

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**



**TESIS**

**Título : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022**

**Para Optar el : Título profesional de Químico Farmacéutico**

**Autoras : Bachiller Giovana Pilar Ibarra Piñas  
Bachiller Jhenny Isabel Estrada Alanya**

**Asesor : Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos**

**Línea de investigación : Salud y Gestión de la Salud  
Institucional**

**Fecha de inicio y término : 14/01/2022 hasta 13/01/2023**

**Huancayo – Perú 2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios y mis padres Jesusa Piñas y Lucio Ibarra, quienes me enseñaron a luchar por los sueños y a no darme por vencida.

A mi esposo Ever Topalaya, por haberme brindado su comprensión y paciencia.

*Giovana Pilar Ibarra Piñas*

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso, por permitirme finalizar mi formación profesional, a mis padres, porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y paciencia para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos, quienes son mis verdaderos amigos, por brindarme diariamente su aliento durante el transcurso de mi vida universitaria.

*Jhenny Isabel Estrada Alanya*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra *Alma mater* y maestros, por todos los conocimientos que nos han otorgado.

A nuestros padres, por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, que creyeron en nosotros dándonos un ejemplo de superación.

A nuestra asesora que nos ayudó con las inquietudes durante el desarrollo y culminación de esta investigación.

*Las Autoras*

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022

Cuyo autor (es) : IBARRA PIÑAS GIOVANA PILAR  
ESTRADA ALANYA JHENNY ISABEL  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : FARMACIA Y BIOQUIMICA  
Asesor (a) : DRA. MOLINA VALLEJOS GLORIA MERCEDES

Que fue presentado con fecha: 20/06/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 30/06/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 16%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software dos veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 30 de junio de 2023



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias de la Salud

  
Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 235 – DUI – FCS – UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/vjchp

# CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii-iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>CONTENIDO</b>	vi
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	12
<b>1.2 Delimitación del problema</b>	14
<b>1.3 Formulación del problema</b>	14
1.3.1 Problema general	14
1.3.2 Problemas específicos	14
<b>1.4 Justificación</b>	15
1.4.1 Social	15
1.4.2 Teórica	15
1.4.3 Metodológica	16
<b>1.5 Objetivos</b>	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de estudio</b>	17
2.1.1 Nacionales	17
2.1.2 Internacionales	19
<b>2.2 Bases teóricas</b>	21
2.2.1 Clima organizacional	21
2.2.2 Satisfacción laboral	25
<b>2.3 Marco conceptual</b>	29
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>	

<b>3.1</b>	<b>Hipótesis</b>	32
3.1.1	Hipótesis general	32
3.1.2	Hipótesis específicas	32
<b>3.2</b>	<b>Variables</b>	33
3.2.1	Variable 1: Clima organizacional	33
3.2.2	Variable 2: Satisfacción laboral	33
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>		
<b>4.1</b>	<b>Método de investigación</b>	35
<b>4.2</b>	<b>Tipo de investigación</b>	35
<b>4.3</b>	<b>Nivel de investigación</b>	36
<b>4.4</b>	<b>Diseño de la investigación</b>	36
<b>4.5</b>	<b>Población y muestra</b>	36
4.5.1	Criterios de inclusión	37
4.5.2	Criterios de exclusión	37
<b>4.6</b>	<b>Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	37
4.6.1	Técnica	37
4.6.2	Instrumentos	37
4.6.3	Validez y confiabilidad	39
4.6.4	Procedimientos de la investigación	39
<b>4.7</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b>	40
<b>4.8</b>	<b>Aspectos éticos de la investigación</b>	40
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>		
<b>5.1</b>	<b>Descripción de resultados</b>	43
<b>5.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	47
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>		52
<b>CONCLUSIONES</b>		58
<b>RECOMENDACIONES</b>		60
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		62
<b>ANEXOS</b>		
1.	Matriz de consistencia	71
2.	Matriz de operacionalización de variables	73
3.	Matriz de operacionalización de instrumentos	74

4. Validación de instrumentos mediante Juicio de expertos	76
5. Confiabilidad de instrumentos mediante Prueba piloto	79
6. Consentimiento informado	80
7. Solicitud de facilidades para realización de tesis	81
8. Data del procesamiento de datos	85
9. Estadísticos descriptivos generales y para cada variable	93
10. Declaración de confidencialidad	99
11. Compromiso de autoría	101
12. Fotografías de la aplicación de los instrumentos	103



## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral	40
Tabla 2. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en la dimensión Significación de tareas	41
Tabla 3. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en la dimensión Condiciones de trabajo	41
Tabla 4. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en la dimensión Reconocimiento personal/social	42
Tabla 5. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos	43
Tabla 6. Correlación de Spearman entre Clima organizacional y Satisfacción laboral	44
Tabla 7. Correlación de Spearman entre Clima organizacional y Significación de tareas	45
Tabla 8. Correlación de Spearman entre Clima organizacional y Condiciones de trabajo	46
Tabla 9. Correlación de Spearman entre Clima organizacional y Reconocimiento personal/social	47
Tabla 10. Correlación de Spearman entre Clima organizacional y Beneficios económicos	48
Tabla 11. Aplicación de la prueba piloto	75
Tabla 12. Coeficiente de Cronbach para el Cuestionario de Clima organizacional	75
Tabla 13. Estadísticos de la escala	75
Tabla 14. Frecuencia de edad en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia	89
Tabla 15. Frecuencia de sexo en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia	89
Tabla 16. Frecuencia de condición profesional en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia	89
Tabla 17. Frecuencia de tiempo de servicios en 67 trabajadores del	90

	Servicio de Farmacia	
Tabla 18.	Resultados de la evaluación de la variable Clima organizacional	90
Tabla 19.	Resultados de la evaluación de la dimensión Autorrealización	91
Tabla 20.	Resultados de la evaluación de la dimensión Involucramiento laboral	91
Tabla 21.	Resultados de la evaluación de la dimensión Supervisión	91
Tabla 22.	Resultados de la evaluación de la dimensión Comunicación	92
Tabla 23.	Resultados de la evaluación de la dimensión Condición laboral	92
Tabla 24.	Resultados de la evaluación de la variable Satisfacción laboral	92
Tabla 25.	Resultados de la evaluación de la dimensión Significado de tarea	93
Tabla 26.	Resultado de evaluación de dimensión Condición de trabajo	93
Tabla 27.	Resultados de la evaluación de la dimensión Reconocimiento personal	93
Tabla 28.	Resultado de evaluación de la dimensión Beneficios económicos	94

## RESUMEN

El estudio se trazó como objetivo general determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Servicio de farmacia de un hospital en Huancayo, 2021-2022. Fue una investigación basada en el método científico hipotético-deductivo, de tipo básico y transversal, ubicada en el nivel relacional, cuya población fueron los 67 trabajadores del Servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión (Huancayo, Junín), entre noviembre del 2021 a enero del año 2022; a quienes se les aplicó una encuesta utilizando dos instrumentos válidos y confiables. La relación entre las dos variables fue determinada mediante *rho* de Spearman ( $\alpha = 0,05$ ) con el Software SPSS 25.0. Se encontró que 13 encuestados perciben un clima desfavorable, sintiéndose en promedio satisfechos con su trabajo y 16 que están satisfechos laboralmente perciben un clima favorable; 23 personas perciben un clima favorable y están muy satisfechos en relación a la Significación de tareas; 15 trabajadores satisfechos consideran su clima como favorable respecto a las Condiciones de trabajo; 13 encuestados perciben un clima favorable, pero sienten insatisfacción laboral en lo referente a Reconocimiento personal/social; 21 trabajadores encuentran un clima favorable y están en promedio satisfechos respecto a Beneficios económicos. Se concluyó que no existe una relación significativa ( $p > 0,05$ ) entre la variable Clima organizacional y la Satisfacción laboral en 67 trabajadores de farmacia encuestados.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, farmacia, hospital.

## ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the pharmacy service of a hospital in Huancayo, 2021-2022. It was an investigation based on the hypothetical-deductive scientific method, of a basic and transversal type, located at the relational level, whose population were the 67 workers of the Pharmacy Service of the Daniel A. Carrión Regional Teaching Clinical Surgical Hospital (Huancayo, Junín), between November 2021 to January 2022; to whom a survey was applied using two valid and reliable instruments. The relationship between the two variables was determined using Spearman's rho ( $\alpha = 0.05$ ) with the SPSS 25.0 Software. It was found that 13 respondents perceive an unfavorable climate, feeling on average satisfied with their work and 16 who are satisfied with work perceive a favorable climate; 23 people perceive a favorable climate and are very satisfied in relation to the Significance of tasks; 15 satisfied workers consider their climate as favorable regarding the Working Conditions; 13 respondents perceive a favorable climate, but feel job dissatisfaction in terms of personal/social recognition; 21 workers find a favorable climate and are on average satisfied with respect to economic benefits. It was concluded that there is no significant relationship ( $p > 0.05$ ) between the organizational climate variable and job satisfaction in 67 pharmacy workers surveyed.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, pharmacy, hospital.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Al interior de las empresas y grupos de trabajo, los aspectos referidos a las variables Clima organizacional, así como Satisfacción laboral, con especial énfasis en establecimientos sanitarios en estos tiempos de pandemia COVID 19, actualmente ha despertado gran interés debido al temor y presión en todo el personal de salud, generando alteraciones, principalmente en ambientes hospitalarios; ya que estos aspectos son importantes para desarrollar un clima propicio que repercute en la calidad de servicio brindado a los pacientes. Sin embargo, a lo largo de esta pandemia el personal de salud se ha desempeñado bajo una elevada carga laboral exigida frente a la atención de la gran cantidad de pacientes que se ha incrementado significativamente durante la pandemia COVID-19. <sup>(1)</sup>

El profesional de salud se encuentra en la primera y segunda línea de defensa, ya que vienen desarrollando un papel vital en la lucha mundial contra esta enfermedad (COVID-19), pero también se vio afectado el estado psicológico, físico y emocional por el nivel de exposición que enfrentaron continuamente. Sus preocupaciones actualmente son: la exposición laboral, acceso a servicios de atención sanitaria e inseguridad, lo cual impide su correcto desempeño, afectando su trabajo profesional en relación a un deficiente servicio y con un impacto negativo sobre su vida personal, con tendencia al abandono del trabajo.

A nivel mundial, la salud mental y la satisfacción laboral han sido subestimadas últimamente debido al desabastecimiento de equipos de bioseguridad, medicamentos, motivación profesional, entre otros; ya que existía falta de comunicación en el personal de salud y los directivos.<sup>(2)</sup> Así mismo, diversos estudios han encontrado que entre Clima organizacional y Satisfacción laboral existe relación positiva en profesionales de los establecimientos de salud, tales como enfermeros y trabajadores de hospitales<sup>(3,4,5)</sup>

En este contexto, otras evaluaciones han determinado que el Clima organizacional generalmente resulta mejor evaluado, sobre todo en dimensiones como: condiciones de trabajo y cooperación y muchas veces influye sobre la Satisfacción laboral, que resulta negativamente evaluada en dimensiones como la seguridad, ser personal de confianza y tener contratos temporales.<sup>(5,6)</sup> Además, la medición de las percepciones sobre estas variables se han logrado adecuadamente mediante la aplicación de encuestas basadas en el empleo de cuestionarios estructurados auto aplicables.<sup>(7)</sup>

En el Perú, las investigaciones sobre estas dos variables en personal de salud de Trujillo, Lima e Ica han establecido la existencia de una relación directa entre ambas variables,<sup>(1, 8, 9, 10)</sup> encontrando que la percepción del clima organizacional mayormente fue por mejorar (80%), mientras que respecto a satisfacción en gran parte hubo insatisfacción. En otro estudio desarrollado en San Martín se encontró un Clima organizacional medio (50,4%) y mediana Satisfacción laboral (49,6%).<sup>(11)</sup> De igual modo, se determinaron niveles variables de Satisfacción laboral en profesionales farmacéuticos (Bellavista) en relación a diversos factores (ambientales, sociodemográficos e individuales), que permitirán enfocar políticas sanitarias y de gestión.<sup>(12)</sup>

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El estudio se desarrolló en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” (Huancayo – Junín), el cual cuenta con 67 colaboradores entre profesionales Químicos farmacéuticos y Técnicos en el área de Farmacia, quienes fueron evaluados entre los meses de noviembre del 2021 a enero del año 2022.

