falta de tiempo para realizar mi trabajo



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°18 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (34%) que tiene la sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo, seguido de los que están de acuerdo (49%), en desacuerdo (18%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

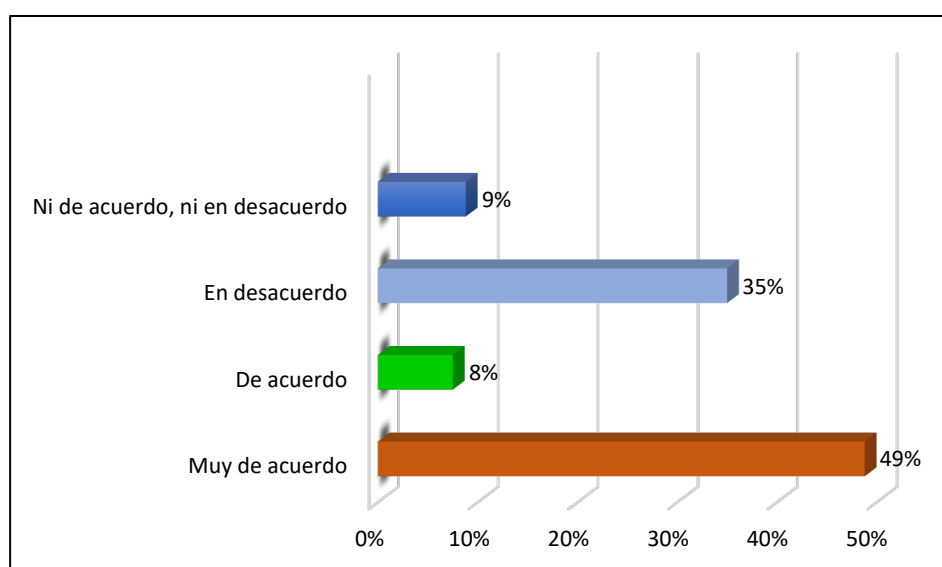
19. ¿Mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer?

Tabla 19: Percepción de carga laboral excesiva y no dar abasto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	39	48,8	48,8	48,8
De acuerdo	6	7,5	7,5	56,3
En desacuerdo	28	35,0	35,0	91,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 19: Percepción de carga laboral excesiva y no dar abasto



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°19 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (49%) que su trabajo es excesivo, no se dan a abasto con las cosas que hay que hacer, seguido de los que están de acuerdo (8%), en desacuerdo (35%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (9%).

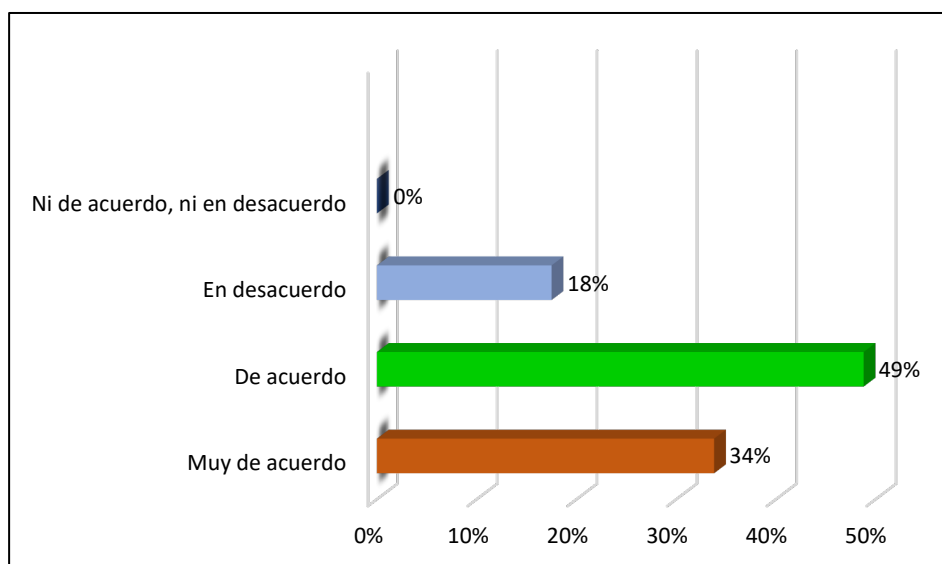
20. ¿El número del personal que labora es suficiente para la atención?

Tabla 20: Percepción de personal insuficiente para una atención adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	27	33,8	33,8	33,8
De acuerdo	39	48,8	48,8	82,5
En desacuerdo	14	17,5	17,5	100,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Trabajado por el tesista

Gráfico 20: Percepción de personal insuficiente para una atención adecuada



Fuente: Trabajado por el tesista

Explicación

Los datos de la tabla N°20 muestran que de un total de 80 personas encuestadas en la ciudad Ica, estos sostienen estar muy de acuerdo (34%) que el número del personal que labora es suficiente para la atención, seguido de los que están de acuerdo (49%), en desacuerdo (18%) y ni de acuerdo, ni en desacuerdo (0%).

IV DISCUSIÓN.

