

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2021**

**Para optar** : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud, Mención en: Gestión en Servicios de Salud

**Autora** : Bach. Natali Quispe Roncal

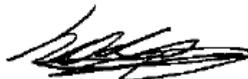
**Asesor** : Dr. Fernando Polo Orellana

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

**Fecha de inicio y Terminó** : Abril del 2021 a abril del 2022

**Huancayo – Perú  
2024**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Williams Ronald Olivera Acuña  
Presidente



Mg. Arturo Jorge Salas Villayzan  
Miembro



Mg. Antonia Soto Acuña  
Miembro



Mg. Nadia Katherina Aguilar Hernando  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

### **Dedicatoria**

A Dios por iluminar mi camino y permitirme perseguir mis objetivos sin rendirme.

A mi familia, por motivarme a mejorar cada día.

A cada individuo que contribuyó en esta fase de mi desarrollo profesional.

**Natali Quispe Roncal**

### **Agradecimiento**

A los Profesores y Administradores de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de UPLA, quienes me dieron la oportunidad de estudiar y alcanzar exitosamente mis metas académicas.

A cada uno de los empleados que trabajan en el Departamento de Farmacia en el Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, por su contribución y dedicación en la ejecución de esta tesis.

Al Dr. Fernando Polo Orellana, por compartir sus sabidurías y respaldo durante todo el camino de la investigación.

**La autora**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0187 - POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - HUANCAYO, 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. NATALI QUISPE RONCAL**

Asesor(a) : **MTRO. FERNANDO POLO ORELLANA**

Fue analizado con fecha **11/12/2024**; con **111 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **16 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 11 de diciembre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	iv
CONTENIDO DE TABLAS .....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2 Delimitación del problema .....	17
1.3 Formulación del problema:.....	18
1.3.1 Problema General .....	18
1.3.2 Problemas Específicos:.....	18
1.4. Justificación .....	19
1.4.2 Social .....	19
1.4.1 Teórica.....	19
1.4.3 Metodológica.....	21
1.5 Objetivos.....	21
1.5.1 Objetivo General .....	21
1.5.2 Objetivos Específicos: .....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 ANTECEDENTES .....	23
2.1.1 Nacionales .....	23

2.1.2 Internacionales:.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....	28
2.2.1 Fundamentos teóricos de clima organizacional.....	28
2.2.2 Fundamentos teóricos de satisfacción laboral.....	36
2.3 Marco Conceptual .....	42
CAPITULO III .....	44
HIPÓTESIS .....	44
3.1 Hipótesis general: .....	44
3.2 Hipótesis específicas: .....	44
3.3 Variables.....	44
3.3.1 Variable Correlacional (X) Clima organizacional.....	45
3.3.2 Variable correlacional (Y) Satisfacción laboral .....	45
CAPÍTULO IV .....	46
METODOLOGÍA.....	46
4.1 Método de investigación.....	46
4.2. Tipo de investigación: .....	47
4.3 Nivel de investigación .....	47
4.4 Diseño de investigación: .....	48
4.5 Población y muestra .....	49
4.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	50
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	57
4.8 Aspectos éticos de la investigación .....	58
CÁPITULO V .....	58
RESULTADOS .....	59
5.1 Descripción de resultados.....	59
5.2 Contraste de hipótesis del estudio correlacional.....	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	80
CONCLUSIONES.....	85

RECOMENDACIONES .....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
ANEXOS .....	93
Anexo 01 Matriz de Consistencia.....	94
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables .....	95
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	96
Anexo 4. Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.....	98
Anexo 5. Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	101
Anexo 6: La Data del Procesamiento Estadístico.....	104
Anexo 7 Consentimiento Informado .....	110
Anexo 8: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	111

## Contenido de tablas

Tabla 1. Clima organizacional del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	59
Tabla 2 Relaciones con la jefatura en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	60
Tabla 3 Relaciones interpersonales en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	61
Tabla 4 Reconocimiento del trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	62
Tabla 5 Autonomía en la ejecución del trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	63
Tabla 6 Satisfacción laboral en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	65
Tabla 7 Entorno laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	66
Tabla 8 Realización laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	67
Tabla 9 Satisfacción en el trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	68

## Contenido de figuras

Figura 1 Clima organizacional del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	60
Figura 2 Relaciones con la jefatura en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	61
Figura 3 Relaciones interpersonales en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	62
Figura 4 Reconocimiento del trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	63
Figura 5 Autonomía en la ejecución del trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	64
Figura 6 Satisfacción laboral en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	65
Figura 7 Entorno laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	66
Figura 8 Realización laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	67
Figura 9 Satisfacción en el trabajo en el Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021 .....	68