Se recopilaron datos con técnica de la encuesta, para lo cual se emplearon instrumentos que permitieron identificar las percepciones sobre las dos variables identificadas, por parte de los trabajadores, a fin de establecer un diagnóstico que sirva de base para el desarrollo de intervenciones o estrategias que ayuden a su mejora, con lo cual se podrá brindar un mejor servicio y elevar la calidad de atención a los usuarios en general.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Farmacia de un hospital en Huancayo?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Significación de tareas, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Condiciones de trabajo, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Reconocimiento personal/social, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Beneficios económicos, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

La investigación tiene un papel muy importante sobre los trabajadores del Servicio de Farmacia, quienes durante su trabajo anhelan tener buena satisfacción y motivación en su entorno laboral y entre sus compañeros, con el fin de lograr un rendimiento satisfactorio, logrando desempeñarse con libertad; siendo beneficiarios el personal de salud, así como los usuarios que reciben la atención.

### **1.4.2 Teórica**

Con el desarrollo de este estudio se propuso contribuir con la estabilidad y mejora en la percepción del Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” (Huancayo) siendo un tema muy importante para el buen desempeño laboral, ya que en estos tiempos de pandemia se vivió una crisis sanitaria que afectó el entorno bajo el cual desempeñaban sus actividades cotidianas. Además, debido a la carencia de investigaciones desarrolladas sobre estas variables en personal farmacéutico de establecimientos sanitarios, la presente investigación incrementó el nivel de conocimientos sobre las mismas; lo cual servirá de base para el diseño de futuras investigaciones relacionadas con esta temática.

### **1.4.3 Metodológica**

La presente investigación fue desarrollada mediante aplicación de encuestas a los 67 trabajadores del sector salud que laboraban en el Servicio de Farmacia del mencionado hospital, para lo cual se emplearon instrumentos válidos y confiables que permitieron recoger información sobre las dos variables identificadas; los mismos que podrán ser empleados en posteriores investigaciones.



## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Farmacia de un hospital en Huancayo.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Significación de tareas, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Identificar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Condiciones de trabajo, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Establecer la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Reconocimiento personal/social, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Identificar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Beneficios económicos, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

##### **2.1.1 Nacionales**

Arévalo M et al. determinaron la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en 119 trabajadores asistenciales de un hospital de San Martín, mediante una investigación de tipo básico, no experimental y relacional, con aplicación de encuestas y empleo de dos cuestionarios. Se encontró que el 50,4% de colaboradores percibe un Clima organizacional, el 37,0% lo calificó de tipo desfavorable; 41,2% refiere que es desfavorable respecto a realización personal; 45,4% considera que es medio en lo referido a involucramiento personal y supervisión. La Satisfacción laboral es “mediana” (49,6%) y 33,6% la califica como baja. Se concluye que existe correlación positiva moderada entre ambas variables.<sup>(11)</sup>

Meza J. y Tumi L. identificaron la Satisfacción laboral en 26 profesionales farmacéuticos de un centro médico naval (Bellavista) en relación a factores ambientales, sociodemográficos e individuales, a través de un estudio cuantitativo, transversal y descriptivo, aplicando una Escala de Satisfacción laboral. Se encontró baja satisfacción respecto a remuneración/promoción, elevada respecto a dirección/relaciones interpersonales y alta respecto a organización/comunicación; 74% de encuestados estuvo insatisfecho respecto al presupuesto anual y 86,3% nada satisfecho sobre legislación actual. Se concluye que deben enfocarse políticas sanitarias y de gestión referidas a aspectos ambientales.<sup>(12)</sup>

Valenzuela H., estableció la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el personal farmacéutico de un Complejo hospitalario policial (Lima), mediante un estudio con enfoque cuantitativo, básico, transversal, de nivel relacional y diseño no experimental; cuya evaluación de variables se realizó por medio de encuestas empleando dos instrumentos validados, con escala de Likert y conformados por 50 y 27 ítems respectivamente. Se encontró un 52,50% de nivel bajo de Clima organizacional y 51,25% de nivel medio para Satisfacción laboral; con alto grado de relación entre ambas variables ( $r=0.700$ ) y  $p<0,05$ . Se concluye que hubo relación muy alta y directamente proporcional entre las dos variables. <sup>(8)</sup>

Lázaro G. e Isla E. identificaron el Clima organizacional y Satisfacción laboral en 41 profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y trasversal, con muestreo no probabilístico por conveniencia y aplicación de encuesta en base a un cuestionario. Se encontró que las dimensiones del Clima organizacional: motivación, 59% desfavorable, remuneración 76% favorable, identidad 80% favorable, comunicación 71% favorable, conflicto y cooperación 54% desfavorable; con resultado global de 66% favorable. Respecto a las dimensiones de la Satisfacción laboral: satisfacción por el trabajo 80% medio, presión por el trabajo 78% medio, competencia profesional 85% medio, promoción profesional 68% medio; con resultado global de 73%. Se concluye que el Clima organizacional fue percibido como favorable, mientras que la Satisfacción laboral fue considerada como media. <sup>(9)</sup>

Borda H. determinó la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en 90 trabajadores de un servicio de emergencia hospitalario (Abancay), a través de una investigación descriptiva, no experimental y relacional, basada en la aplicación de encuestas y con empleo de dos instrumentos. Se encontró que cuatro dimensiones del Clima organizacional (estructura, relaciones interpersonales, autonomía e identidad) se relacionan positiva y significativamente con la variable Satisfacción laboral, con excepción de la dimensión recompensa. En conclusión, existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre las dos variables evaluadas. <sup>(10)</sup>

### 2.1.2 Internacionales

Zapata A. analizó la relación existente entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en 46 profesionales enfermeros de San Luis Potosí (Bolivia), mediante un estudio transversal con enfoque cuantitativo y nivel relacional, con aplicación de instrumentos como: “Evaluación del Clima Organizacional en Salud (Segredo)” y “Escala de Satisfacción (McCloskey/Mueller)”. Se encontró que el 51,2% de encuestados consideró como adecuado el Clima organizacional; 45,7% de ellos lo clasificó como “en riesgo” y el 2,2% lo consideró como inadecuado. El 82,6% de trabajadores percibió la Satisfacción laboral como alta y el 17,4% la expresa como moderada; hubo correlación de Pearson positiva (0.9732) entre las dos variables ( $p=0.017$ ); concluyendo que hubo una correlación positiva y significativa entre ambas variables, en los profesionales de enfermería.<sup>(3)</sup>

Salaiza F. et al. identificaron cómo influye el Clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en 63 trabajadores en un hospital (Tamazula, México), a través de un estudio con enfoque mixto y alcance explicativo, con aplicación de encuestas y empleo de cuestionarios estructurados, así como observación no participante. Se encontró que respecto a Clima organizacional la satisfacción fue mejor evaluada y las condiciones de trabajo peor evaluada; mientras que cuatro dimensiones de la Satisfacción laboral (cooperación, condiciones de trabajo, satisfacción laboral y supervisiones) influyen sobre su Desempeño laboral. A su vez, la seguridad laboral (25,4%), contrato temporal (63,5%), personal de confianza (11,1%) y segundo empleo (44,4%) influyen de forma negativa. Se concluye que existen instalaciones frescas, iluminadas y limpias, pero con inadecuado e insuficiente mobiliario; aunque en su mayoría las relaciones interpersonales son cordiales, se observan ciertas fricciones entre los trabajadores.<sup>(6)</sup>

Lara N. evaluó la influencia del Clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en 52 trabajadores en un hospital de Riobamba (Ecuador), mediante una investigación cuali-cuantitativa, con aplicación de encuestas y empleo de instrumentos para cada variable, con escala tipo Likert. Se encontró que el trabajo en equipo, pertenencia, lealtad, mejora continua, oportunidad de progreso, alto

rendimiento, autonomía e información oportuna son factores que impactan positivamente sobre el Clima organizacional. Respecto a la Satisfacción laboral, se encontró que la seguridad, manejo laboral, trato, tolerancia, empatía, disponibilidad de recursos, autonomía, y oportunidad de horas extras son los factores que impactan de forma positiva. Se concluye que existe una relación directa entre las dos variables, siendo el Clima organizacional mejor evaluado por médicos, mujeres y trabajadores de menor antigüedad; pero fue peormente evaluado por personal administrativo, auxiliar y de servicios. <sup>(4)</sup>

Gavilanes M. determinó la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en 90 trabajadores del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced (Ambato, Ecuador), a través de una investigación descriptiva, de corte transversal y nivel relacional, en la que fueron aplicados dos cuestionarios. Respecto a las dimensiones del Clima organizacional, estuvieron muy de acuerdo en autonomía (74,75%), cohesión (50%), confianza (77,78%), apoyo (82,22%), equidad (65,55%), innovación (70%), reconocimiento (77,78% poco de acuerdo y presión 43,33% ni de acuerdo ni desacuerdo. Con relación a la Satisfacción laboral, siempre hubo satisfacción en las dimensiones área de trabajo (91,11%), dirección de área (95,56%), ambiente de trabajo (54,44%), comunicación y coordinación (88,89%), condiciones ambientales (86,67%), capacitación y formación (57,78%), ampliación de mejoras (68,89%) y casi siempre en motivación y reconocimiento. Se concluye que hubo existencia de asociación entre las dimensiones del Clima organizacional y la Satisfacción laboral. <sup>(5)</sup>

Martínez E. et al. analizaron el Clima organizacional de trabajadores de un establecimiento de primer nivel de atención (Morelos, México), con un método de estudio de tipo transversal descriptivo y analítico, aplicando un cuestionario de 80 preguntas de tipo estructurado. El resultado obtenido demostró mayor representación de enfermeras (39%), siendo mejor calificada la dimensión del liderazgo. Se concluye que el Clima organizacional es percibido en niveles de poca satisfacción, lo cual influye sobre el desempeño de los trabajadores. <sup>(7)</sup>

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Clima organizacional**

El Clima organizacional hace una semejanza del entorno psicosocial en el que se desarrollan los miembros de una organización, lo cual se vincula con el trabajo cotidiano, dando una relación con la conducta de cada ser humano y el ambiente. También es definido como el estudio y aplicación de la energía y su actitud positiva, así como las capacidades psicológicas de cada persona o personal de trabajo; siendo un factor importante para perfeccionar el ambiente en cada empleador. <sup>(13)</sup>

Bajo otra perspectiva, se le considera como una refracción de la vida interna de una situación, también como un aspecto positivo al seno de una organización; que también puede ser obstáculo para su desempeño. En relación a esta variable existen factores de índole interno y externo en una organización que perjudican la ejecución laboral de los miembros de una empresa. Es así que las cualidades del medio de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los integrantes de una empresa intervienen en cierta manera sobre su comportamiento y rendimiento. <sup>(14)</sup>

#### **A. Importancia del Clima organizacional**

El Clima organizacional presenta diversas características que le permiten ayudar en la motivación de las personas que forman parte de una organización. De una forma general, el clima refleja los valores, actitudes y creencias del integrante; divididas por tres razones: <sup>(15)</sup>

##### **1. Interés**

Compartir y trabajar en equipo con otras personas en un ambiente atractivo, tranquilo y distendido mejorará las ganas de emprender nuevos proyectos.

##### **2. Satisfacción**

La comunicación en la recompensa mejorará respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un periodo comparativamente extenso.

### **3. Absentismo**

Las causas del absentismo laboral se deben a un mal clima organizacional, la ausencia a su puesto de trabajo por parte de los empleados es consecuencia de un inadecuado ambiente laboral.

## **B. Características del Clima organizacional**

La importancia del clima se constituye en una misión de gestión de cambios organizacionales, caracterizado por:<sup>(16)</sup>

### **1. Subjetivo**

Porque depende de la percepción que tiene cada empleado sobre su empresa cuando está laborando en ella.

### **2. Complejo**

Pues depende la subjetividad que tiene la percepción de cada empleo.

### **3. Alta expectativa**

Cada empleado tiene, cuando llega por primera vez a la empresa, y casi siempre todos tienen altas expectativas acerca de lo que deben hacer en sus puestos o en su área asignada.

### **4. Amplio impacto**

En la vida del personal y de la empresa, lo cual depende de la motivación y de las percepciones, sus impactos y variedad. También amplio impacto de la vida personal del empleado y de la empresa.

## **C. Variables que afectan el Clima Organizacional**

*“El comportamiento administrativo está sometido a la orden o voluntad de otro y las condiciones organizacionales que los miembros perciben”,* <sup>(13)</sup> por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por una conducta inmediata. Según Likert, existen algunas variables que pueden definir las características típicas de una organización, las mismas que a su vez influyen sobre las percepciones individuales del Clima organizacional:

### **1. Variables causales**

Son aquellas de tipo independiente, que implican disposición de cambio, las cuales están orientadas a indicar la dirección en la cual una organización evoluciona y obtiene resultados, las variables causales se diferencian por dos cualidades esenciales:

- Pueden ser modificadas o transformadas por los integrantes de una empresa y adicionar nuevos elementos, que progresan y obtienen resultados.
- Son variables independientes (de causa y efecto), quiere decir que hay un cambio, haciendo que se alteren otros tipos de variables.