De acuerdo con el objetivo general de determinar los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica en 2023, los resultados muestran, en primer término, un entorno laboral percibido como globalmente favorable, en el que predomina una relación cordial con los jefes y un elevado nivel de satisfacción personal declarada con el trabajo. Esta tendencia es coherente con lo planteado por García (2020), quien señala que los entornos laborales humanistas, respetuosos y productivos se asocian a una mayor satisfacción personal, satisfacción laboral y compromiso con la organización, en tanto reconocen a la persona como elemento central del proyecto colaborativo. En ambos casos se advierte que un clima sustentado en el respeto, la buena relación jerárquica y la valoración del trabajador favorece la satisfacción laboral; sin embargo, mientras el estudio de García se sitúa en un marco universitario y organizacional amplio, el presente trabajo aporta evidencia específica en el contexto de boticas comunitarias de una región peruana, donde la alta satisfacción declarada coexiste con focos de tensión importantes vinculados a los recursos disponibles, la carga de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional. En comparación con el antecedente internacional de Marín y colaboradores (2021), quienes constataron satisfacción laboral en el personal de un servicio farmacéutico hospitalario, con bajo nivel de enfermedades relacionadas con riesgos psicosociales pese a la presencia de cierto agotamiento emocional, se observan coincidencias relevantes: tanto en el servicio hospitalario como en las boticas comunitarias existe una percepción mayoritaria de satisfacción y un ambiente general valorado positivamente, aun en condiciones de exigencia. No obstante, en el estudio de Ica se hace más explícita la percepción de carencias en recursos materiales y en oportunidades de aprendizaje, lo que matiza la satisfacción y sugiere que esta se sostiene en gran medida por factores relacionales y de significado profesional, más que por condiciones estructurales óptimas.

En el plano nacional, Pulido (2021) demostró una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal químico farmacéutico en un hospital nacional, con una mayor fuerza de dicha relación en niveles medios de clima y satisfacción. Este patrón dialoga con los hallazgos actuales: la combinación de relaciones cordiales con los superiores, una convivencia mayoritariamente armoniosa con los compañeros y la percepción, en un sector importante de los encuestados, de que el puesto de trabajo se corresponde con su capacidad y preparación, se asocia con niveles altos de satisfacción laboral. Sin embargo, el presente estudio introduce un matiz crítico: la escasa independencia para organizar el trabajo según el puesto o categoría profesional, reportada por la gran mayoría de participantes, indica que el clima positivo no necesariamente se traduce en autonomía ni en empoderamiento en la toma de decisiones. Este punto diferencia el contexto de las boticas comunitarias del entorno hospitalario descrito por Pulido, en el que la articulación entre clima y satisfacción aparece menos

tensionada por la dimensión de la autonomía. De forma similar, Meza y Tumi (2022) hallaron, en un servicio de farmacia de un centro médico naval, que la satisfacción laboral se sitúa en rangos predominantemente altos y medios, sustentada en la claridad de objetivos, el liderazgo adecuado y mecanismos eficaces de resolución de conflictos, pero identificaron un subgrupo con baja satisfacción vinculada a la percepción de falta de recursos, escaso reconocimiento, limitada participación creativa y ausencia de programas de capacitación adecuados. Este perfil presenta una estrecha semejanza con los resultados de las boticas comunitarias de Ica, donde, pese a una satisfacción global elevada y a la percepción de un clima relacional generalmente positivo, persisten percepciones de insuficiencia de recursos, reconocimiento ambiguo y oportunidades reducidas de desarrollo y aprendizaje, lo que confirma que estos factores constituyen determinantes transversales en la satisfacción laboral del personal farmacéutico, independientemente del tipo de establecimiento.

En cuanto a los antecedentes regionales, Cordero (2022) evidenció una correlación directa y significativa entre la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en una botica de Ica, sugiriendo que un proceso de atención farmacéutica bien estructurado se asocia con un nivel de satisfacción de los usuarios de moderado a adecuado. Si bien el presente estudio se centra en la satisfacción del profesional y no en la del usuario, es posible inferir una conexión: la percepción de instalaciones visualmente atractivas y un ambiente de relaciones cordiales puede facilitar procesos de atención más eficientes y orientados al paciente, lo que, en consonancia con los hallazgos de Cordero, contribuiría a sostener una percepción positiva de la calidad del servicio. No obstante, la marcada percepción de escasez de recursos materiales, la sensación de carga de trabajo excesiva y la idea de personal insuficiente para brindar una atención óptima plantean una brecha entre la apariencia física del establecimiento y las condiciones internas de trabajo, situación que podría comprometer la calidad percibida por el usuario si estas tensiones se profundizan. En la misma línea, Canales (2023) identificó que, en establecimientos farmacéuticos privados de Ica durante la pandemia de COVID-19, los usuarios manifestaron una percepción globalmente favorable respecto a la calidad del servicio. Contrastado con los resultados actuales, se configura un panorama en el que, externamente, los servicios farmacéuticos de la región son bien valorados, mientras que, internamente, los químicos farmacéuticos expresan alta satisfacción pero también reportan sobrecarga, falta de tiempo y fatiga al finalizar la jornada. Esta coexistencia de satisfacción subjetiva con signos de tensión operativa indica un posible riesgo de desgaste, que no necesariamente se refleja de inmediato en la percepción del usuario, pero que podría afectar la calidad asistencial en el mediano plazo.

En relación con el primer objetivo específico, explicar cómo el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción, los hallazgos indican que un entorno caracterizado por buenas relaciones con los superiores, cordialidad entre colegas, cierto reconocimiento emocionalmente reconfortante y una percepción aceptable de las instalaciones de la botica contribuye a un alto nivel de satisfacción laboral. Este resultado se articula con las bases teóricas que definen la satisfacción laboral como un estado emocional positivo derivado de la valoración del trabajo y de las condiciones en las que se desarrolla, y coincide con la evidencia que vincula el clima organizacional con la satisfacción. Sin embargo, la fuerte percepción de falta de recursos y de personal suficiente, así como de limitada independencia, muestra que este entorno positivo convive con deficiencias importantes en los llamados factores de higiene descritos por Herzberg. De acuerdo con dicha teoría, cuando estos factores (salario, condiciones físicas, carga de trabajo, recursos) son deficitarios, generan insatisfacción, aunque estén presentes factores motivacionales como el logro, el reconocimiento o la responsabilidad. En el caso de las boticas comunitarias de Ica, la elevada satisfacción sugiere que los factores motivacionales tienen un peso significativo, pero los indicadores de cansancio, falta de tiempo y sobrecarga advierten que la compensación que estos ofrecen frente a las carencias estructurales podría ser limitada y frágil.