## Resumen

La presente investigación se dio inicio formulándose el **problema**: “¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021?”; siendo el **objetivo** general: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo en el 2021”. Como **metodología**, la investigación es de tipo básica, nivel de investigación relacional, de diseño no experimental de forma transversal. Para la contrastación de las hipótesis se utilizaron las pruebas paramétricas con enfoque cuantitativo y de análisis en una muestra poblacional de 72 trabajadores del Departamento de Farmacia del citado nosocomio, utilizando el muestreo no probabilístico de tipo censal. En la recolección de datos se utilizaron las fichas de cuestionario con escala ordinal. Los **resultados** mostraron que el 40,3% de encuestados son indiferentes ante el clima organizacional y el 33,33% consideran ser reconocidos por el trabajo que realizan; sólo el 30,6% mostraron satisfacción con el trabajo que realizan en el Departamento de Farmacia. La **conclusión** principal es que existe una correlación positiva significativa entre en el “*clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores*”, lo que se demostró con los resultados estadísticos hallados mediante el estadígrafo de “*Tau b de kendall*” de  $\tau = 0.409$  y con una “*significancia bilateral*” de  $p = 0.000$ .

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

## Abstract

The research began with the formulation of the problem: "What is the relationship between organizational climate and job satisfaction among the staff of the Pharmacy Department at the D.A. Carrión Hospital in Huancayo in 2021?". The general objective was: "To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction among the staff of the Pharmacy Department at the D.A. Carrión Hospital in Huancayo in 2021". The methodology used was basic, with a relational level of investigation and a non-experimental cross-sectional design. To test the hypotheses, parametric tests with a quantitative approach were employed, analyzing a sample of 72 workers from the Pharmacy Department of the aforementioned hospital, using a non-probabilistic census-type sampling method. Data collection was carried out using questionnaires with an ordinal scale. The results revealed that 40.3% of respondents are indifferent to the organizational climate, and 33.33% feel recognized for the work they do; only 30.6% reported being satisfied with their work in the Pharmacy Department. The main conclusion is that there is a significant positive correlation between "organizational climate and job satisfaction among workers," as demonstrated by the statistical results obtained with Kendall's Tau\_b statistic of  $\tau = 0.409$  and a bilateral significance of  $p = 0.000$ .

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

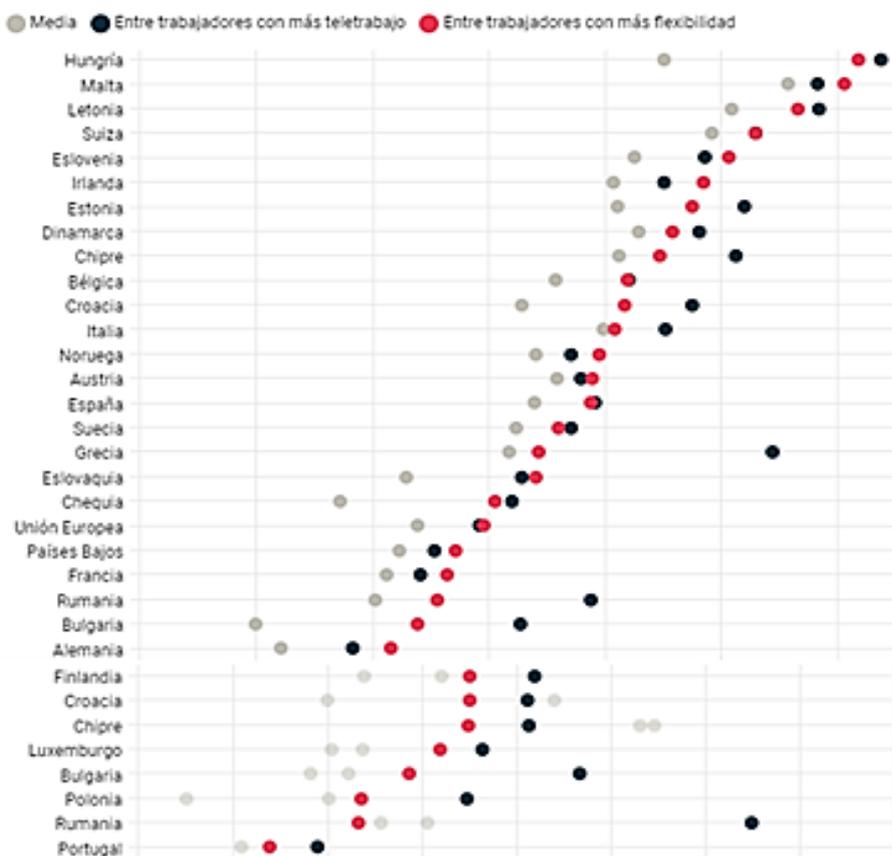
El Departamento de Farmacia en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, revelo un problema central relacionado con la insatisfacción salarial, la falta de claridad en oportunidades de desarrollo y la escasa promoción de la colaboración y comunicación interna. Estos factores impactaron directamente en la motivación, retención del personal y el éxito general de la empresa en un mercado altamente competitivo. Para abordar estas preocupaciones, se recomienda realizar una revisión salarial, establecer programas claros de desarrollo profesional, fomentar la colaboración entre equipos y mejorar la comunicación interna. La atención continua a estas áreas críticas no solo mejorará el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, sino que también fortalecerá la posición competitiva de la empresa.