### **2. Variables intermedias**

Muestran el estado de salud intrínseco de una compañía (actitudes, objetivos de productividad, estados de ánimo, toma de decisiones, eficacia del diálogo, etc.). Estas variables son componentes de procesos organizacionales en una empresa.

### **3. Variables finales**

Surgen como resultado del efecto de las variables casuales, manifestando aquellos resultados logrados por una organización (productividad, pérdidas y ganancias, gastos de la empresa, etc.).

## **D. Dimensiones del Clima organizacional**

Son aquellas que permiten discernir el Clima organizacional:<sup>(17,18)</sup>

### **1. Autorrealización**

Percepción que tiene un trabajador con relación a la posibilidad de que su entorno laboral les permita desarrollarse personal y profesionalmente, de forma contingente a sus tareas y perspectivas a futuro.



## **2. Involucramiento laboral**

Referida al compromiso e identificación con aquellos valores promovidos por la organización. Se considera que el compromiso es un factor importante para formar equipos de trabajo eficientes, partiendo del individuo consigo mismo y sus compañeros, buscando un objetivo común.

## **3. Supervisión**

En este aspecto se consideran aquellas valoraciones de funcionalidad y desempeño, llevadas a cabo por parte de los superiores jerárquicos, como parte una actividad laboral; lo cual sirve como base para brindar apoyo u orientaciones que permitan optimizar su trabajo.

## **4. Comunicación**

Considerada como la percepción de la fluidez, rapidez, claridad, precisión y coherencia de aquella información relacionada con el eficiente funcionamiento al interior de la organización, así como en la prestación de bienes y servicios.

## **5. Condiciones laborales**

Se refiere a todos los recursos, materiales, presupuestos o incentivos de índole psicosocial, necesarios para el cumplimiento normal de todas las labores encargadas por parte de la institución.

### **2.2.2**

#### **Satisfacción laboral**

##### **A. Definición <sup>(19-21)</sup>**

La satisfacción laboral se entiende cuando éste se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo, dando como resultado la fidelidad hacia su empresa y logrando una mayor productividad. Guarda mucha relación con aspectos específicos del trabajo realizado, en concordancia con características particulares de su personalidad, ya que al sentirse feliz y cómodo con su empresa y labor será capaz de retribuir con su esfuerzo, cuya experiencia deriva en la percepción del trabajador en relación a un componente emocional.

La relación entre desempeño y satisfacción laboral puede ser inversa, siendo las recompensas intrínsecas y extrínsecas variables de esfuerzo. Las primeras son denominadas factores motivadores (recompensas y beneficios), que harán sentir útil y motivado al personal, las segundas hacen referencia a circunstancias propias del trabajo (remuneración, ambiente laboral y políticas institucionales).

En el campo de la salud, el Ministerio de Salud (MINSA) conceptualiza esto como el conjunto de emociones y sentimientos, pudiendo ser la respuesta favorable o desfavorable expresada en el desempeño de su trabajo, ya que es una de las variables esenciales en la gestión y desarrollo. De modo que los trabajadores se encuentren en un ambiente laboral en el cual logren desenvolverse cómodamente con total naturalidad y responsabilidad, siendo importante la satisfacción de los profesionales de la salud y la buena calidad asistencial y saludable.

## **B. Parámetros de la Satisfacción laboral**

Para un óptimo análisis de los resultados, esta variable se agrupa en dos parámetros, independientemente de las dimensiones que lo conforman. <sup>(22,23)</sup>

### **1. Satisfactorio**

En el campo laboral donde se encuentren trabajadores más satisfechos habrá más productividad y rentabilidad, obteniéndose percepciones como: “me interesa”, “de acuerdo”, “está bien”, “me gusta” y “efectivo”.

### **2. No satisfactorio**

Existen muchos factores que pueden repercutir negativamente sobre la satisfacción laboral, obteniéndose respuestas como: “en desacuerdo”, “está mal”, “es bajo”, “negativo” y “escaso”.

### **C. Dimensiones de la Satisfacción laboral**

Viene a ser el nivel de aprobación del asalariado, por lo que este estado emocional es agradable y positivo como resultado de la experiencia misma del trabajo; considerándose un tema primordial, ya que se encuentra vinculado con el buen desplazamiento de la compañía, la condición de la ocupación y los niveles de rendimiento y productividad. Dichos estados alcanzan la satisfacción y ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. <sup>(24)</sup>

#### **1. Significación de la Tarea**

Considerada como la *“disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logre sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material”*.

#### **2. Condiciones de Trabajo**

Es la *“evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”*.

#### **3. Reconocimiento Personal y/o Social**

Es la *“tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos”*.

#### **4. Beneficios económicos**

Es *“la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”*.

## **5. Importancia de la Satisfacción laboral**

Esta variable se considera como un importante indicador en los entornos organizacionales, ya que permite determinar el tipo relación existente entre el trabajador y quienes lo rodean, en diferentes aspectos (condiciones en que se desenvuelve, presiones por parte del personal jerárquico, tareas desarrolladas, motivación y productividad).<sup>(20)</sup>

Su evaluación permite comprender muchos aspectos importantes relacionados con los trabajadores de una organización, incluyendo su desempeño, efectos sobre su salud y calidad de vida; por ello, la importancia en el ámbito del trabajo es influyente en el bienestar y la satisfacción de las personas para que cada trabajador logre desempeñarse de manera eficaz de acuerdo a las circunstancias que se den en el trabajo y determinar cómo se siente el personal en sus factores que influyen en el bienestar de cada persona dentro de su campo laboral.<sup>(19)</sup>

Otra importancia del grado de satisfacción laboral se enmarca en la cantidad de horas al día o la semana que los trabajadores pasan en el trabajo, por lo que comúnmente son la mayor cantidad de horas en su centro de labor a lo cual algunos autores lo denominan como un segundo hogar.<sup>(21)</sup>

También es necesario mencionar algunos factores que contribuyen a la satisfacción del trabajador y para su bienestar: se debe contratar al personal de acuerdo a su perfil del puesto para fortalecer su trabajo en equipo y su perfeccionamiento y evitar insatisfacción en el trabajo, lo cual demostraría malestar, desgano y como consecuencia bajas remuneraciones, malas relaciones interpersonales con directivos y colegas, buscando alcanzar el equilibrio que permita alcanzar una buena satisfacción laboral.<sup>(21)</sup>

## **6. Evaluación de la satisfacción laboral**

Existen diversos métodos para evaluar la satisfacción laboral, cuya información se obtiene a través de cuestionarios aplicados que permiten recabar datos descriptivos partiendo de ciertas preguntas (ítems) directas en relación con diversas escalas de satisfacción o insatisfacción referidas a los diferentes indicadores de cada dimensión. Previamente, los instrumentos deben ser sometidos a pruebas de validez y confiabilidad. Dentro de los principales cuestionarios empleados para la evaluación de esta variable se utiliza la escala de Lima, Vala y Monteiro, constituida por 8 ítems, bajo una escala tipo Likert que varía desde el numeral 1 (totalmente en desacuerdo) hasta el 7 (totalmente de acuerdo).<sup>(25)</sup>

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Clima organizacional**

Comprende propósitos y objetivos relacionados entre los miembros de la estructura, resultando un tema de mucha importancia. Por ello, es bueno crear un buen clima organizacional para generar un ambiente laboral relacionado con la motivación de los empleados ya que esto influye en su conducta para relacionarse entre sí y obtener como resultado una mejora.<sup>(13)</sup>

### **2.3.2 Satisfacción laboral**

Es la sensación de bienestar mostrada por el trabajador durante su desempeño laboral, cuyo conjunto de sentimientos permite mantener elevados niveles de compromiso frente a sus responsabilidades en busca de mejoras en sus actividades.<sup>(19)</sup>

### **2.3.3 Actitud**

Abarca la eficiente participación y buen emprendimiento como parte de los factores frente al trabajo desarrollado.<sup>(25)</sup>

### **2.3.4 Organización**

Los niveles de organización son independientes y para un crecimiento sostenible influye una buena relación de las condiciones laborales. La fuerza de la organización puede dar respuesta a los diferentes problemas de la sociedad, ya que estas personas se relacionan entre sí y que utilizan recursos de diferente índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. <sup>(23)</sup>

### **2.3.5 Trabajo**

El trabajo ocupa una parte importante para el ser humano y el ambiente laboral exige buenas condiciones para su desempeño, diversas organizaciones se han puesto en favor del trabajo ya que la mayor parte del tiempo se pasa en estas organizaciones donde se desempeñan. <sup>(26)</sup>

### **2.3.6 Motivación**

Se define como el proceso interno que orienta y mantiene la conducta de una persona. Este proceso corresponde a la motivación que se puede conceptualizar por el interés de una actividad forjada frente a una prioridad que se estimula a una acción fundamentalmente en la psicología. <sup>(27)</sup>

### **2.3.7 Desempeño**

Es la habilidad de un acto y el resultado expresado por la dedicación, talento, aptitud, deseo y el compromiso. también se puede decir que es la medición y el esfuerzo individual de una persona, y las habilidades, comportamientos y objetivos. <sup>(28)</sup>

### **2.3.8 Responsabilidad**

Es un acuerdo voluntario de una persona para asumir un compromiso de la obligación de un buen comportamiento. Considerado también como un valor ético de gran impacto sobre el entorno familiar, académico, laboral y ciudadana de las personas. <sup>(29)</sup>

### **2.3.9 Recompensa**

Es una iniciativa recibida por la realización de un buen trabajo bien ejecutado. También se podría decir incentivo para brindado para realizar una determina labor.<sup>(30)</sup>

### **2.3.10 Incentivo**

Son aquellos aspectos (felicitaciones, premios, reconocimientos, etc.) que repercuten de forma positiva sobre el desempeño laboral, generando sentimientos de gran satisfacción en el capital humano, ya que se relacionan directamente con el mejoramiento de la productividad y por ende el desarrollo de la organización.<sup>(31)</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa y positiva entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa y positiva entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a significación de tareas, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe una relación directa y positiva entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a condiciones de trabajo, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe una relación directa y positiva entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a reconocimiento personal/social, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe una relación directa y positiva entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a beneficios económicos, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.



## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Variable 1: Clima organizacional**

#### **A. Definición conceptual**

“Percepción de un trabajador en relación al ambiente donde labora, vinculada con factores como realización personal, tareas asignadas, supervisiones a las que se somete, accesibilidad a información relacionada con su trabajo, coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que facilitan sus tareas”.<sup>(14)</sup>

#### **B. Definición operacional**

Se trabajó con las siguientes dimensiones e indicadores, cuya medición se realizó en base a lo indicado en el ítem 4.7 y el Anexo 3: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **3.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral**

#### **A. Definición conceptual**

“Disposición o actitud positiva, más o menos estable, por parte de un trabajador hacia determinada labor que realiza, bajo las condiciones en que se encuentre, basada fundamentalmente en creencias y valores que ha desarrollado durante el tiempo que lleva laborando en una institución”.<sup>(19)</sup>

#### **B. Definición operacional**

Se tuvo en cuenta cuatro dimensiones, cuyos indicadores fueron evaluados en base a lo indicado en el ítem 4.7 y el Anexo 3: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

De manera general se empleó el método científico y de forma específica se hizo uso del método hipotético-deductivo, pues se partió desde la formulación de hipótesis, como respuesta *a priori* al problema; hacia la deducción, a fin de determinar la verdad o falsedad de aspectos analizados, tomando como base las dimensiones de las variables consideradas.<sup>(32)</sup>

#### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

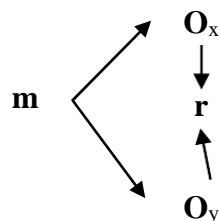
La investigación fue básica, ya que se recopiló información incrementó los conocimientos existentes sobre ambas variables bajo estudio, lo que servirá para desarrollar futuras investigaciones. Así mismo, fue transversal, pues la recolección de datos (mediante aplicación de encuestas) fue realizada en un solo momento dentro de un periodo determinado de tiempo.<sup>(33)</sup>

#### **4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de nivel relacional, caracterizada por el análisis de cada variable y la determinación de su relación no causal existente entre ambas, sin ser sometidas a manipulación por las tésistas.<sup>(34)</sup>

#### 4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un diseño no experimental, relacional. <sup>(35)</sup>



Donde:

**m** = Trabajadores del Servicio de Farmacia

**O<sub>x</sub>** = V1: Clima organizacional

**O<sub>y</sub>** = V2: Satisfacción laboral

**r** = relación entre V1 y V2

#### 4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población la conformó todo el personal que trabajó en el Servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión (Huancayo, Junín), entre noviembre del 2021 a enero del año 2022. Se trabajó con toda la población, ascendente a un total de 67 trabajadores, obtenidos mediante muestreo censal, considerando los siguientes criterios:

##### 4.5.1 Criterios de inclusión

Profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos en Farmacia, de ambos sexos, que laboraban exclusivamente en el Servicio de Farmacia, durante el periodo de estudio, nombrados y/o contratados, con una antigüedad no menor a 6 meses y que desearon participar voluntariamente en el estudio y firmaron el Consentimiento informado.