Respecto al segundo objetivo específico, analizar cómo el desarrollo profesional influye en la satisfacción laboral, los resultados muestran que, aunque una proporción importante de los profesionales percibe que ocupa un puesto acorde con su capacidad y preparación, la mayoría considera que tiene pocas oportunidades para aprender cosas nuevas y que el espacio para la actualización y el crecimiento profesional es reducido. Desde la teoría de la adaptación al trabajo, esta situación puede interpretarse como una correspondencia razonable entre las competencias actuales del trabajador y las exigencias del puesto, pero con un desajuste respecto a sus expectativas de progreso, especialización y fortalecimiento de habilidades, que son componentes relevantes en la construcción de satisfacción a mediano y largo plazo. En comparación con los antecedentes revisados, que subrayan la importancia de políticas humanistas, de liderazgo y de programas de capacitación para consolidar la satisfacción y el compromiso, el presente estudio evidencia que en el contexto de las boticas comunitarias el reconocimiento del rol del químico farmacéutico aún no se acompaña de manera suficiente de estrategias sistemáticas de tutoría, formación continua y apoyo organizacional explícito al desarrollo del rol. La percepción de que los farmacéuticos recién graduados requieren tutorías para desarrollar las habilidades necesarias, así como la interrogante sobre si las organizaciones identifican proactivamente la necesidad de apoyar la función farmacéutica, pone de manifiesto una brecha entre el potencial de la profesión y el soporte que brindan las instituciones para su pleno despliegue.

En consonancia con el tercer objetivo específico, señalar cómo la carga de trabajo influye en los niveles de satisfacción, los datos revelan una constelación de indicadores que apuntan a una demanda elevada: muchos profesionales consideran que su trabajo es excesivo, que no se dan abasto con la cantidad de tareas, que les falta tiempo para realizarlas adecuadamente y que con frecuencia continúan pensando en cuestiones laborales fuera del horario de trabajo, además de referir cansancio intenso al finalizar una jornada normal. Estas manifestaciones se corresponden con la literatura sobre fatiga laboral y agotamiento, que describe la combinación de demandas altas y recursos limitados como un factor de riesgo para el burnout. La evidencia inferencial de la investigación respalda esta interpretación, pues la prueba de hipótesis específica sobre la carga de trabajo mostró que existe una influencia significativa de este factor en el nivel de satisfacción laboral, llevando a aceptar la hipótesis de que la carga de trabajo es un determinante relevante de la satisfacción de los químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica. Este resultado refuerza lo señalado en los antecedentes nacionales e internacionales sobre el impacto de las condiciones laborales en la satisfacción, pero aporta además un matiz contextual: en un escenario donde el clima relacional es aceptable y el reconocimiento existe en cierta medida, la sobrecarga, la percepción de personal insuficiente y la falta de tiempo emergen como los principales focos de vulnerabilidad de la satisfacción laboral.

En síntesis, al contrastar los objetivos, resultados, antecedentes y bases teóricas, la investigación muestra que el nivel de satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica se sostiene en un entorno relacional y de significado profesional favorable, similar al descrito en otros contextos farmacéuticos, pero simultáneamente se ve tensionado por carencias en recursos, oportunidades de desarrollo y equilibrio carga-recursos. Estas tensiones, ya advertidas en diversos antecedentes, adquieren aquí un rostro específico: el de un profesional que, aun satisfecho y comprometido, trabaja con alta responsabilidad, poca autonomía, recursos limitados y una demanda que con frecuencia percibe como excesiva, situación que debería ser tomada en cuenta en el diseño de políticas institucionales y en futuras intervenciones orientadas a fortalecer la satisfacción laboral y la calidad de los servicios farmacéuticos en la región.

V CONCLUSIONES.

PRIMERO: En función del objetivo general, se concluye que los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen de manera significativa en el nivel de satisfacción laboral de los químicos farmacéuticos de las boticas comunitarias de Ica en 2023, confirmando la hipótesis principal del estudio. La alta satisfacción declarada convive con importantes tensiones asociadas a la disponibilidad de recursos, la autonomía para organizar el trabajo y la magnitud de la carga laboral, lo que revela un escenario de satisfacción global, pero con elementos estructurales que podrían vulnerarla si no se corrigen.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico, se concluye que el entorno laboral ejerce una influencia decisiva en los niveles de satisfacción, evidenciada en la predominancia de relaciones cordiales con los jefes, un clima generalmente positivo entre compañeros y una percepción aceptable de reconocimiento, condiciones que favorecen un estado emocional positivo hacia el trabajo y sostienen altos niveles de satisfacción. No obstante, la marcada percepción de escasa independencia para organizar las tareas y la sensación de personal insuficiente muestran que este entorno favorable no se traduce plenamente en empoderamiento ni en condiciones óptimas de trabajo, por lo que el entorno laboral actúa simultáneamente como factor protector y como fuente potencial de insatisfacción.

TERCERA: En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que el desarrollo profesional, entendido como la posibilidad de aprender cosas nuevas, acceder a tutorías y actualizar competencias, influye de forma importante en la satisfacción laboral, pero se encuentra limitado en el contexto estudiado. Aunque muchos profesionales perciben que su puesto es acorde con su capacidad y preparación, la mayoría manifiesta tener pocas oportunidades de aprendizaje y escaso apoyo sistemático para fortalecer sus habilidades, lo que configura un desajuste entre el nivel actual de competencia y las expectativas de crecimiento, con el riesgo de afectar la satisfacción en el mediano plazo si no se implementan estrategias de capacitación y acompañamiento profesional.