El ambiente laboral se determina según las propiedades del entorno en el centro laboral que puede afectar a los trabajadores de manera directa o indirecta en la eficiencia y eficacia del trabajo que realizan. En cambio, la satisfacción laboral se utiliza para definir el grado de aprobación que tiene el empleador con respecto a su trabajo y la remuneración que éste percibe por la labor que realiza. (1)

A nivel internacional, en el actual mundo globalizado, el ambiente laboral se percibe como un elemento crucial para maximizar la eficiencia de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una empresa, también para saber si el trabajador está a gusto en su centro laboral y si éste se siente reconocido contribuirá a la empresa para mejorar sus condiciones laborales, de este modo asegurar el éxito del trabajador y de la empresa; por

ello, es esencial examinar y valorar la circunstancia del ambiente institucional en los hospitales y establecimientos de salud.

**Figura 1.** Porcentaje de empleados con nivel de satisfacción "alto" en cada país.



Fuente: Tomado de *El mapa de la satisfacción laboral: estos son los países donde los autónomos viven mejor*, El Confidencial, 2022.

Según el estudio de los países internacionales con mejor y peor satisfacción laboral; se resalta al país de Malta como un lugar con un optimismo laboral generalizado, especialmente entre perfiles tecnológicos, mientras que Portugal se menciona por tener el nivel de satisfacción más bajo en la Unión Europea, aunque se cuestiona si la situación es peor que en otros lugares. Se proporcionan datos que indican que el 7,6% de los europeos encuestados reporta una satisfacción laboral baja o nula, siendo este porcentaje casi el doble

en Francia, Portugal y Países Bajos. Se enfatizan la necesidad de cautela al interpretar datos de Alemania debido a una alta tasa de no respuesta (17%). Además, se destaca que la mayoría de los países de la Unión Europea ha experimentado una mejora en las tasas de satisfacción laboral en comparación con cinco años atrás, excepto algunos, como Dinamarca, Portugal, Polonia, Lituania, Chequia y Suecia, que tienen ahora menos empleados informando una alta satisfacción laboral. (2)

En el Perú, el año 2021 Arévalo y colaboradores realizaron un estudio respecto al clima laboral y satisfacción laboral, cuyos resultados arrojaron que indica que el clima organizacional generalmente se percibe como medio, pero hay áreas específicas, como la realización personal, que requieren atención y mejoras. La satisfacción laboral, aunque mayoritariamente en la categoría de "mediana", sugiere la necesidad de abordar aspectos que contribuyan a una mayor satisfacción entre los colaboradores asistenciales del hospital. (3)

El citado estudio, muestra la importancia del adecuado clima organizacional que debe existir en una organización de prestación de servicios, lo que debe ser cuidadosamente diseñado por los gerentes o directivos, a fin de ofrecer a los trabajadores una estabilidad emocional y laboral.

A nivel local, el Hospital D. A. Carrión de Huancayo, contexto donde se realiza la presente investigación, se hizo el diagnóstico situacional mediante la observación directa y los *síntomas* que presenta el clima organizacional es inadecuada, porque es notorio la actitud de muchos trabajadores que caminan presurosos, muy ensimismados, poco receptivos al diálogo y con muy poca disposición para atender a los usuarios; al mismo tiempo que deben cumplir de manera estricta el reglamento interno.

En el departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, unidad donde se llevó a cabo la presente investigación, igualmente se observó alto nivel de agotamiento en el personal que labora, a causa de muchas horas de labor que desarrollan, por las exigencias propias del servicio que brindan a los usuarios, por el control riguroso de su cumplimiento de sus deberes a cargo del personal que administra el Hospital.