##### 4.5.2 Criterios de exclusión

Profesionales médicos y personal asistencial de otras especialidades, personal administrativo, de otros servicios, pacientes y familiares, ex trabajadores, que no participaron voluntariamente en el estudio o no firmaron su consentimiento informado.

## 4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.6.1 Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, que sirvió para recabar información de los trabajadores en base a cada variable.

### 4.6.2 Instrumentos

#### A. Evaluación del Clima organizacional <sup>(36)</sup>

##### I. Aspectos generales

- Nombre del test : Evaluación del Clima organizacional en salud-Segredo (ECOS-S)
- Autor : Segredo A. (2017)
- Aplicación : Individual
- Objetivo : Medir el Clima organizacional
- Escala : Likert
- Número de ítems 50
- Duración (minutos) 15
- Dimensiones 5

##### II. Calificación

La puntuación total resultó de la sumatoria todas las respuestas según cada ítem, oscilando entre 50 y 250.

Categoría	Puntuación
Ninguna o nunca	1
Poco	2
Regular o algo	3
Mucho	4
Todo o siempre	5

##### III. Dimensiones del test

- I: Autorrealización (ítem 1 a 10).
- II: Involucramiento laboral (ítem 11 a 20).
- III: Supervisión (ítem 21 a 30).

- IV: Comunicación (ítem 31 a 40).
- V: Condiciones laborales (ítem 41 a 50).

## **B. Evaluación de la Satisfacción laboral <sup>(37)</sup>**

### **I. Aspectos generales**

- Nombre del test : Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)
- Autora : Palma S. (2005)
- Aplicación : Individual
- Objetivo : Medir la Satisfacción laboral
- Escala : Likert
- Número de ítems 27
- Duración (minutos) 15
- Dimensiones 4

### **II. Calificación**

La puntuación total resultó de la sumatoria todas las respuestas según cada ítem, oscilando entre 27 y 135.

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
Total desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Total acuerdo	5

### **III. Dimensiones**

- I: Significación de la tarea (ítem 1 a 8).
- II: Condiciones de trabajo (ítem 9 a 17).
- III: Reconocimiento personal/social (ítem 18 a 22).
- VI: Beneficios económicos (ítem 23 a 27).

### **4.6.3 Validez y confiabilidad**

La prueba de validez se realizó mediante opinión favorable por juicio de tres expertos (Anexo 4). La confiabilidad se determinó calculando el alfa de Cronbach, mediante prueba piloto aplicada a 20 personas, resultando en un coeficiente de 0,987 (Excelente), según se observa en el Anexo 5.

### **4.6.4 Procedimientos de la investigación**

- Se solicitó permiso al director del Hospital Regional Docente clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión (Huancayo).
- Revalidación, mediante opinión por juicio de tres expertos y alfa de Cronbach, de ambos instrumentos
- Se fotocopiaron los cuestionarios, verificando su cantidad y nitidez.
- Se elaboró un cronograma para aplicación de las encuestas sin afectar los horarios y/o turnos de trabajo.
- Se aplicaron las encuestas, previa firma del consentimiento informado, absolviendo las dudas durante el proceso
- Se tuvieron en cuenta medidas frente a la pandemia por Covid-19, tales como:
  - Uso obligatorio de mascarilla, desinfección constante con alcohol de 70° y lavado frecuente de manos con agua y jabón.
  - Cumplimiento del distanciamiento social (1,5 m) entre las investigadoras y el personal encuestado.

## **4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Todos los resultados se organizaron en tablas. La interpretación del Clima organizacional fue de acuerdo a cinco niveles: Muy desfavorable (0-50), Desfavorable (51-100), Medio (101- 150), Favorable (151-200) y Muy favorable (201-250). La Satisfacción laboral se interpretó en base a 5 niveles: Muy insatisfecho (0-27), Insatisfecho (28-55), Promedio (56-83), Satisfecho (84-111) y Muy satisfecho (112-135).

El procesamiento estadístico consideró:

- a. Formulación de hipótesis estadísticas ( $H_0$  y  $H_1$ )
- b. Determinación del nivel de confianza (95%).
- c. Establecimiento de una regla de decisión.
- d. Elección de la prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman ( $\alpha = 0,05$ ).
- e. Estimación del p-valor y posterior toma de decisión.

Toda la información se almacenó inicialmente en una hoja de cálculo (Microsoft Excel 2013), para luego ser procesada estadísticamente con el Software SPSS 25.0.

#### **4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Se consideró lo establecido en el Reglamento general de Investigación (Universidad Peruana Los Andes),<sup>(35)</sup> especialmente en el Artículo 27°:

##### **a. Protección de personas, diferentes grupos étnicos y socio culturales**

Se garantiza que a lo largo de la recolección y procesamiento de datos se respetó la dignidad humana, guardando la identidad y confidencialidad de cada uno de los 66 trabajadores encuestados.

##### **b. Beneficencia y no maleficencia**

Las autoras manifiestan que el presente estudio no afectó el bienestar o integridad de los 67 trabajadores, cuya información obtenida a través de las encuestas, servirán para la investigación, sin causarles ningún tipo de riesgos o daños físicos y/o psicológicos.

##### **c. Responsabilidad**

Las investigadoras garantizan que trabajaron responsablemente, sobre todo en lo referente a los alcances, pertinencia y repercusiones sociales, individuales e institucionales de este estudio.

**d. Veracidad**

Queda garantizada la total veracidad de la información presentada, desde la elaboración del proyecto hasta la presentación del respectivo informe final de Tesis, guardando siempre un estricto cumplimiento de las normas éticas y los aspectos estipulados en los reglamentos de propiedad intelectual.

Con relación al Artículo 28°:

- a.** Las tesis garantizan que la investigación fue desarrollada bajo el respectivo rigor científico, haciendo uso de técnicas confiables y válidas para acopiar, organizar y procesar los datos; así como lo referente a la originalidad y coherencia con la línea de investigación, tanto a nivel institucional como de la facultad.
- b.** Así mismo, se asumen responsablemente todas las consecuencias derivadas de esta investigación, manifestando que los resultados son presentados de forma completa y clara a las autoridades universitarias, comunidad científica y sociedad en general; guardando absoluta reserva acerca de la identidad de los trabajadores encuestados.
- c.** Se manifiesta claramente que toda la información manejada no se empleará con fines lucrativos o fines diferentes a los objetivos planteados en la investigación, su publicación de ninguna manera implicará riesgo de plagio, autoplagio o falsedad; respetándose siempre los derechos de propiedad intelectual.
- d.** Las autoras han cumplido con toda la normativa a nivel institucional, nacional e internacional que regula la investigación, asegurando que no existen conflictos de interés que atenten contra los principios éticos y científicos de esta casa superior de estudios.



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

##### 5.1.1 Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral

**Tabla 1. Tabla de contingencia entre Clima organizacional y Satisfacción laboral**

<b>Clima organizacional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>		<b>Total</b>
	<b>Promedio</b>	<b>Satisfecho</b>	
Muy desfavorable	0	3	<b>3</b>
Desfavorable	13	4	<b>17</b>
Medio	5	11	<b>16</b>
Favorable	8	16	<b>24</b>
Muy favorable	5	2	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>67</b>

Fuente: Procesamiento SPSS de las encuestas.

En la Tabla 1 puede apreciarse que en el caso del Clima organizacional hubo resultados en todas sus escalas, mientras que para Satisfacción laboral sólo en dos (promedio y satisfecho); destacando que quienes perciben el clima como desfavorable (13) se sienten en promedio satisfechos con su trabajo; pero aquellos que se sienten satisfechos perciben su clima como favorable (16).

### 5.1.2 Relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según dimensiones

**Tabla 2. Tabla de contingencia entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Significación de tareas**

Clima organizacional	Satisfacción Laboral		Total
	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy desfavorable	0	3	<b>3</b>
Desfavorable	5	12	<b>17</b>
Medio	3	13	<b>16</b>
Favorable	1	23	<b>24</b>
Muy favorable	0	7	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>58</b>	<b>67</b>

Fuente: Procesamiento SPSS de la encuesta clima organizacional y satisfacción laboral

En la Tabla 2 se observa que 23 encuestados perciben un clima favorable, sintiéndose muy satisfechos en su trabajo en relación a la dimensión Significación de tareas

**Tabla 3. Tabla de contingencia entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo**

Clima organizacional	Satisfacción laboral				Total
	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy desfavorable	3	0	0	0	<b>3</b>
Desfavorable	9	6	2	0	<b>17</b>
Medio	0	8	8	0	<b>16</b>
Favorable	2	1	15	6	<b>24</b>
Muy favorable	0	0	7	0	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>67</b>

Fuente: Procesamiento SPSS de la encuesta clima organizacional y satisfacción laboral

La Tabla 3 permite apreciar que en las dos variables hubo respuestas en casi todas sus escalas, sobresaliendo el hecho de que 15 trabajadores se sienten satisfechos y al mismo tiempo consideran su clima como favorable respecto a la dimensión Condiciones de trabajo.

**Tabla 4. Tabla de contingencia entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal/social**

<b>Clima organizacional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>					<b>Total</b>
	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Promedio</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	
Muy desfavorable	0	0	0	0	3	<b>3</b>
Desfavorable	0	8	7	0	2	<b>17</b>
Medio	0	5	8	3	0	<b>16</b>
Favorable	9	13	1	1	2	<b>24</b>
Muy favorable	7	0	0	0	0	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>67</b>

Fuente: Procesamiento SPSS de la encuesta clima organizacional y satisfacción laboral

En la Tabla 4 se muestra que 13 personas encuestadas perciben un clima organizacional favorable, pero a la vez sienten insatisfacción laboral referida a Reconocimiento personal/social

**Tabla 5. Tabla de contingencia entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Beneficios económicos**

<b>Clima organizacional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>			<b>Total</b>
	<b>Insatisfecho</b>	<b>Promedio</b>	<b>Satisfecho</b>	
Muy desfavorable	0	0	3	<b>3</b>
Desfavorable	2	8	7	<b>17</b>
Medio	0	12	4	<b>16</b>
Favorable	0	21	3	<b>24</b>
Muy favorable	5	2	0	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>67</b>

Fuente: Procesamiento SPSS de la encuesta clima organizacional y satisfacción laboral

La Tabla 5 demuestra que 21 trabajadores encuentran el clima favorable y manifiestan sentirse en promedio satisfechos en cuanto a Beneficios económicos.

## 5.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

### Formulación de hipótesis estadística (general)

$H_0$  = No existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

$H_1$  = Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Regla de decisión

Aceptar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $> 0,05$

Rechazar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $< 0,05$

### Elección de la Prueba estadística

Coefficiente de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0,05$ )

### Procesamiento estadístico

**Tabla 6. Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral**

			<b>Clima organizacional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,077
		Sig. (bilateral)	.	0,538
		N	67	67
	<b>Satisfacción laboral</b>	Coefficiente de correlación	0,077	1,000
		Sig. (bilateral)	0,538	.
		N	67	67

### Decisión estadística

Como el p valor hallado (0,538) es mayor que 0,05, con una probabilidad de error del 5%, queda aceptada la hipótesis nula ( $H_0$ ); en consecuencia, no existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Formulación de hipótesis estadística (específica 1)

$H_0$  = No existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

$H_1$  = Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Significación de tareas, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Regla de decisión

Aceptar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $> 0,05$

Rechazar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $< 0,05$

### Elección de la Prueba estadística

Coefficiente de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0,05$ )

### Procesamiento estadístico

**Tabla 7. Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y la Significación de tareas**

			<b>Clima organizacional</b>	<b>Significación de tareas</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,264*
		Sig. (bilateral)	.	0,031
	<b>Significación de tareas</b>	N	67	67
		Coefficiente de correlación	0,264*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,031	.
		N	67	67

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Decisión estadística

Como el p valor hallado (0,031) es menor que 0,05, con una probabilidad de error del 5%, queda rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ); en consecuencia, existe relación entre Clima organizacional y la dimensión Significación de tareas en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021-2022.