CUARTA: En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que la carga de trabajo constituye un factor crítico que incide de manera negativa en la satisfacción laboral, confirmándose que la percepción de trabajo excesivo, la sensación de no darse abasto, la falta de tiempo para cumplir adecuadamente las tareas y el cansancio intenso al final de la jornada se asocian con menores niveles de satisfacción. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que una carga de trabajo elevada, no compensada por recursos suficientes ni

por una adecuada dotación de personal, erosiona la experiencia laboral de los químicos farmacéuticos, aun cuando el clima relacional y el reconocimiento sean relativamente favorables.

VI RECOMENDACIONES.

PRIMERA: En correspondencia con la conclusión general, se recomienda que las boticas comunitarias de Ica diseñen e implementen políticas integrales de gestión del talento farmacéutico que aborden de manera simultánea el entorno laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y la racionalización de la carga de trabajo, de modo que la elevada satisfacción actual deje de depender de un equilibrio frágil y se consolide sobre condiciones estructurales más sólidas y sostenibles. Se recomienda que los responsables de la gestión de las boticas incorporen la evaluación periódica de la satisfacción y del clima laboral como un indicador estratégico, vinculando sus resultados a planes de mejora continua

SEGUNDA: Derivada de la conclusión sobre la influencia del entorno laboral, se sugiere fortalecer el clima organizacional mediante la institucionalización de prácticas de liderazgo participativo, espacios formales de comunicación vertical y horizontal y mecanismos sistemáticos de reconocimiento, a la par que se revisan los procesos internos para incrementar la autonomía del químico farmacéutico en la organización de sus tareas y mejorar la planificación de la dotación de personal en cada turno. Estas acciones permitirían que el entorno deje de ser simultáneamente fuente de satisfacción y de tensión, y se consolide como un factor protector estable.

TERCERA: En relación con la conclusión referida al desarrollo profesional, se recomienda que las empresas y cadenas de boticas establezcan programas continuos de capacitación y actualización en temas clínicos, de gestión y de atención farmacéutica, así como esquemas de tutoría para profesionales recién incorporados, con rutas claras de crecimiento y reconocimiento del mérito. Asimismo, se sugiere articular convenios con universidades y colegios profesionales para facilitar el acceso a cursos, diplomados y actividades científicas, de modo que las expectativas de aprendizaje y desarrollo de los químicos farmacéuticos encuentren una respuesta institucional concreta.

CUARTA: A partir de la conclusión que identifica la carga de trabajo como factor crítico, se recomienda realizar una revisión sistemática de los procesos y de la asignación de tareas en las boticas, con el fin de redistribuir funciones, optimizar tiempos y reducir actividades administrativas o repetitivas que no requieran necesariamente la intervención del profesional químico farmacéutico. Se propone, además, ajustar la dotación de personal en función de la demanda real de usuarios por horario y día de la semana, implementar pausas activas y promover prácticas de autocuidado y descanso que disminuyan el cansancio acumulado y el riesgo de agotamiento laboral.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- [1] Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo. (28 de setiembre del 2022). Disponible en URL: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- [2] García, P. El rol de la Satisfacción Personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización. Tesis doctorado Universidad de Navarra. 2020, p. 196. Disponible en URL: https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf
- [3] Marín C. D.; Álvarez, Y. M.; Gil, V. D. Análisis de cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento laboral del personal de un servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019 – 2020. Tesis pregrado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2021, p. 57. Disponible en URL: <https://acortar.link/93Wzkb>
- [4] Pulido, A. R. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal químico farmacéutico del departamento de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Agustino 2021. Tesis: Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Facultad Farmacia y Bioquímica. Disponible en URL: <https://acortar.link/hUkoLg>
- [5] Meza, J. A. y Tumi, L. A. Satisfacción Laboral del personal del servicio de Farmacia del Centro Médico Naval CMST – Bellavista 2021, p. 51. Tesis: Universidad Interamericana, Lima, Facultad de ciencias de la Salud, carrera profesional de Farmacia y Bioquímica. Disponible en URL: <https://acortar.link/XHzFRo>
- [6] Cordero, I. N. Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica Mifarma en Ica – 2022, p. 48. Tesis: Universidad San Luis Gonzaga. Escuela de Posgrado. Disponible en URL: <https://acortar.link/wfZRL7>
- [7] Canales, M.P. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID-19, en la ciudad de Ica, año 2022, p. 42, Disponible en URL: <https://acortar.link/AWfuhm>
- [8] Definición de Factores [Internet]. Definición ABC. [citado el 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>
- [9] Ayala-Morillas LE, Fuentes-Ferrer ME, Sánchez-Díaz J, Rumayor-Zarzuelo M, Fernández-Pérez C, Marco-Martínez F. Factores asociados a la satisfacción del residente con su formación como especialista. Revista Clínica Especializada [Internet]. 2014;214(4):175–83. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256514000095>