Las *causas* que contribuyen a la problemática identificada es la falta de comunicación interna efectiva, la falta de reconocimiento por el trabajo realizado, la asignación inadecuada de recursos, la ausencia de oportunidades para el desarrollo profesional y el ambiente de trabajo estresante. Estos factores pueden afectar negativamente en el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores del departamento de farmacia.

El efecto de la problemática comprendió la insatisfacción de los trabajadores del departamento de Farmacia, posibles renuncias del personal, apatía en el cumplimiento de las labores y desgano en la asistencia a los enfermos y clientes. Estos efectos pueden tener un impacto negativo en el rendimiento laboral y en la calidad de atención farmacéutica brindada a los pacientes.

Nuestro *pronóstico* respecto a los efectos que puede acarrear un inadecuado clima organizacional en el servicio en general de farmacia del hospital D. A Carrión, es la insatisfacción laboral de los trabajadores y, al mismo tiempo puede generar renuncias, apatía para el cumplimiento de sus labores, con el consiguiente desgano para la atención del público usuario.

Ante esta situación, a fin proponer alternativas, como *control del pronóstico* se propuso analizar los procesos de la administración del Hospital de manera integral; porque no se trata de atender solamente los aspectos internos de la institución, sino de conocer cómo

estos procesos repercuten e influyen en los beneficiarios directos del servicio que brinda el nosocomio; porque el clima organizacional tendrá impacto negativo cuando el trabajador se desenvuelve en un clima laboral desfavorable y, consecuentemente bajará su rendimiento laboral.

Por lo expuesto, la pregunta de investigación que se formula es la siguiente: ¿Cuál es el nivel de vínculo de las variables de estudio entre clima organizacional y satisfacción laboral en el departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021?

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación temporal**

En la realización de este trabajo, se emplearon datos y registros correspondientes al año fiscal 2021.

### **1.2.2. Delimitación Espacial**

El presente trabajo se llevó a cabo en el Hospital D. A. Carrión de Huancayo, en el departamento de Farmacia, ubicado en Av., Daniel Alcides Carrión N° 1556 distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

Este trabajo realizó el análisis de las variables que se detallan a continuación:

#### **Clima organizacional**

Se moldea a nivel de la entidad y su intrincada relación con la motivación a nivel individual. Esta comprensión encamina a la mejora de las relaciones laborales y el

rendimiento del personal, reconociendo la importancia de las propiedades del contexto organizacional en la determinación del comportamiento de los colaboradores. (4)

### **Satisfacción laboral**

Una etapa emocional agradable o positiva que surge de una interpretación personal de las experiencias de trabajo de una persona, no se refiere a actitudes particulares, más bien de unas actitudes generales que resulta de diferentes actitudes que un empleado tiene de su labor y los componentes con ello relacionado. (5)

## **1.3. Formulación del problema:**

### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y la **satisfacción laboral** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?

### **1.3.2 Problemas Específicos:**

1. ¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y las **relaciones laborales** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?
2. ¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y el **entorno laboral** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?

3. ¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y la **realización laboral** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?
4. ¿Qué relación existe entre el **clima organizacional** y la **satisfacción en el trabajo** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?

#### **1.4. Justificación**

Según Hernández (2014), “cuantas más respuestas se contesten de manera positiva y satisfactoria, más sólidas serán las bases de la investigación para que se justifique emprenderla” (6).

##### **1.4.1 Social**

Tratar este tema desde una perspectiva social puede apoyar en la creación de prácticas laborales más efectivas y centradas en el bienestar de los empleados en el ámbito de la salud. Mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral no tiene un efecto positivo en el rendimiento individual, sino que también puede afectar la retención del personal, la moral del equipo y, en la calidad de los servicios de atención médica ofrecidos. Por tanto, esta investigación servirá para beneficiar a los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, los trabajadores del Departamento de Farmacia y los usuarios; de igual manera, los beneficiarios indirectos serán los integrantes de la sociedad intelectual de la región centro del Perú.