### Formulación de hipótesis estadística (específica 2)

$H_0$  = No existe relación entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

$H_1$  = Existe relación entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Condiciones de trabajo, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Regla de decisión

Aceptar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $> 0,05$

Rechazar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $< 0,05$

### Elección de la Prueba estadística

Coefficiente de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0,05$ )

### Procesamiento estadístico

**Tabla 8. Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y las Condiciones de trabajo**

			<b>Clima organizacional</b>	<b>Condiciones de trabajo</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,691**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	67	67
	<b>Condiciones de trabajo</b>	Coeficiente de correlación	0,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	67	67

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

### Decisión estadística

Como el p valor hallado (0,000) es menor que 0,05, con una probabilidad de error del 5%, queda rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ); en consecuencia, existe relación entre Clima organizacional y las Condiciones de trabajo en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Formulación de hipótesis estadística (específica 3)

$H_0$  = No existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal/social, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

$H_1$  = Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Reconocimiento personal/social, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

### Regla de decisión

Aceptar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $> 0,05$

Rechazar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $< 0,05$

### Elección de la Prueba estadística

Coefficiente de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0,05$ )

### Procesamiento estadístico

**Tabla 9. Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y el Reconocimiento personal/social**

			Clima organizacional	Reconocimiento personal/social
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,697**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	67	67
	Reconocimiento personal/social	Coefficiente de correlación	-0,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	67	67

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

### Decisión estadística

Como el p valor hallado (0,000) es menor que 0,05, con una probabilidad de error del 5%, queda rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ); en consecuencia, existe relación inversa entre el Clima organizacional y el Reconocimiento personal/social en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.



#### Formulación de hipótesis estadística (específica 4)

$H_0$  = No existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

$H_1$  = Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, según Beneficios económicos, en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

#### Regla de decisión

Aceptar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $> 0,05$

Rechazar  $H_0$  si la significancia (p valor) es  $< 0,05$

#### Elección de la Prueba estadística

Coefficiente de correlación Rho de Spearman ( $\alpha = 0,05$ )

#### Procesamiento estadístico

**Tabla 10. Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y los Beneficios económicos**

			<b>Clima organizacional</b>	<b>Beneficios económicos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-0,466**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	67	67
	<b>Beneficios económicos</b>	Coefficiente de correlación	-0,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	67	67

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

#### Decisión estadística

Como el p valor hallado (0,000) es menor que 0,05, con una probabilidad de error del 5%, queda rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ); en consecuencia, existe relación entre el Clima organizacional y los Beneficios económicos en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Para el desarrollo de esta investigación se aplicaron encuestas a 67 trabajadores del Servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión (Huancayo), a fin de obtener información acerca de sus percepciones sobre dos importantes variables: Clima organizacional y Satisfacción laboral. En tal sentido, luego de emplear los cuestionarios se encontró que el 65,9% de trabajadores son jóvenes entre 18 a 28 años de edad y mayormente del sexo femenino (64,2%); tal como se puede observar en la Tabla 14 (Anexo 9); lo puede influir significativamente sobre sus puntos de vista en relación a las características de su entorno, trabajo desempeñado y cómo se sienten al respecto; pues se ha señalado que las personas de sexo femenino poseen más capacidad intuitiva y subjetividad al momento de tomar decisiones, hecho que podría convertirse en un factor importante al responder los cuestionarios que se les presentó.<sup>45</sup>

Con respecto a la profesión que tienen, se advierte que el 73,1% son Técnicos en farmacia (Tabla 16, Anexo 9), lo cual también puede tener relación con sus percepciones, debido fundamentalmente a que sus actividades desarrolladas implican cierta presión y/o sobrecarga laboral, sin que esto desmerezca a quienes son profesionales Químico farmacéuticos, pero debe destacarse que gran parte del trabajo “pesado” suele recaer en los profesionales de mando medio, originando disconformidades e insatisfacción.

En este contexto, cabe tener muy en cuenta que el 83,6% de personas encuestadas laboran menos de un año (Tabla 17, Anexo 9), dato que, si se complementa con la edad señalada líneas arriba, resulta muy importante, ya que tener menos tiempo de experiencia laboral no les garantiza gozar de relaciones sólidas con los compañeros de trabajo, tener aspiraciones e incentivos anhelados, lo que se refleja en las respuestas registradas en los cuestionarios.

En relación a la naturaleza de este estudio, los resultados de la evaluación del Clima organizacional, demuestran que 35,8% de los trabajadores la percibe como Favorable, mientras que se evidencia una distribución equitativa entre las escalas Medio (23,9%) y Desfavorable (25,4%), según se observa en la Tabla 18 (Anexo 9). Al respecto, es posible considerar que las percepciones de los encuestados se han distribuido por las cinco escalas de esta variable, pero con bajas opiniones hacia los extremos: Muy favorable (10,4%) y Muy desfavorable (4,5%).

Así mismo, aproximadamente una cuarta parte de dichas percepciones apuntan hacia el índice Medio (promedio), siendo mayoritariamente inclinadas hacia el lado “favorable” (46,2% si se suma Favorable y Muy favorable), a diferencia del lado opuesto “desfavorable” (29,9% si se suma Desfavorable y Muy desfavorable); evidenciando entonces que el Clima organizacional al interior del Servicio de Farmacia es percibido como adecuado para el desarrollo de sus actividades. Este resultado podría estar estrechamente relacionado con dos grandes aspectos: Por un lado, el dinamismo propio de la juventud que mayormente labora en esta área, cuyas ansias y energía desplegadas les permiten afrontar diferentes situaciones adversas y, por otro lado, la manera forma como se gestiona el Servicio de Farmacia, reflejándose en un entorno que permite contar con buenos equipos de trabajo, infraestructura, implementación, turnos, etc.

Los resultados encontrados en este estudio, con respecto a la variable Clima organizacional, discrepan con lo reportado por Arévalo M et al. <sup>(11)</sup>, cuya investigación desarrollada en San Martín demostró que 50,4% de colaboradores del hospital percibieron un Clima organizacional medio, mientras que 37,0% de ellos lo consideró como “desfavorable”.

Así mismo, se encuentran diferencias con los hallazgos de Valenzuela H.,<sup>(8)</sup> quien estableció 52,50% de un Clima organizacional bajo en personal de farmacia de un complejo hospitalario (Lima). De igual modo, existen discordancias con los resultados obtenidos por Zapata A.,<sup>(3)</sup> pues 51,2% de profesionales consideraron el Clima organizacional como adecuado, seguido de 45,7% que lo clasificaron “en riesgo” y 2,2% como inadecuado en San Luis Potosí (Bolivia).

Según se observa en la Tabla 24 (Anexo 9), sobre Satisfacción laboral, las percepciones sólo se inclinaron por dos de sus cinco escalas: Promedio (46,3%) y Satisfecho (53,7%); lo que indudablemente implica que los encuestados muestran cierta satisfacción con su trabajo o las condiciones bajo las que éste se realiza, poniendo de manifiesto la relación con las respectivas dimensiones de esta variable que serán analizadas más adelante.

Como puede notarse, el solo hecho de no haberse registrado opiniones hacia el lado de la insatisfacción, implica que –al menos- no existe descontento laboral por parte de los trabajadores, quienes pueden presentar buena predisposición a desempeñarse en el entorno donde se encuentran gracias a su juventud y energía señaladas anteriormente.

Al respecto, se evidencian diferencias con lo reportado por Arévalo M et al.<sup>(11)</sup> quienes demostraron Satisfacción laboral “mediana” en 49,6% de trabajadores hospitalarios, seguida de un 33,6% que la consideran como baja (San Martín); así como con el estudio de Zapata A.,<sup>(3)</sup> cuya investigación arrojó 82,6% de alta Satisfacción laboral y 17,4% percibida como moderada por parte de enfermeros (San Luis Potosí, Bolivia). De igual modo, los resultados de este trabajo en relación a la variable Satisfacción laboral no guardan concordancias con los reportes de Gavilanes M.,<sup>(5)</sup> en cuyo estudio se determinó elevados índices de satisfacción en dimensiones como área de trabajo (91,11%), dirección de área (95,56%), comunicación y coordinación (88,89%), condiciones ambientales (86,67%) y ampliación de mejoras (68,89%).

Por otro lado, es posible encontrar similitudes con los resultados encontrados por Valenzuela H. <sup>(8)</sup>, quien estableció un 51,25% de nivel medio para Satisfacción laboral en farmacéutico de un Complejo hospitalario policial (Lima); así como con los reportes de Lázaro G. e Isla E., <sup>(9)</sup> en cuya investigación se demostró que hubo elevada satisfacción laboral en enfermeros de un hospital de Ica.

Al analizar la Tabla de contingencia entre la variable Clima organizacional y Satisfacción laboral (Tabla 1), se observa que de 24 encuestados que perciben el Clima como Favorable, 8 se encuentran en el Promedio y 16 están Satisfechos con su trabajo; mientras, que de 36 trabajadores que se sienten Satisfechos, 16 perciben un Clima Favorable y 11 se encuentran en la escala Medio.

Estos resultados confirman que un número significativo de trabajadores del Servicio de Farmacia no percibe un Clima organizacional en las escalas extremos y tampoco ocurre con la Satisfacción laboral, posiblemente debido a problemas en sus jornadas de trabajo, tipo de actividades desarrolladas, falta de experiencia o el estado de la pandemia por Sars Cov-2, que alteró de forma bastante significativa las actividades rutinarias en los establecimientos sanitarios, sobre todo en aquellos que atienden pacientes con Covid-19.<sup>46</sup>

Al aplicar el procesamiento estadístico, mediante la rho de Spearman (Tabla 6) se evidencia que no existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral ( $p > 0,05$ ), con lo cual fue posible rechazar la hipótesis general de esta investigación, probablemente debido a que en una de las variables (Clima organizacional) las percepciones se distribuyeron en todas sus cinco escalas, a diferencia de la otra (Satisfacción laboral) donde sólo hubo opiniones en dos de sus cinco escalas. Además, el coeficiente de correlación de Spearman resultó muy bajo (0,0077); a su vez, el contraste de cada una de las hipótesis específicas (Tablas 7 a 10) demostró la existencia de relación estadística entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, aunque varió de baja a moderada debido a sus coeficientes de correlación.

Teniendo en cuenta los resultados del procesamiento estadístico se evidencian discrepancias con lo reportado por Arévalo M et al.,<sup>(11)</sup> Valenzuela H.<sup>(8)</sup>, Borda H.,<sup>(10)</sup> Zapata A.,<sup>(3)</sup> y Gavilanes M.,<sup>(5)</sup> pues en dichos trabajos se encontró que existe relación significativa entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, con elevados coeficientes de correlación.

A fin de caracterizar mejor la relación existente entre ambas variables se realizó un análisis basado en el cruce entre el Clima organizacional y cada una de las cuatro dimensiones de la Satisfacción laboral. Es así que la Tabla 2 muestra que, de 67 trabajadores encuestados, 23 perciben el Clima como Favorable, sintiéndose Muy satisfechos con el tipo de labor realizada, en lo referente a la dimensión Significación de tareas; hecho que indudablemente demuestra la dedicación por las actividades propias de la profesión farmacéutica, en íntima relación con su vocación, a pesar de su corta experiencia y juventud.

Tal como se aprecia en la Tabla 3, en relación a la dimensión Condiciones de trabajo, sobresalen 15 trabajadores que perciben un Clima Favorable (escala que se mantiene resaltada al igual que en la Tabla 2) y la vez se siente Satisfecho con su labor. Debe destacarse que existe un descenso en la escala, respecto a la Tabla 2, pues las opiniones se diversifican entre cuatro escalas de la variable Satisfacción laboral. Esto puede obedecer a que ciertas condiciones de trabajo (horarios, tipo específico de actividad, rotaciones, infraestructura, equipamiento, etc.) influyen determinadamente sobre las percepciones del personal encuestado.

A su vez, en la Tabla 4 se evidencia que 24 trabajadores que perciben un Clima Favorable (escala sobresaliente al igual que en las Tablas 2 y 3), pero 13 de ellos se inclinan hacia la Insatisfacción laboral, seguido de 9 que se sienten Muy insatisfechos (se encuentran opiniones en las cinco escalas de la Satisfacción laboral).

Esto señala que las percepciones se dispersan, posiblemente debido a factores como ciertas distinciones y otros tipos de reconocimiento que no se presentan por igual en todos los encuestados, probablemente por su corto tiempo de servicios, originando sentimientos de postergación, durante el tiempo en que trabajan en el hospital.