- [10] Baldeón, C. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo - Revista Científica Ágora [Internet]. 2015;02(01): 112-124.
- [11] García-Cárdenas V, Gastelurrutia MA, Benrimoj SI, Martínez-Martínez F, Faus MJ. Factores que influyen en la participación de farmacéuticos comunitarios en un servicio de atención farmacéutica para pacientes asmáticos. Atención farmacéutica Esp [Internet]. 2012 [citado el 11 de octubre de 2023];19-27. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-108958>
- [12] Sánchez Reyes M. La fidelización de los usuarios de la oficina de farmacia. Offarm [Internet]. 2003 [citado el 11 de octubre de 2023];22(5):108-17. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-la-fidelizacion-usuarios-oficina-farmacia-13047751>
- [13] Munford, E. Job Satisfaction: A method of analysis. Personnel Review. 1991, Vol. 20, (3), pp. 11 - 19
- [14] Volkwein, J. F. y Parmley, R. Comparing Administrative satisfaction in public and private universities. Research in Higher Education, 2000, 41 (1), pp. 95 - 116
- [15] Locke, E. A. The nature and consequences of job satisfaction en M.D. Dunnette (ed.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. 1976, pp. 1297 – 1349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- [16] Price, j. L. y Muller, C. W. Absenteeism and turnover among Hospital Employees. 1986. Greenwich: JAI Press
- [17] Weinert, A. B. Manual de Psicología de la Organización. 1985. Herder. Barcelona
- [18] Spector, P. E. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc. 1997
- [19] Davis, J. W. y Newstrom. Comportamiento Humano en el trabajo. 10ª Edición. México: McGraw-Hill. 1999
- [20] Hackman, J. R., y Oldham, G. R. Motivation through the desing of work: A test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance. 1976, vol. 16, pp. 250-279
- [21] Rivas R. citado en Vista de Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo [Internet]. Revistas.um.es. [citado el 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/249471/212971>
- [22] Arévalo-Reyes R. Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del Distrito de Castilla - Piura [Internet]. Edu.pe. [citado el 11 de octubre de 2023]. Disponible en:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- [23] Dawis, R. V. y Lofquist, L.H. A psychological theory of work adjustment. Mneapolis, MN: University of Minnesota Press. 1984
- [24] Salinas, P. Metodología de la investigación científica. Mérida: Universidad de los Andes. 2012, citado por Arias Gonzales, José Luis. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. ISBN: 978-612-00-5416-1. Arequipa, p. 47
- [25] Briones, G. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Trillas. 1990 p. 15
- [26] Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. 2018. DOI: ISBN 978-1-4562-6096-5
- [27] Válida J. Técnica y Metodología de investigación Administrativa aplicados a la gerencia de empresas; 2003. La Paz-Bolivia: Editorial Estigma Editores, pp. 34-41
- [28] García Córdova, Fernando. El cuestionario.2002. Editorial Limusa S.A.

VIII ANEXOS.

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE INVEST.	POBLACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Justificación práctica: El propósito del estudio es tratar de dar conocer la cantidad de tareas y responsabilidades asignadas a un profesional químico farmacéutico y que puede afectar su nivel de satisfacción	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	Básica	Estará integrada por 80 profesionales químicos farmacéuticos
¿Cuáles son los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?	Determinar los factores asociados que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023		Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023	Factores asociados	- Entorno laboral - Desarrollo profesional - Carga de trabajo		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	IMPORTANCIA	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DEPENDIENTE	DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	DISEÑO DE INVEST.	MUESTRA
Pe ₁ .- ¿De qué manera el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?	Oe ₁ .- Explicar como el entorno laboral influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023	El trabajo es importante por las siguientes razones: Nos permite visualizar un enfoque de la percepción que los profesionales químicos farmacéuticos tienen de su centro laboral	He ₁ .- El entorno laboral es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023	Satisfacción laboral	- Motivación - Beneficios - Condiciones de trabajo - Reconocimiento - Productividad - Autonomía	No experimental ex post-facto	La muestra es no probabilística integrada por 80 químicos farmacéuticos que serán encuestados para recoger la información necesaria para la investigación.
Pe ₂ .-¿De qué manera el desarrollo profesional influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023?	Oe ₂ .- Analizar cómo el desarrollo profesional influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023	Identificaremos los factores responsables de incidir en la satisfacción laboral	He ₂ .- El desarrollo profesional es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023			NIVEL DE INVEST.	
						Descriptiva	

Anexo N°2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	CARACTERÍSTICAS	NIVEL DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE	Elementos que se vuelven en condiciones primigenias para influenciar o transformar una situación.	En el transcurso del desarrollo del proyecto de tesis de irá trabajando con cada una de las técnicas propuestas para su desarrollo	• Entorno laboral • Desarrollo profesional • Carga de trabajo	Cualitativa	Escala nominal
Factores asociados					
DEPENDIENTE	Es el estado de conformidad y adaptabilidad al desempeño de sus labores		• Motivación • Beneficios • Condiciones de trabajo • Reconocimiento • Productividad • Autonomía	Cualitativa	Escala nominal
Satisfacción laboral					

Cuestionario anónimo y confidencial: "XX"

Estamos proponiendo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Le rogamos su colaboración en el cuestionario.

ADVERTENCIA: Elija el mejor momento para completar la encuesta. Aquí hay algunas preguntas delicadas, es más seguro no tener a nadie mientras contesta. Si se encuentra con una situación que pone en peligro su anonimato o seguridad, cierre el cuestionario inmediatamente y complételo en otro momento.

1. ¿La relación con mis jefes es muy cordial?

2. ¿En su trabajo me encuentro muy satisfecho?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

3. ¿Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. ¿Las relaciones con mis compañeros son cordiales?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
5. ¿Siento no tener los recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
6. ¿El reconocimiento que obtengo en mi trabajo es reconfortarle?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
7. ¿Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

DESARROLLO PROFESIONAL

8. ¿Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
9. ¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación?
- a) Muy de acuerdo

- b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
10. ¿Tengo muchas posibilidades de promoción de desarrollo profesional?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
11. ¿Percibe falta de preparación entre el personal farmacéutico en general?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
12. ¿Considera que los farmacéuticos graduados necesitan tutorías para desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en este entorno?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
13. ¿Las organizaciones identificaron proactivamente la necesidad de apoyar al farmacéutico función?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

CARGA DE TRABAJO

14. ¿Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
15. ¿Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado?
- a) Muy de acuerdo