##### **1.4.2 Teórica**

La presente investigación reviste especial importancia, porque utilizó teorías existentes para dar fundamento y enriquecer otros existentes con relación al clima

organizacional como un aspecto de suma importancia con relación a la satisfacción laboral del equipo del departamento de Farmacia del Hospital D. A. Carrión del Distrito y Provincia de Huancayo, Región Junín, a la falta de un estudio científico riguroso en este contexto sobre las variables destacadas; entre estas teorías tenemos:

### **Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer (1968)**

Establecieron la definición del clima organizacional a través de la representación perceptual. Estos autores mencionan que, la teoría pretende exponer sustanciales aspectos de las conductas de los colaboradores que laboran en una institución esgrimiendo las definiciones de motivación y clima. Ellos buscan de detallar el determinante situacional y ambiental que más tienen influencia de las conductas y percepciones de los trabajadores. (7)

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

Se afirma que el impulso de las personas está vinculado con la convicción de que su dedicación resultará en un rendimiento que les satisfaga y que las gratificaciones obtenidas superarán el esfuerzo invertido. Este modelo tiene como objetivo desentrañar el flujo de toma de decisiones a nivel individual, postulando que el deseo de actuar, el rendimiento y el contento en el trabajo dependen de la seguridad percibida de que un empeño incrementado reflejara a los resultados anhelados. Según la teoría se fundamenta en 3 pilares fundamentales: la valencia que simboliza el atractivo de la recompensa y su relevancia para la persona; la expectativa que es el vínculo entre el empeño y el rendimiento asociada con la probabilidad percibida de lograr un nivel de rendimiento esperado; y las herramientas que representa la conexión entre el rendimiento y la gratificación, reflejando la creencia de la persona de que lograr un nivel específico de rendimiento es el camino para obtener el resultado buscado. (8)

### 1.4.3 Metodológica

Este análisis ha sido de gran valor metodológico para los científicos, ya que ha permitido la creación de nuevas herramientas para la recopilación de información. Además, nuestros hallazgos se convertirán en un referente para futuros estudios relacionados con este asunto. Esto posibilitará la generación de proyecciones anticipadas sobre el estado del ambiente organizacional y su impacto en la satisfacción en el trabajo. (9)

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2021.

### 1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre el **clima organizacional** y las **relaciones laborales** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.
2. Determinar la relación que existe entre el **clima organizacional** y el **entorno laboral** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.

3. Determinar la relación que existe entre el **clima organizacional** y la **realización laboral** del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.
4. Determinar la relación que existe entre el clima organización y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### 2.1.1 Nacionales

Según Solís P. (10) llevó a cabo la tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C., de Ayacucho*". Esta investigación fue realizada en Huancayo, en la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, en el año 2018. El objetivo del estudio fue identificar la conexión entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en empleados. La metodología utilizada fue el tipo básico, de nivel descriptivo y diseño correlacional; su muestra estuvo conformado por 60 empleados hombres y mujeres con edades entre 20 a 60 años, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional. Se utilizó una escala tipo Likert como herramienta, enfocada en valorar la relación de ambas variables, debidamente validada. Para el estudio de los datos aplicaron técnicas estadísticas descriptiva e inferencial. El autor concluyó que existe una correlación fuerte y positiva entre ambas variables de estudio. Asimismo, se obtuvo como resultado una relación fuerte y positiva de la variable clima organizacional con la dimensión de estudio satisfacción laboral: estímulos – condición laboral, soporte, promoción y ascenso (5).

Los resultados indicaron que existe una alta y positiva compensación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Así mismo, también se encontró una alta y positiva compensación entre la variable clima organizacional, y las siguientes dimensiones de satisfacción laboral: estímulo, condiciones laborales, apoyo, promociones y ascensos.

Cabrera A. (11). En su tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*", considero como objetivo: determinar cómo es el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución pública peruana, para lo cual utilizó una muestra de 56 trabajadores de ellos el 63% fueron varones y el 37% mujeres, usó como instrumento de cotejo el cuestionario de escala de clima laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg; los resultados arrojaron que el clima organizacional en la investigación fue muy propicio lo que podría estar exponiendo, por lo menos que en esta empresa todos quieren trabajar y una relación positiva respecto a la dimensión autorrealización del clima laboral y satisfacción laboral, trabajo en sí y la dimensión comunicación e indicador responsabilidad.

Vallejos M. (12) nos trae su tesis con el título "Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017". En ella, el autor se propone indagar la conexión que puede haber entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo. El estudio se llevó a cabo con un grupo de 119 personas, tanto asistenciales como administrativas, y las variables que se utilizaron fueron el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para llevar a cabo su investigación, el autor empleó el método hipotético deductivo y un diseño no experimental de nivel correlacional. Al final de su estudio, Vallejos concluye que hay evidencia sólida para afirmar como el clima organizacional tiene una relación alta con la satisfacción laboral, con un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.701 entre ambas variables.

En su trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital Marino Molina, Lima 2017", Ulcumana J. (13) planteó como objetivo principal establecer la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio se basó en una muestra de 120

participantes, y se utilizó un enfoque correlacional transversal. La herramienta principal para la recolección de datos fue una encuesta. Según las conclusiones de la autora, existe una correlación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, evidenciada por un nivel de Rho de Spearman de 0,723, indicando una asociación positiva.