Por su parte, la Tabla 5, demuestra que de los 24 encuestados que perciben un Clima Favorable (al igual que las Tablas 2, 3 y 4), 21 de ellos sienten una Satisfacción laboral Promedio respecto a Beneficios económicos; lo cual demuestra que desde un punto de vista netamente remunerativo, pueden existen notorias diferencias económicas en lo referente a los haberes percibidos por los trabajadores, principalmente debido a su jerarquía al tiempo de servicios, escala de sueldos según profesión, etc.; que definitivamente influye sobre su percepción referida a esta dimensión

## CONCLUSIONES

1. No existe relación ( $p=0,538$ ) entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en 67 trabajadores de farmacia de un hospital de Huancayo, entre noviembre del 2021 a enero del 2022; con una correlación de Spearman muy baja ( $r = 0,077$ ) entre ambas variables.
2. Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Significación de tareas ( $p=0,031$ ), en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo; con una correlación de Spearman baja ( $r = 0,264$ ) entre las dos variables.
3. Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Condiciones de trabajo ( $p=0,000$ ), en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo; con una correlación de Spearman moderada ( $r = 0,691$ ) entre ambas variables.
4. Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Reconocimiento personal/social ( $p=0,000$ ), en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo; con una correlación de Spearman negativa moderada ( $r = -0,697$ ) entre las dos variables.
5. Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral, respecto a Beneficios económicos ( $0,000$ ), en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo; con una correlación negativa moderada ( $r = -0,466$ ) entre ambas variables.



## **RECOMENDACIONES**

1. A la Universidad Peruana Los Andes, divulgar los resultados de esta investigación a la comunidad científica y establecimientos farmacéuticos, dando a conocer la importancia de las buenas percepciones del personal en relación al Clima organizacional y Satisfacción laboral, así como el mantenimiento de la correlación entre ambas variables.
2. A los establecimientos farmacéuticos, implementar estrategias que conduzcan a mantener un Clima organizacional favorable, haciendo que los trabajadores se sientan plenamente satisfechos con la labor desarrollada, principalmente en lo referido a dimensiones como significación de tareas y condiciones de trabajo; lo cual redundará en la mejora del servicio brindado al público usuario.
3. A la Jefatura del Servicio de Farmacia del hospital, desarrollar acciones que promuevan permanentemente el Reconocimiento al personal de farmacia, incentivando su constante capacitación y buen trato hacia el público usuario.
4. Al hospital y sus diferentes jefaturas, propiciar la existencia de una buena relación entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la referente a la dimensión Beneficios económicos, pues ello incrementará significativamente las percepciones del personal en relación a sus condiciones de trabajo.

5. A docentes y estudiantes, diseñar y desarrollar investigaciones de tipo aplicado y longitudinal que impliquen el estudio de variables como Clima organizacional, Estrés y Satisfacción laboral en establecimientos sanitarios, a fin de poder evaluar la gestión bajo escenarios post pandemia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez C. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital distrital Santa Isabel [Tesis]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. 81 p. [citado 15 de marzo 2020]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Rodríguez A, Gómez P, De Dios R. Estudio de la Satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias [Internet]. 2017 [citado 23 de junio del 2021]; 16(47):1-13. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412017000300369](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412017000300369)
3. Zapata A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público [Tesis]. San Luis Potosí: Universidad Autónoma San Luis Potosí; 2022. 98 p. [citado 20 de febrero 2023]. Disponible en: <http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>
4. Lara N. Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Hospital San Juan HOSPIESAJ S.A. de la ciudad de Riobamba [Tesis]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2020. 89 p. [citado 20 de febrero 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31779>

5. Gavilanes M. Relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, Ambato – Ecuador año 2020 [Tesis]. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2021. 38 p. [citado 20 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13915>
6. Salaiza F, Santillano E, Joya I. Efectos del Clima y de la Satisfacción laboral en el desempeño del personal de un organismo de salud en el sector público [Internet]. Trujillo; 2021 [citado 15 de marzo 2020]. Disponible en:  
<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/8.01.pdf>
7. Martínez E, Molina J, Parada I. Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud del primer nivel de atención Morelos México [Internet]. 2019 [citado 11 de marzo 2021]; 18(3):347-356. Disponible en:  
<https://1library.co/document/q51603ry-clima-organizacional-estudio-centro-primer-atencion-morelos-mexico.html>.
8. Valenzuela H. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. 60 p. [citado 20 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63562>
9. Lázaro G, Isla E. Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, diciembre 2020 [Tesis]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. 72 p. [citado 13 de marzo 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1104>
10. Borda H. Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2019. 94 p. [citado 28 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4460>

11. Arévalo M, Quiroz M, Delgado J. Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina [Internet]. 2021 [citado 1 de marzo de 2023];5(5):8615-54. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>
12. Meza J. Tumi L. Satisfacción laboral del personal del servicio de Farmacia del Centro Médico Naval “CMST” - Bellavista 2021 [Tesis]. Lima: Universidad Interamericana; 2022. 78 p. [citado 28 de febrero 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/341>
13. Bustamante M. Pilar J. Análisis del Clima organizacional en el hospital regional de Talca [En línea]. 2005 [19 de febrero 2021];5(11):1-2. Disponible en: [https://www.academia.edu/9502637/AN%C3%81LISIS\\_DEL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_EN\\_EL\\_HOSPITAL\\_REGIONAL\\_DE\\_TALCA](https://www.academia.edu/9502637/AN%C3%81LISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HOSPITAL_REGIONAL_DE_TALCA)
14. Cubillos B, Velásquez F. Plan de mejoramiento de variables del Clima organizacional que afectan al Desempeño laboral en una entidad del estado [En línea]. 2014 [Citado 07 de octubre del 2021]; 5(10):72. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=C03466D9FBD8CD3BE2098F971E41BC5831A00B10D68362B16069BC1B1071CE64913770ACB63C23FE75D84D76F7D3C1B3&originRegion=us-east-1&originCreation=20211007092531>.
15. Guevara X. Clima organizacional. Nivel de satisfacción en la Unidad educativa Particular La Dolorosa [En línea]. Quito; 2018 [Citado 11 de marzo 2021]. Disponible en: <https://1library.co/document/q026j3xy-clima-organizacional-nivel-satisfaccion-unidad-educativa-particular-dolorosa.html>.

16. Jiménez A. Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante la pandemia. SARS-Covid19 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – EsSalud, Tacna – 2020 [En línea] Tacna: 2020 [Citado 23 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1464/Jimenez-Calderon-Alexa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Flores. J. Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del Clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A [En línea]. Lima; 2007 [Citado 20 de marzo 2021]. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2721/Flores\\_jj%2829%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2721/Flores_jj%2829%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Rivera D, Rincón J, Flores S. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los macro procesos de una ESE [En línea]. 2018 [Citado 20 de marzo 2021]; 39(19):1-10. Disponible en:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
19. Sánchez M. García V. Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa. Red de revistas científicas de América latina [En línea]. 2017 [Citado 20 de marzo de 2021]; 22(2):161-166. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
20. Albinagorta S, Robles A. Influencia del Clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “Víctor Ramos Guardia” [En línea]. Trujillo; 2018. [Citado 20 de marzo 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/re\\_se.enfermeria\\_y\\_uliana.aldave\\_karen.silva\\_influencia.clima.organizacional\\_datos.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/re_se.enfermeria_y_uliana.aldave_karen.silva_influencia.clima.organizacional_datos.pdf)

21. Silva K, Aldave Y. Influencia del Clima organizacional sobre la Satisfacción laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “V́ctor Ramos Guardia” [En línea]. Trujillo; 2018 [citado 25 de abril 2021]. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5103>
22. Organbidez A, Borrego Y. Apoyo social y Engagement como antecedentes de la Satisfacción laboral en personal de enfermería [En línea]. 2017 [Citado el 6 de junio del 2021]; 16 (48). Disponible en:  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n48/1695-6141-eg-16-48-00208.pdf>
23. García C, Valle L. Diagnóstico del Clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador. COMP: Cuaderno de Econ y Adm [En línea]. 2020 [Citado 06 Octubre 2021];7(1):22–33. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7520686>
24. Milla M. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia [En línea]. Huaraz; 2018 [Citado 25 de abril del 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14829>
25. Marín H, Plasencia M. Motivación y Satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte médico [En línea]. 2017 [Citado 20 de marzo 2021]; 17(4):12-18. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci_abstract)
26. Holguin Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el servicio de nefrología del hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. H.M (Lima) [En línea]. 2020 [Citado 05 octubre 2021];20(2):1-8. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2020000200009&script=sci\\_abstract#:~:text=ISSN%201727%2D558X](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2020000200009&script=sci_abstract#:~:text=ISSN%201727%2D558X).

27. Lazo J, Melo X. Actitud emprendedora de médicos especialistas en un hospital de Huancavelica, Perú. H. M (Lima) [En línea]. 2020 [Citado 5 octubre 2021]; 20(3): 1-7. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X2020000300004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2020000300004).
28. Chávez R, Chauca P. Liderazgo y clima organizacional en docentes del área de la salud [En línea]. 2020 [Citado 06 Octubre 2021];8(16):40–53. Disponible en:  
<https://www.camjol.info/index.php/REICE/article/view/10659>
29. Luengo C, Montoya P. Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile [En línea]. 2020 [Citado 06 Oct 2021];66(259):69–80. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465546X2020000200069](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2020000200069).
30. Ramírez R, Soto J, Campos L. Motivación educativa y hábitos de estudio en ingresantes de ciencias de la salud [En línea]. 2020 [Citado 7 octubre 2021];12(1):273–9. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202020000100273](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000100273).
31. Vallaey F. Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora. Una aclaración filosófica [En línea]. 2020 [Citado 07 de octubre del 2021];17 (42):2. Disponible:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S187000632020000100309&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S187000632020000100309&script=sci_arttext).
32. Ñaupas E, Novoa E. Villagómez A. Metodología de la investigación. 4<sup>ta</sup> ed. Colombia: Ediciones de la U; 2014.
33. Pineda E. Alvarado E. Canales F. Metodología de la investigación. 2<sup>da</sup> ed. Washington: Porvenir; 2012.



34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6<sup>ta</sup> ed. México: Mc. Graw-Hill; 2019
35. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
36. Segredo A. Instrumento para la evaluación del Clima organizacional en salud. [En línea]. Revista Cubana de Salud Pública. 2017; 43(1):57-67. 2020 [Citado 15 de octubre del 2021];17 (42):2. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n1/spu06117.pdf>
37. Palma S. Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) [En línea]. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan E.I.R.L.; 2005. [Citado 15 de octubre del 2021];17 (42):2. Disponible en:  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
38. Silva k, Aldave Y. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermedades del servicio de Emergencia del hospital “Víctor RamosGuardia [En línea]. Trujillo;2018 [citado 25 de abril 2021]. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5103>.
39. Milla M. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro Quirúrgico del hospital Víctor ramos Guardia [En línea]. Huaraz ; 2018 [Citado 25 de abril de 2021].Disponible en:  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14829>.
40. Sánchez J, Núñez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores-Red de salud Chota [en línea].2020[citado 20 de marzo 2021];9(2):2-6. Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