- b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 16.** ¿Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 17.** ¿Raras veces me he visto obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 18.** ¿Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 19.** ¿Mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 20.** ¿El número del personal que labora es suficiente para la atención?
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Anexo 4: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

RANGOS	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Al aplicar el instrumento al grupo piloto, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.870. La escala es **muy altamente confiable** a un nivel de significación 0.05

El coeficiente de confiabilidad se interpreta siguiendo la siguiente escala:

Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad (Ruiz, 1998)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La relación con mis jefes es muy cordial?	34,26	83,816	-,125	,885
¿En su trabajo me encuentro muy satisfecho?	34,60	86,927	-,480	,885
¿Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia?	35,09	85,321	-,465	,880
¿Las relaciones con mis compañeros son cordiales?	34,11	84,810	-,176	,890
¿Siento no tener los recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable?	34,16	69,454	,590	,859
¿El reconocimiento que obtengo en mi trabajo es reconfortante?	33,93	64,172	,759	,850
¿Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas?	34,28	69,088	,814	,850
¿Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas?	34,19	74,610	,607	,860
¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación?	34,16	67,733	,743	,852
¿Tengo muchas posibilidades de promoción de desarrollo profesional?	34,39	71,658	,895	,851
¿Percibe falta de preparación entre el personal farmacéutico en general?	34,80	79,124	,364	,868
¿Considera que los farmacéuticos graduados necesitan tutorías para desarrollar las habilidades necesarias para trabajar en este entorno?	34,64	79,120	,283	,869
¿Las organizaciones identificaron proactivamente la necesidad de apoyar al farmacéutico función?	34,69	76,926	,360	,868
¿Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo?	34,34	74,834	,479	,864
¿Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado?	34,88	77,351	,597	,863
¿Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo?	34,44	76,983	,605	,863
¿Raras veces me he visto obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo?	34,18	68,070	,736	,852
¿Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo?	34,38	71,301	,910	,851
¿Mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer?	34,18	68,070	,736	,852
¿El número del personal que labora es suficiente para la atención?	34,38	71,301	,910	,851

Anexo 5: Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis principal

Hp: Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H_0)**

H_0 : Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a : Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo no influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

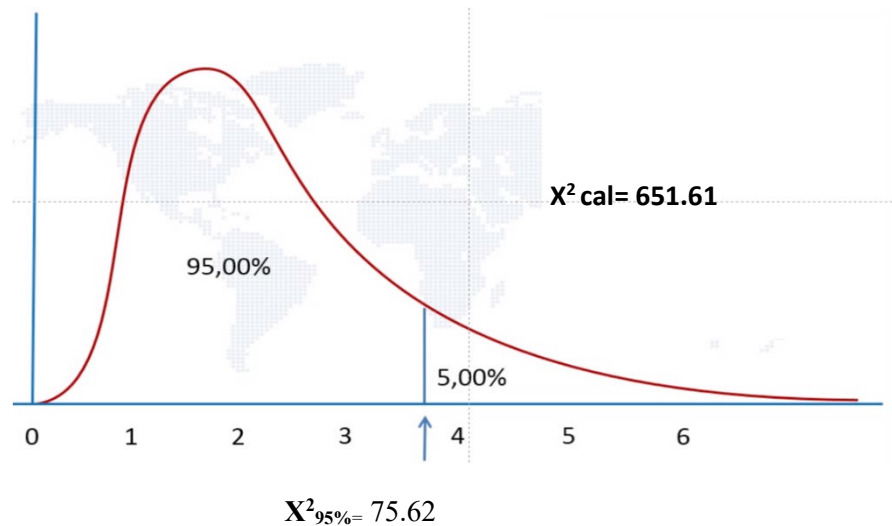
HALLANDO FRECUENCIA ESPERADA (F _E)									
RESPUESTA PREGUNTA	1		2		3		4		TOTAL
	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	F _O	F _E	
1	32	36	20	28	28	11.2	0	4.70	80
2	32	35.80	47	28.30	1	11.2	0	4.70	80
3	70	35.80	10	28.30	0	11.2	0	4.70	80
4	27	35.80	27	28.30	17	11.2	9	4.70	80
5	35	35.80	25	28.30	1	11.2	19	4.70	80
6	35	35.80	16	28.30	1	11.2	28	4.70	80
7	34	35.80	20	28.30	23	11.2	3	4.70	80
8	18	35.80	43	28.30	18	11.2	1	4.70	80
9	39	35.80	6	28.30	27	11.2	8	4.70	80
10	27	35.80	40	28.30	13	11.2	0	4.70	80
11	47	35.80	33	28.30	0	11.2	0	4.70	80
12	39	35.80	36	28.30	5	11.2	0	4.70	80
13	48	35.80	27	28.30	0	11.2	5	4.70	80
14	28	35.80	40	28.30	6	11.2	6	4.70	80
15	53	35.80	27	28.30	0	11.2	0	4.70	80
16	20	35.80	59	28.30	0	11.2	1	4.70	80
17	39	35.80	6	28.30	28	11.2	7	4.70	80
18	27	35.80	39	28.30	14	11.2	0	4.70	80
19	39	35.80	6	28.30	28	11.2	7	4.70	80
20	27	35.80	39	28.30	14	11.2	0	4.70	80
TOTAL	716		566		224		94		1600