Pajuelo M. y Ruelas L. (14) En su estudio titulado *“Percepción del Clima organizacional de los Trabajadores en el área de farmacia – Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, marzo 2018”* El estudio fue de tipo descriptivo, de diseño observacional que tuvo como objetivo general de: Identificar los grados del ambiente laboral de los empleados en el sector de farmacia en el mencionado centro hospitalario. La población observada fue de 47 trabajadores a los cuales le aplicó la encuesta que fue evaluado por la comisión técnica de Clima Organizacional del MINSA del Perú por medio de un rango de valores: no saludable 1.00 a 2.00, para optimar 2.01 a 3.00 y sano de 3.01 a 4.00. Llegando a la conclusión que el rango observado fue el de “por mejorar” encontrando en sus cuatro indicadores (recompensa, confort, liderazgo e innovación).

Solano S. (15) en su estudio titulado "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2018", estudiante de la UCV, Escuela de Posgrado, 2019, planteo su objetivo: examinar la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores en el mencionado lugar durante el año 2018. Para lograr esto, Solano utilizó un enfoque descriptivo y un diseño correlacional, aplicando un cuestionario a una muestra de veinte participantes. Haciendo uso de tablas y gráficos, fue posible llegar a la conclusión de que existe una relación notable el ambiente laboral y el rendimiento de los empleadores

de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí. De hecho, se demostró una correlación significativa según el valor P (Significancia Bilateral) es inferior a 0,05, siendo exactamente "0,000". Además, se observó que el coeficiente de correlación de Pearson presenta un valor positivo de 0,675. Este resultado se debe a un clima organizacional deficiente y a la realización incorrecta de operaciones, lo cual afecta directamente el desempeño de los trabajadores de la institución.

### **2.1.2 Internacionales:**

Cuero J. (16) en su trabajo titulado: "*Relación entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados en una cadena de supermercados de Cali, 2021*" publicado por la Universidad Antonio Nariño, Cali, Colombia, 2020, planteo inicialmente como objetivo el análisis de la conexión entre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores en la empresa seleccionada. La metodología empleada para la investigación fue el diseño cuantitativo correlacional, no experimental y de tipo básico. La muestra seleccionada incluyó a 76 trabajadores, divididos en 41 empleados de una empresa de Refrigeración y 35 de una empresa de Mensajería. Según las conclusiones de la autora, existe una fuerte correlación entre las variables estudiadas, con los trabajadores expresando un grado de satisfacción laboral del 44% y una percepción moderada del ambiente laboral, estimada en el 36%.

Los investigadores, G. Zambrano Álvarez y L. Zambrano Montesdeoca (17), Investigaron la "Satisfacción laboral y su vínculo con el clima organizacional del personal docente" en la Universidad Espíritu Santo, Ecuador, 2022. Su objetivo primordial de este estudio fue instaurar el grado de influencia de la satisfacción laboral y el clima organizacional en las entidades educativas del Cantón Bolívar. Para lograr este objetivo, emplearon el método de encuesta. Los hallazgos de la investigación

indican que los factores más impactantes en el clima organizacional están asociados a la satisfacción laboral intrínseca, con un énfasis particular en las variables relacionadas con metas y objetivos, además de los sistemas de soporte. Asimismo, se identifica una correlación significativa a nivel estadístico entre ambas variables de estudio.

Chiang-Vega et al. (18) llevaron a cabo un estudio del "Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales" en la universidad del Bio de Chile en 2021. El objetivo principal trazado fue descubrir la correlación entre las variables mencionadas en el título del estudio. Para lograrlo, se utilizaron cuatro métodos de recolección de datos y se encontró que existe una asociación positiva y relevante. Cabe destacar particularmente el valor que se atribuye a la satisfacción dentro del equipo de trabajo y a las posibilidades de crecimiento ofrecidas a los empleados. Es notable que la confianza entre las personas no resultó ser estadísticamente significativa en el contexto estudiado.

Montoya P. y otros (19) realizaron una investigación en la Universidad Nacional de Chillán titulada "Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena" en 2017. Su propósito fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior en Chillán, Chile. Utilizando una metodología cuantitativa y correlacional, encuestaron a 166 empleados. Los resultados mostraron que el 95% de los profesores y el 90.6% de los administrativos se sentían satisfechos en su trabajo. Además, el 80% de los profesores y el 72,7% de los administrativos percibieron un alto nivel de clima empresarial. Para colaboradores con 15 a 29 años de experiencia y aquellos que trabajan menos de cuarenta horas por semana, así como los colaboradores de contratación titular, se sentían más satisfechos. Las estadísticas demostraron una correlación significativa entre el clima empresarial y

la satisfacción de los colaboradores tanto en profesores ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) como en administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). Por tanto, se concluye que una alta percepción del clima empresarial está asociada a un mayor nivel de satisfacción empresarial.