41. Juárez A. Clima organizacional y satisfacción laboral laboral [En línea].2012[citado 22 de abril 2021];50(3):307-315.Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
42. Chávez B. Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara [En línea]. Lima: 2019[Citado 09 de marzo 2021]. Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10535>
43. Martínez E, Molina J, Parada I. Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud del premier nivel de atención Morales México [En línea]. 2019 [Citado 11 de marzo 2021]; 18(3):347-356.disponible en:  
<https://1library.co/document/q51603ry-clima-organizacional-estudio-centro-primer-atencion-morelos-mexico.html>.
44. UPLA. Reglamento general de Investigación. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes – Vicerrectorado de Investigación; 2019.
45. Sánchez M, García M. Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica. 2017: 22(2):161–166.
46. Carrión-Bósquez N, Castelo-Rivas W, Alcívar –Muñoz M, Quiñones-Cedeño L, Llambo-Jami H. Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. Rev Inf Cient [Internet]. 2022 [consultado marzo 19 2022]; 101(1):e3632. Disponible en:  
<http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión significación de tareas, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión condiciones de trabajo, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión significación de tareas, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> <li>• Identificar la relación entre Clima organizacional y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión significación de tareas, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> <li>• Existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión condiciones de trabajo, en el Servicio de</li> </ul>	<p>Clima organizacional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Método de investigación</b> Método científico. Hipotético-deductivo.</li> <li>2. <b>Tipo de investigación</b> Básica y transversal.</li> <li>3. <b>Nivel de investigación</b> Relacional.</li> <li>4. <b>Diseño de investigación</b> No experimental, relacional.</li> <li>5. <b>Población y muestra</b> Todo el personal que trabajo en el servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión (Huancayo, Junín), entre noviembre del 2021 a enero del año 2022, conformada por 67 trabajadores.</li> <li>6. <b>Técnica e instrumentos de recolección de datos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1 <b>Técnica.</b> - Encuesta.</li> <li>6.2 <b>Instrumentos.</b> - Evaluación de Clima organizacional y Escala de satisfacción laboral.</li> <li>6.3 <b>Validez y confiabilidad.</b> - Instrumentos validados mediante opinión por juicio de expertos. Confiabilidad determinada calculando el alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto.</li> </ol> </li> <li>7. <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.</b> - Resultados organizados en tablas de distribución de frecuencias. La interpretación del Clima organizacional será de acuerdo a cinco niveles: Muy favorable, Favorable, Medio, Desfavorable y Muy desfavorable. La Satisfacción laboral será interpretada en base a cinco niveles: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho y Muyinsatisfecho. La relación entre variables se establecerá mediante el</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal/social, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión beneficios económicos, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021?</li> </ul>	<p>Satisfacción laboral, en la dimensión condiciones de trabajo, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal/social, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> <li>• Identificar la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión beneficios económicos, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> </ul>	<p>Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal/social, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> <li>• Existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral, en la dimensión beneficios económicos, en el Servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo, 2021.</li> </ul>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>estadístico Rho de Spearman (<math>\alpha=0,05</math>). Todos los datos serán almacenados en una hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y procesados con el Software SPSS 25.0.</p> <p><b>8. Aspectos éticos de la investigación.</b> - Durante toda la ejecución de esta investigación se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente en su Artículo 27° (Principios que regulan la investigación) y Artículo 28° (Normas de comportamiento ético).</p>
---	--	---	-----------------------------	--

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Clima organizacional	<i>“Percepción de un trabajador en relación al ambiente donde labora, vinculada con factores como realización personal, tareas asignadas, supervisiones a las que se somete, accesibilidad a información relacionada con su trabajo, coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que facilitan sus tareas”</i>	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo profesional y personal</li> <li>• Contingencia a la tarea</li> <li>• Visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy desfavorable</li> <li>• Desfavorable</li> <li>• Medio</li> <li>• Favorable</li> <li>• Muy favorable</li> </ul>	Categoría ordinal
		Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Compromiso</li> </ul>		
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de funcionalidad y significado</li> <li>• Apoyo recibido</li> </ul>		
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la información recibida</li> <li>• Atención a usuarios</li> </ul>		
		Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Materiales</li> <li>• Remuneración</li> </ul>		
Variable 2: Satisfacción laboral	<i>“Disposición o actitud positiva, más o menos estable, por parte de un trabajador hacia determinada labora que realiza, bajo las condiciones en que se encuentre, basada fundamentalmente en creencias y valores que ha desarrollado durante el tiempo que lleva laborando en una institución”</i>	Significación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Promedio</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho</li> </ul>	Categoría ordinal
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato agradable y positivo a la disposición al trabajo</li> </ul>		
		Reconocimiento personal/social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos</li> </ul>		
Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada</li> </ul>				

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Variable 1: Clima organizacional	Autorrealización	• Desarrollo profesional y personal	1. Existen oportunidades de progresar en el hospital 2. Los directivos se interesan por el éxito de su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna o nunca (1)</li> <li>• Poco (2)</li> <li>• Regular o algo (3)</li> <li>• Mucho (4)</li> <li>• Todo o siempre (5)</li> </ul>	Cuestionario de Clima organizacional
		• Contingencia a la tarea	3. Se participa para definir los objetivos del hospital y las acciones para lograrlo 4. Los directivos valoran los altos niveles de desempeño 5. Los directivos expresan reconocimiento por los logros 6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse		
		• Visión	7. Los directivos promueven la capacitación que se necesita 8. El hospital promueve el desarrollo del personal 9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras 10. Se reconocen los logros en el puesto de trabajo		
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	11. Se siente compromiso con el éxito del hospital 12. Cada servidor asegura sus niveles de logro en su puesto de trabajo 13. Cada servidor se considera factor clave para el éxito del hospital 14. Los servidores están comprometidos con el hospital 15. En el hospital se hacen mejor las cosas cada día		
			16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal 17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante 18. Los servicios del hospital, son motivo de orgullo del personal 19. Hay clara definición de visión, misión y valores en el hospital 20. El hospital es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de funcionalidad y significado</li> <li>• Apoyo recibido</li> </ul>	21. Los directivos brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan 22. En el hospital, se mejoran continuamente los métodos de trabajo 23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea 24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo asignado 25. Las responsabilidades de cada quien están claramente definidas		
			26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades 27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo 28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos 29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos 30. Existe un trato justo en el hospital		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la información recibida</li> <li>• Atención a usuarios</li> </ul>	31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo 32. En el hospital, la información fluye adecuadamente 33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa 34. Existen suficientes canales de comunicación 35. Es posible la interacción con los directivos		
			36. En el hospital, se afrontan y superan los obstáculos 37. El hospital fomenta y promueve la comunicación interna 38. Los directivos escuchan los planteamientos que se les hacen 39. Existe colaboración entre los servidores de los distintos servicios 40. Se conocen los avances en otros departamentos del hospital		
	Condiciones	• Reconocimiento	41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí 42. Los objetivos de trabajo son retadores		

	laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Remuneración</li> </ul>	43. Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad 44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado 45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede 46. Existe buena administración de los recursos 47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras 48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión del hospital 49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros		
Variable 2: Satisfacción laboral	Significación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del trabajo</li> </ul>	1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser 2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra 3. Me siento útil con la labor que realizo 4. Me complacen los resultados de mi trabajo 5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona 6. Me gusta el trabajo que realizo 7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo 8. Me gusta la actividad que realizo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total desacuerdo (1)</li> <li>• Desacuerdo (2)</li> <li>• Indeciso (3)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> <li>• Total acuerdo (5)</li> </ul>	Escala de Satisfacción laboral
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral</li> </ul>	9. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores 10. El ambiente donde trabajo es confortable 11. Me gusta mi horario 12. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo 13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato agradable y positivo a la disposición al trabajo</li> </ul>	14. El horario de trabajo me resulta incómodo 15. En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo 16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias 17. Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo		
	Reconocimiento personal/social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos</li> </ul>	18. Siento que recibo de parte del hospital "mal trato" 19. Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo 20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia 21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido 22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras		
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada</li> </ul>	23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo 24. Me siento mal con lo que gano 25. El sueldo que tengo es bastante aceptable 26. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando 27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		



## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



#### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021”

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: “Cuestionario de Clima organizacional” y “Escala de Satisfacción laboral”

1.3. Autoras: **Bachiller Giovana Ibarra Piñas** y **Bachiller Jhenny Estrada Alanya**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				4
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación			3	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				4
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores				4
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 37

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

IV. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Los instrumentos “Cuestionario de Clima organizacional” y “Escala de Satisfacción laboral”, son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 21 de febrero del 2022

Mg. Jaime Wester Campos  
DNI 18069286  
CBP 3769  
Maestro en Salud pública



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

I.1. Título de la investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022"

I.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "Cuestionario de Clima organizacional" y "Escala de Satisfacción laboral"

I.3. Autoras: Bachiller Giovana Pilar Ibarra Piñas y Bachiller Jheny Isabel Estrada Alanya

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: (34)

Deficiente (10)    Aceptable (11 - 20)    Bueno (21 - 30)    Excelente (31 - 40)

IV. OPINION DE APLICABILIDAD: Los instrumentos "Cuestionario de Clima organizacional" y "Escala de Satisfacción laboral", son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 16 de febrero del 2022

DATOS DEL VALIDADOR: Mg. Q.F. IVO ANTONY FIOROVICH ARCOS  
POSGRADO ACADEMICO: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN: SALUD PÚBLICA  
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2150-3614>  
DNI: 20023445


Mg. Q.F. IVO A. FIOROVICH ARCOS  
C.Q.F.P. 12654



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

I.1. Título de la investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022"

I.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación "Cuestionario de Clima organizacional" y "Escala de Satisfacción laboral"

I.3. Autoras Bachiller Giovana Pílar Ibarra Piñas y Bachiller Jhenny Isabel Estrada Alanya

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X


III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: (35)

Deficiente (10)    Aceptable (11 - 20)    Bueno (21 - 30)    Excelente (31 - 40)

IV. OPINION DE APLICABILIDAD: Los instrumentos "Cuestionario de Clima organizacional" y "Escala de Satisfacción laboral", son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 16 de febrero del 2022

DATOS DEL VALIDADOR: Mg. ARACELI CORDOVA TAPIA  
POSGRADO ACADEMICO: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN: SALUD PÚBLICA  
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7773-1790>  
DNI: 43715643

  
Mg. F. ARACELI CORDOVA TAPIA  
C.Q.F.P. 20666

Mg. Araceli Cordova Tapia  
C.Q.F.P. 20666

## ANEXO 5

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS MEDIANTE PRUEBA PILOTO

**Tabla 11. Aplicación de la prueba piloto**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	67	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

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

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 12. Coeficiente de Cronbach para el Cuestionario de Clima organizacional**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,987	50

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 13. Estadísticos de la escala**

<b>Estadísticas de escala</b>			
<b>Media</b>	<b>Varianza</b>	<b>Desviación</b>	<b>N° de elementos</b>
160,54	1653,949	40,669	50

Fuente: Procesamiento SPSS

**ANEXO 6**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: **Giovana Pilar Ibarra Piñas y Jhenny Isabel Estrada Alanya**.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... de ..... 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

N° DNI: .....

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Ibarra Piñas, Giovana Pilar

DNI: 42317650

N° de teléfono celular: 944868398

E-mail: [ibarra.giovi@gmail.com](mailto:ibarra.giovi@gmail.com)

Firma:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: .....

D.N.I. N°: .....

N° de teléfono/celular: .....

Email: .....

Firma: .....

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Estrada Alanya, Jhenny Isabel

DNI: 76832600



N° de teléfono celular: 964756969

E-mail: [jhennyestradaalanya@gmail.com](mailto:jhennyestradaalanya@gmail.com)

Firma:

## ANEXO 7

### SOLICITUD DE FACILIDADES PARA REALIZACIÓN DE TESIS

  58

### FORMULARIO UNICO DE TRÁMITE

1. SUMILLA: Solicito facilidades para realización de tesis

2. DESTINATARIO  
SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL R.D.C.Q "DANIEL A. CARRIÓN" - HUANCAYO

3. DATOS DEL USUARIO (APELLIDOS Y NOMBRES)  
Ibarra Piñas Giovana Pilar

4. OCUPACIÓN Y/O CENTRO DE TRABAJO  
Bachiller en Farmacia y Bioquímica - UPLA

5. DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD  
42317650

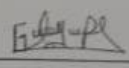
6. DOMICILIO DEL USUARIO (AVENIDA, CALLE, DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO)  
Av. 28 de julio S/N - Huancacaca Chico


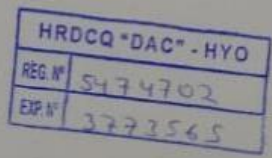
7. TELEFONO Y/O CELULAR  
944868398

8. FUNDAMENTOS  
Solicito a su persona permiso y nos permita el acceso para coordinación a fin de aplicar encuesta al personal que trabaja en las áreas de farmacia para lo cual presentamos nuestro trabajo de investigación con la finalidad de obtener el título profesional de Químico Farmacéutico

9. ANEXOS  
a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_  
d) \_\_\_\_\_  
e) \_\_\_\_\_  
f) \_\_\_\_\_

10. FECHA: HUANCAYO 15 DE febrero DEL 2022

11. FIRMA  




MEMORANDUM N° 181 -2022-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-DG/OACDI

**PARA** : Q.F. Janet, Bastidas Merino.  
Jefe del Departamento de Farmacia.

**ASUNTO** : Autorización para la Ejecución de Trabajo de Investigación.

**REF.** : INFORME N° 09-2021 GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI.  
SOLICITUD, según EXP. N° 3773565.  
REPORTE N° 188-2022-GRDRSHRDCQDAC-DF.