HALLANDO CHI - CUADRADO (X ²)					
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	TOTAL
	X ²	X ²	X ²	X ²	
1	0.40	2.43	25.20	4.70	32.74
2	0.40	12.36	9.29	4.70	26.75
3	32.67	11.83	11.20	4.70	60.41
4	2.16	0.06	3.00	3.93	9.16
5	0.02	0.38	9.29	43.51	53.20
6	0.02	5.35	9.29	115.51	130.16
7	0.09	2.43	12.43	0.61	15.57
8	8.85	7.64	4.13	2.91	23.53
9	0.29	17.57	22.29	2.32	42.46
10	2.16	4.84	0.29	4.70	11.99
11	3.50	0.78	11.20	4.70	20.18
12	0.29	2.10	3.43	4.70	10.51
13	4.16	0.06	11.20	0.02	15.44
14	1.70	4.84	2.41	0.36	9.31
15	8.26	0.06	11.20	4.70	24.22
16	6.97	33.30	11.20	2.91	54.39
17	0.29	17.57	25.20	1.13	44.18
18	2.16	4.05	0.70	4.70	11.61
19	0.29	17.57	25.20	1.13	44.18
20	2.16	4.05	0.70	4.70	11.61
TOTAL					651.61

VALIDACION DE HIPOTESIS GENERAL			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	57	X ² EXPERIMENTAL	651.61
ERROR ESPERADO	0.05	X ² TEORICO	75.62
		RESULTADO	RECHAZAMOS H0

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (4-1) (20-1) = 57$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 75.62



p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 75.62 entonces se acepta la hipótesis alterna. Los factores entorno laboral, desarrollo profesional y carga de trabajo influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales Químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica – 2023

Anexo 6: Contrastación de la hipótesis específica

Primera hipótesis específica:

He₁: El entorno laboral es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: El entorno laboral no es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

- **Hipótesis alterna (H_a)**

Ha: El entorno laboral es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

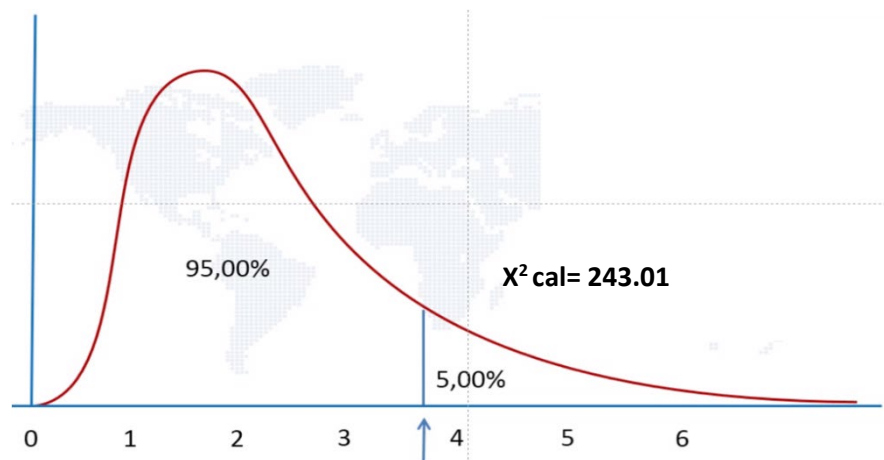
HALLANDO FRECUENCIA ESPERADA (F_E)									
H_1									
RESPUESTA PREGUNTA	1		2		3		4		TOTAL
	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	
1	32	37.86	20	23.57	28	10.14	0	8.43	80
2	32	37.86	47	23.57	1	10.14	0	8.43	80
3	70	37.86	10	23.57	0	10.14	0	8.43	80
4	27	37.86	27	23.57	17	10.14	9	8.43	80
5	35	37.86	25	23.57	1	10.14	19	8.43	80
6	35	37.86	16	23.57	1	10.14	28	8.43	80
7	34	37.86	20	23.57	23	10.14	3	8.43	80
TOTAL	265		165		71		59		560

HALLANDO CHI - CUADRADO (X^2)						
H_1						
PREGUNTA	RESPUESTA	1	2	3	4	TOTAL
		X^2	X^2	X^2	X^2	
1		0.91	0.54	31.44	8.43	41.31
2		0.91	23.29	8.24	8.43	40.86
3		27.29	7.81	10.14	8.43	53.68
4		3.11	0.50	4.64	0.04	8.29
5		0.22	0.09	8.24	13.26	21.80
6		0.22	2.43	8.24	45.45	56.33
7		0.39	0.54	16.30	3.50	20.73
TOTAL						243.01

VALIDACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	18	X^2 EXPERIMENTAL	243.01
ERROR ESPERADO	0.05	X^2 TEORICO	28.87
		RESULTADO	RECHAZAMOS H_0

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (7 - 1) (4 - 1) = 18$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 28.87



$$X^2_{95\%} = 28.87$$

p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 28.87 se acepta la hipótesis alterna. Entonces el entorno laboral es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

Segunda hipótesis específica:

He₂: El desarrollo profesional es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: El desarrollo profesional no es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

- **Hipótesis alterna (H_a)**

Ha: El desarrollo profesional es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