Alemán J. (20) elaboró su tesis "Satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de neonatología del Hospital Militar. Managua, Nicaragua junio 2017". Esta investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y su propósito principal fue determinar el grado de percepción de la variable estudiada. Se realizó un análisis descriptivo y transeccional. Según los hallazgos, al categorizar los elementos que afectan la satisfacción laboral, los factores con mayor impacto resultaron ser: el entorno laboral, la autonomía en las responsabilidades, el crecimiento personal y la identificación con la tarea. Por otro lado, los factores con menor impacto fueron el sistema de incentivos y la percepción del salario.

## **2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **2.2.1 Fundamentos teóricos de clima organizacional**

#### **Definiciones de clima organizacional**

El vocablo clima se originó de la palabra griega Klima que representa propensión, tendencia. Clima organizacional manifiesta pues, una predisposición y tendencia con referencia hasta qué punto los requerimientos de la empresa y de los individuos que la componen estarán eficazmente estando atendidos.

Elder, Gracia y Casiano, manifiestan acerca de los principios del desvelo por el clima organizacional lo emplazan en los "principios de la corriente cognitiva en psicología" (21)

Chiavenato (2011), nos informa que la concepción del clima organizacional surge (a nivel de la organización) a partir de la determinación de la motivación (a nivel individual). Son elementos clave en la interacción entre trabajadores y organizaciones. Esta es la razón por la que la definición de clima organizacional capta el impacto del entorno en la motivación de los empleados y, por tanto, puede expresarse como la forma o atributo del entorno organizacional que distingue o siente los empleados y tiene un impacto en su comportamiento. (4)

Asimismo, Brunet sostiene que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Esta conceptualización fue influenciada por dos prominentes corrientes de ideas: la escuela funcionalista y la de Gestalt, enfatizan así la existencia de un debate considerablemente amplio en torno a la definición del término clima organizacional. (23).

El Clima Organizacional son las consecuencias percibidas de los sistemas formales, la condición informal del administrador y demás constituyentes del ambiente transcendentales acerca de la actitud, credos, valores y motivación de los individuos que laboran en una empresa.

### **Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer**

Los primeros autores que definieron fueron Stringer y Litwin (1968). Estos autores señalan que, la teoría pretende exponer sustanciales aspectos de las conductas de los colaboradores que laboran en una institución esgrimiendo las definiciones de motivación y clima. Ellos buscan de detallar el determinante situacional y ambiental que más tienen influencia de las conductas y percepciones de los trabajadores. (7)

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un colador por donde van pasando el fenómeno objetivo (estructura, liderazgo, toma de decisión), por ende,

valorando el Clima Organizacional se calcula la manera como es observada las organizaciones. Stinger y Litwin manifiestan la presencia de 9 espacios que revelarían el clima que hay en una organización explícita.

1. **Estructura:** Simboliza las percepciones que tienen los integrantes de la empresa con referencia del conjunto de normas, programaciones, gestiones y demás restricciones a que se enfrentan en el desenvolvimiento de su labor.
2. **Responsabilidad:** (empowerment) Es la pasión de los integrantes de la empresa con referencia a su independencia en la toma de decisiones vinculados a su labor.
3. **Recompensa:** Concierno a las percepciones de los integrantes acerca de la ajuste del premio recibido por la labor bien ejecutada.
4. **Desafío:** Concierno a la impresión que poseen los integrantes de la empresa con referencia a los retos que implica la labor.
5. **Relaciones:** Relata a las percepciones de los miembros de la organización. sobre la presencia de un ambiente laboral agradable y relaciones interpersonales de alta calidad, tanto entre colegas como entre líderes y trabajadores.
6. **Cooperación:** La impresión de los integrantes de la organización acerca de la presencia de un valor de asistencia de parte de los directores, y de demás individuos del trabajo.
7. **Estándares:** Es la impresión de los integrantes con referencia del esfuerzo que da las empresas acerca de las reglas de utilidad.
8. **Conflictos:** Es la impresión de la altura en que los integrantes de la empresa, tanto compañeros como directores, admiten la opinión discordante y no tienen miedo de afrontar y remediar las dificultades tan rápido surjan.

**9. Identidad:** Es la percepción de pertenecer a la empresa y que se es un integrante sustancial e importante en el conjunto de trabajo.