**FECHA** : Huancayo, 04 de marzo del 2022.

Por medio del presente comunico a usted visto los documentos de la referencia, contando con Opinión Favorable de su Jefatura, con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, La Dirección Ejecutiva AUTORIZA, la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022". APROBADO por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a las Investigadoras Principales Bachiller: Giovana Pilar, IBARRA PIÑAS y Bachiller Jhenny Isabel, ESTRADA ALANYA, quienes realizarán la coordinación respectiva con la Unidad Orgánica citada, para la recolección de datos e información para el desarrollo de su investigación. Respetando la Confidencialidad y Reserva de Datos (sólo para fines de la Investigación NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN). Así mismo al término de la Investigación las citadas estudiantes presentarán el Informe Final del Trabajo de Investigación a la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, tal como lo señala en el Informe de aprobación cursada por el Comité de Investigación.

Atentamente,

HRDCQ "DAC"-HYO
REG. N° 5527653
EXP. N° 3773565



C.c.  
Archivo  
Institucional  
JALP:BEYU:masp

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO "DANIEL A. CARRION" HUANCAYO  
M.C. Jorge Antonio López Peña  
DIRECTOR GENERAL  
CMP N° 01818

# CARGO

PROVEIDO N° 097 -2022-GRJ-DRSJ-HRDCODAC-HYO/OACDI

**PARA** : Q.F. Janet Josefina, BASTIDAS MERINO.  
Jefe del Departamento de Farmacia.

**ASUNTO** : Opinión e Informe de Proyecto de Investigación

**REF.** : Solicitud, según Exp. N° 3773565  
Informe N° 09-2022-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-CI.

**FECHA** : Huancayo, 23 de febrero del 2022.

\*\*\*\*\*

Adjunto al presente remito el original de los documentos de la referencia, a efectos de que se sirva Evaluar y Emitir Opinión e Informe del Proyecto de Investigación Titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022" presentado por la Bach. Giovana Pilar, IBARRA PIÑAS Y Bach. JHENNY Isabel, ESTRADA ALANYA, con la finalidad de optar el Título Profesional de: Químico Farmacéutico; el mismo que anexo 60 folios, incluido 01CD.

Atentamente.

C.c.  
Archivo  
RECG/nmmr.

HRDCQ "DAC" - HYO	
REG. N°	5497014
EXP. N°	3773565

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
HOSPITAL D.C. DANIELA CARRION HUANCAYO

Lic. Adm./Hig. Rogelio E. Castro Gonzales  
CIAD N° 4062  
DIRECCION DE ADMINISTRATIVO  
JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACION, LOGISTICA E INVESTIGACION

HOSPITAL REGIONAL DANIELA CARRION  
DANIELA A. CARRION  
DEPARTAMENTO DE FARMACIA

**RECIBIDO**

FECHA: 24/02/2022  
HORA: 12:23 hs  
NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_

Av. Daniel A. Carrion N° 1580 - 1680 Huancayo



# CARGO

**INFORME N° 09-2022-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI**

**DE** : Julio Cesar Rosales Guerra  
Presidente del Comité de Investigación

**A** : Lic. Adm./Abog. Roque E. Castro Gonzales  
Jefe de Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación

**ASUNTO** : Informe sobre Evaluación de Proyecto de Investigación

**FECHA** : Huancayo, 17 de febrero del 2022.

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresar un cordial saludo e informar sobre la Evaluación del Proyecto de Investigación a realizarse en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "DAC" Huancayo, detallado de la siguiente manera:

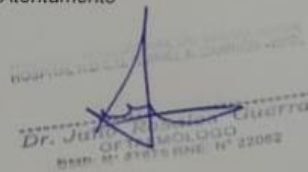
**Título del Proyecto** : Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo, 2021-2022.

**Presentado por** : Bach. Giovana Pilar, IBARRA PIÑAS.  
Bach. Jhenny Isabel, ESTRADA ALANYA.

**Conclusión** : ➤ Aprobar el Proyecto.  
➤ El investigador debe presentar copia del informe final.  
➤ La autorización es por 1 año.  
➤ El investigador debe mantener la confidencialidad de la información.

Es cuanto se informa para los fines consiguientes

Atentamente



## ANEXO 8

### DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	Edad	Sexo	Condición	Tiempo de servicios	Clima organizacional						
					Criterio general	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condición laboral	
1	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Muy favorable
2	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio	Muy favorable
3	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio	Favorable
4	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Medio
5	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
6	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio	Medio	Muy favorable
7	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Medio
8	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio	Medio	Favorable
9	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
10	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable
11	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Desfavorable
12	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable
13	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Desfavorable
14	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Favorable

15	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable
16	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable
17	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Desfavorable
18	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio	Muy favorable
19	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Medio	Desfavorable	Medio
20	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Medio	Desfavorable	Medio	Medio	Medio	Medio
21	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Medio	Medio	Medio	Desfavorable	Medio	Medio
22	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio	Medio
23	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Medio
24	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio	Favorable
25	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable
26	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Muy favorable
27	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Muy favorable
28	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Favorable
29	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable
30	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Medio
31	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
32	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Favorable

33	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Favorable
34	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Medio	Medio
35	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio	Medio
36	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
37	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Favorable
38	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio	Desfavorable
39	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
40	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Favorable
41	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Favorable
42	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable
43	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Desfavorable
44	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable
45	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Favorable
46	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable
47	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Medio	Medio	Medio	Desfavorable	Medio	Medio
48	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Medio	Desfavorable	Favorable	Medio	Medio	Medio
49	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Medio
50	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Medio

51	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Medio	Medio	Muy favorable	Medio	Medio	Muy desfavorable
52	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Favorable
53	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Favorable
54	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Medio	Desfavorable	Medio	Medio	Medio	Muy favorable
55	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Medio
56	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy desfavorable
57	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Medio	Medio	Favorable	Favorable	Medio	Favorable
58	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Muy favorable	Medio
59	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Medio	Desfavorable	Medio	Medio	Medio	Muy favorable
60	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio	Medio
61	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable
62	40 - 49 años	Femenino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Medio	Desfavorable	Favorable
63	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
64	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	11 - 20 años	Medio	Desfavorable	Medio	Medio	Medio	Favorable
65	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Favorable	Medio	Favorable	Favorable	Favorable	Medio
66	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Favorable
67	40 - 49 años	Femenino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Desfavorable	Desfavorable	Medio	Medio	Desfavorable	Muy desfavorable

N°	Edad	Sexo	Condición	Tiempo de servicios	Satisfacción laboral				
					Criterio general	Significado de tarea	Condición de trabajo	Recompensas personales	Beneficios económicos
1	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
2	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
3	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
4	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
5	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
6	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
7	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho
8	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
9	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
10	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Promedio	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
11	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
12	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
13	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Satisfecho
14	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
15	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio

16	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
17	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
18	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
19	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho
20	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
21	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
22	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
23	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho
24	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
25	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
26	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
27	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
28	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
29	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
30	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
31	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
32	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Promedio
33	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho

34	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio
35	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Satisfecho
36	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
37	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
38	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
39	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
40	18 - 28 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
41	18 - 28 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
42	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Insatisfecho	Promedio	Promedio
43	18 - 28 años	Masculino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
44	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
45	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho
46	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
47	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
48	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Promedio
49	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho
50	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
51	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Promedio



52	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho
53	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
54	29 - 39 años	Masculino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Promedio	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
55	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
56	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho
57	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Promedio	Promedio	Promedio
58	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Promedio	Muy satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
59	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Promedio
60	18 - 28 años	Femenino	Técnico en Farmacia	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Promedio
61	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio
62	40 - 49 años	Femenino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Promedio	Muy satisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho
63	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Promedio
64	40 - 49 años	Masculino	Técnico en Farmacia	11 - 20 años	Promedio	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Promedio
65	29 - 39 años	Femenino	Químico farmacéutico	1 - 5 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy insatisfecho	Promedio
66	29 - 39 años	Femenino	Técnico en Farmacia	6 - 10 años	Satisfecho	Muy satisfecho	Insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
67	40 - 49 años	Femenino	Técnico en Farmacia	más de 20 años	Promedio	Muy satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho

## ANEXO 9

### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS GENERALES Y PARA CADA VARIABLE

**Tabla 14. Frecuencia de edad en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
18 - 28 años	44	65,7
29 - 39 años	18	26,9
40 - 49 años	5	7,5
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 15. Frecuencia de sexo en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia**

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Masculino	24	35,8
Femenino	43	64,2
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 16. Frecuencia de condición profesional en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia**

<b>Condición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Químico farmacéutico	18	26,9
Técnico en farmacia	49	73,1
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 17. Frecuencia de tiempo de servicios en 67 trabajadores del Servicio de Farmacia**

<b>Tiempo de servicios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Menos de 1 año	56	83,6
1 a 5 años	6	9,0
6 a 15 años	1	1,5
Más de 15 años	4	6,0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 18. Resultados de la evaluación de la variable Clima organizacional**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy desfavorable	3	4,5
Desfavorable	17	25,4
Medio	16	23,9
Favorable	24	35,8
Muy favorable	7	10,4
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 19. Resultados de la evaluación de la dimensión Autorrealización**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy desfavorable	4	6,0
Desfavorable	21	31,3
Medio	13	19,4
Favorable	19	28,4
Muy favorable	10	14,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 20. Resultados de la evaluación de la dimensión Involucramiento laboral**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Desfavorable	10	14,9
Medio	16	23,9
Favorable	31	46,3
Muy favorable	10	14,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 21. Resultados de la evaluación de la dimensión Supervisión**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy desfavorable	3	4,5
Desfavorable	16	23,9
Medio	14	20,9
Favorable	26	38,8
Muy favorable	8	11,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 22. Resultados de la evaluación de la dimensión Comunicación**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy desfavorable	8	11,9
Desfavorable	10	14,9
Medio	24	35,8
Favorable	17	25,4
Muy favorable	8	11,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 23. Resultados de la evaluación de la dimensión Condición laboral**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy desfavorable	5	7,5
Desfavorable	7	10,4
Medio	24	35,8
Favorable	22	32,8
Muy favorable	9	13,4
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional

**Tabla 24. Resultados de la evaluación de la variable Satisfacción laboral**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Promedio	31	46,3
Satisfecho	36	53,7
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

**Tabla 25. Resultados de la evaluación de la dimensión Significado de tarea**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Satisfecho	9	13,4
Muy satisfecho	58	86,6
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

**Tabla 26. Resultado de evaluación de dimensión Condición de trabajo**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecho	14	20,9
Promedio	15	22,4
Satisfecho	32	47,8
Muy satisfecho	6	9,0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

**Tabla 27. Resultados de la evaluación de la dimensión Reconocimiento personal**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy insatisfecho	16	23,9
Insatisfecho	26	38,8
Promedio	16	23,9
Satisfecho	4	6,0
Muy satisfecho	5	7,5
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

**Tabla 28. Resultado de evaluación de la dimensión Beneficios económicos**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecho	7	10,4
Promedio	43	64,2
Satisfecho	17	25,4
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

**ANEXO 10**  
**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **GIOVANA PILAR IBARRA PIÑAS**, identificada con **DNI 42317650**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 14 de noviembre del 2022



Bach. Giovana Pilar Ibarra Piñas  
DNI 42317650  
Responsable de investigación



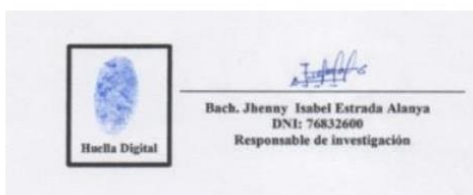


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

### **DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **JHENNY ISABEL ESTRADA ALANYA**, identificada con **DNI 76832600**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021”**; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 14 de noviembre del 2022



ANEXO 11  
COMPROMISO DE AUTORÍA



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Giovana Pilar Ibarra Piñas**, identificada con DNI 42317650, domiciliada en Av. 28 de Julio s/n Huamancaca Chico – Chupaca; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 14 de noviembre del 2022



  
\_\_\_\_\_  
Dcha. Giovana Pilar Ibarra Piñas  
DNI 42317650  
Responsable de Investigación



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Jhenny Isabel Estrada Alanya**, identificada con **DNI 76832600**, domiciliada en Jr. San Felipe s/n Uñas - Huancayo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2021-2022”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 14 de noviembre del 2022



## ANEXO 12

### FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Servicio de Farmacia central del hospital Daniel Alcides de Huancayo



Realizando las encuestas en el servicio de farmacia central



**Realizando las encuestas en el servicio de farmacia central**



**Realizando las encuestas en el servicio de farmacia de hospitalización**





**Realizando las encuestas en el servicio de farmacia de hospitalización**



**Realizando las encuestas en el servicio de farmacia de hospitalización**