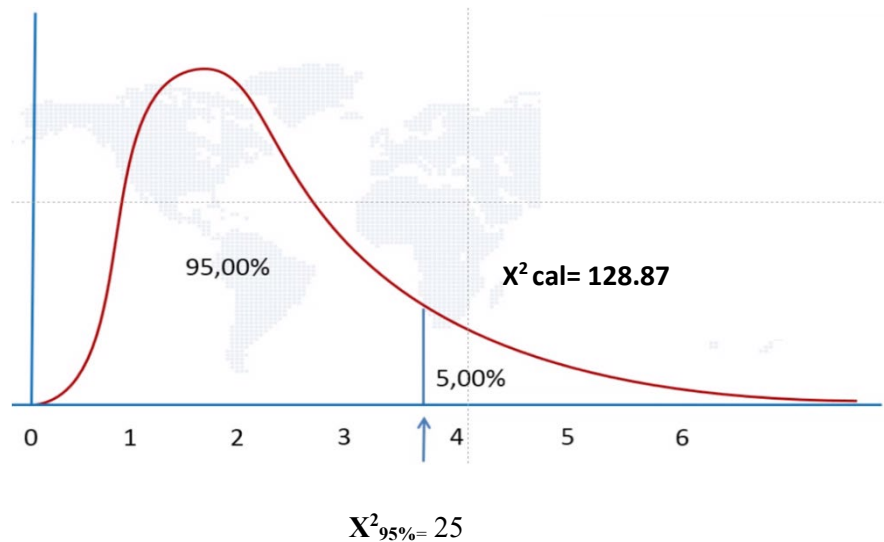
H₂									
PREGUNTA \ RESPUESTA	1		2		3		4		TOTAL
	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	
1	18	36.33	43	30.83	18	10.50	1	2.33	80
2	39	36.33	6	30.83	27	10.50	8	2.33	80
3	27	36.33	40	30.83	13	10.50	0	2.33	80
4	47	36.33	33	30.83	0	10.50	0	2.33	80
5	39	36.33	36	30.83	5	10.50	0	2.33	80
6	48	36.33	27	30.83	0	10.50	5	2.33	80
TOTAL	218		185		63		14		480

H₂					
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	TOTAL
	X²	X²	X²	X²	
1	9.25	4.80	5.36	0.76	20.17
2	0.20	20.00	25.93	13.76	59.89
3	2.40	2.73	0.60	2.33	8.05
4	3.13	0.15	10.50	2.33	16.12
5	0.20	0.87	2.88	2.33	6.28
6	3.75	0.48	10.50	3.05	17.77
TOTAL					128.27

VALIDACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	15	X² EXPERIMENTAL	128.87
ERROR ESPERADO	0.05	X² TEORICO	25
		RESULTADO	RECHAZAMOS H₀

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (6 - 1) (4 - 1) = 15$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 25



$p \text{ valor} < 0.05$

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 25 se acepta la hipótesis alterna. Entonces el desarrollo profesional es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica – 2023

Tercera hipótesis específica:

He₃: La carga de trabajo es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

- **Hipótesis nula (H₀)**

H₀: La carga de trabajo no es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

- **Hipótesis alterna (H_a)**

H_a: La carga de trabajo es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023

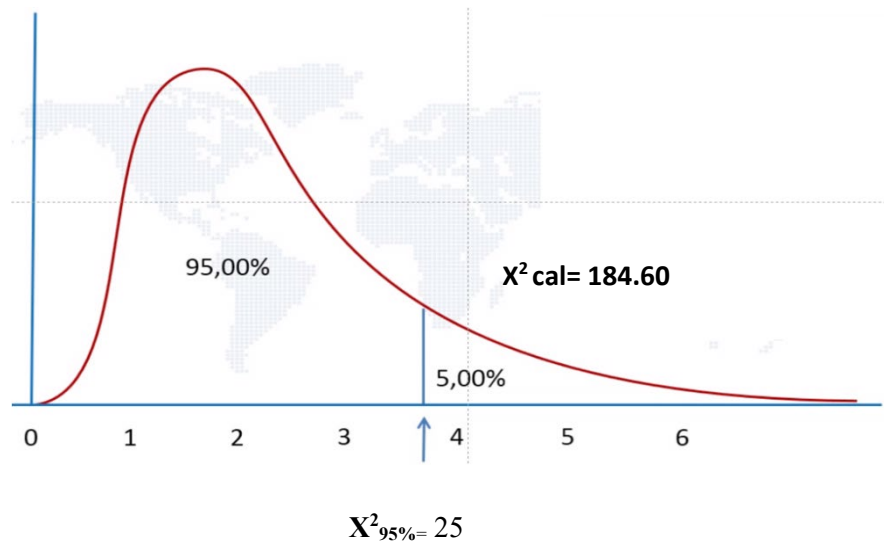
H₃									
PREGUNTA \ RESPUESTA	1		2		3		4		TOTAL
	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	F_O	F_E	
1	28	33.29	40	30.86	6	12.86	6	3.00	80
2	53	33.29	27	30.86	0	12.86	0	3.00	80
3	20	33.29	59	30.86	0	12.86	1	3.00	80
4	39	33.29	6	30.86	28	12.86	7	3.00	80
5	27	33.29	39	30.86	14	12.86	0	3.00	80
6	39	33.29	6	30.86	28	12.86	7	3.00	80
7	27	33.29	39	30.86	14	12.86	0	3.00	80
TOTAL	233		216		90		21		560

H₃					
PREGUNTA \ RESPUESTA	1	2	3	4	TOTAL
	X²	X²	X²	X²	
1	0.84	2.71	3.66	3.00	10.21
2	11.68	0.48	12.86	3.00	28.02
3	5.30	25.67	12.86	1.33	45.16
4	0.98	20.02	17.83	5.33	44.17
5	1.19	2.15	0.10	3.00	6.44
6	0.98	20.02	17.83	5.33	44.17
7	1.19	2.15	0.10	3.00	6.44
TOTAL					184.60

VALIDACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3			
DATOS INVESTIGACION		CONTRASTE DE HIPOTESIS	
GRADOS DE LIBERTAD	18	X² EXPERIMENTAL	184.60
ERROR ESPERADO	0.05	X² TEORICO	28.87
		RESULTADO	RECHAZAMOS H₀

Hallando los Grados de Libertad: $(C - 1) (F - 1) = (6 - 1) (4 - 1) = 15$

Valor calculado de tabla del chi cuadrado = 28.87



p valor < 0.05

Decisión: Como el chi cuadrado calculado es mayor a 28.87 se acepta la hipótesis alterna. Entonces la carga de trabajo es un factor que influye en los niveles de satisfacción laboral de los profesionales químicos farmacéuticos en las boticas comunitarias de Ica - 2023