Por esto, se puede sugerir que el clima organizacional se especifica por etapas de desidia, abandono, insatisfacción, depresión y, en cuestiones extremas, por etapas de inconformidad, cólera o disturbio, escenarios en las que los integrantes se afrontan claramente en contra la empresa por medio de huelga, conjuntos de agitadores en pro de un movimiento.

### **Dimensiones de clima Organizacional**

La dimensión de clima organizacional, son rasgos capaces a ser estudiadas internamente de un contorno laboral y estas tienen influencia en la conducta de los integrantes de una empresa. Varios autores han determinado dimensiones por medio de juicios propios no obstante se pueden hallar que hay autores que concuerdan en alguna dimensión. Para los fines de este estudio, se tomarán en cuenta cuatro dimensiones identificadas según Apuy (2008), mencionado según Carruitero 2014. (24)

**a) Relación con la jefatura:** Es la impresión por parte de los integrantes de la empresa con referencia de la presencia de un entorno laboral agradable y de buenas relaciones interpersonales entre directores y empleados.

Los directores precisan percibir qué es lo que simboliza una correlación interpersonal buena con los empleados. El director debe ser abierto y amigable sin dejar de ser ecuánime y seguro. Por lo cual requiere exponer interés en los empleados, sin ser indiscreto.

**b) Relaciones interpersonales.** - Las filas dentro de la empresa pueden ser, por un lado, un vínculo de cooperación y solidaridad, pero, por otro, puede haber competencia personal o problemas entre compañeros. Según Billikopf (2006), las

interacciones interpersonales en el entorno laboral y externamente juegan un papel importante en la empresa. Sin embargo, la eficacia de las relaciones interpersonales por sí sola no es suficiente para aumentar la productividad, sino que tienen éxito en las buenas y en las malas (25).

- c) **Reconocimiento del trabajo.** - Es el conocimiento de los miembros de la empresa sobre el ajuste de la retribución que obtienen por el trabajo bien realizado. Según Mora (2014), es lamentable cómo algunos líderes ignoran la relevancia del papel de competencia, lo que representa, no sólo para las entidades que alcanzan sus objetivos; sino también para los empleados, quienes se esfuerzan por desempeñar su trabajo de manera eficiente y responsable.

Desgraciadamente, unos líderes, presidentes que supervisan a un empleado que debe cumplir con sus tareas, descuidan lo que simboliza el desempeño, lo que implica en términos de resultados, esfuerzo, en la cooperación en definición, establecimiento de los mismos indicadores de producción, eficiencia, asimismo utilizado en apoyo de recompensar, reconocer el trabajo realizado, hacerle saber al empleado cuán importantes son sus éxitos (26).

- d) **Autonomía en la ejecución de las tareas:** Se refiere al grado de independencia que puede tener una persona o empleado para tomar decisiones y afrontar problemas. Habilidades para encontrar soluciones efectivas y eficientes en su campo. Según Castillo (2013), en el ámbito laboral, al igual que en la vida cotidiana, la independencia es un indicador de crecimiento y madurez personal. Si consideramos que la mayoría de los empleados han sido entrenados para seguir órdenes, a quienes rara vez se les otorga responsabilidad que implique tomar decisiones cruciales, aquellos que intentan superar esos estrechos límites, utilizando su completo conocimiento y su capacidad de innovación, se están

convirtiéndolos en empleados excepcionales. Tales empleados son buscados, en varios casos, por organizaciones internacionales, que buscan personal con una fuerte determinación, liderazgo y la habilidad de resolver situaciones difíciles, con la intención de entregarles el liderazgo de la organización. (27)

### **Importancia del clima organizacional**

De acuerdo con MINSA (2009), en el texto técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” sobresale lo siguiente:

Que para su estudio, admite reconocer científica y sistemáticamente, la opinión de los individuos con referencia a su contexto de trabajo y sus condiciones, con la finalidad de fabricar métodos que faciliten superar de forma prioritaria el factor negativo que se descubran y que repercuten el compromiso y la producción de la capacidad humana.

Es de suma importancia tener en consideración para la investigación del clima organizacional la apreciación del contexto real, que facilitara reconocer el conocimiento que posee el trabajador acerca de la empresa.

El examinar y el diagnóstico del clima organizacional puede ayudar a establecer cuáles son los componentes que colocan dificultades al buen progreso de una organización, por ende nos consentirá tomar medidas de ejecución para mejorar continuamente dentro del medio de trabajo.

### **Consecuencias del clima organizacional**

Resultando de forma excelente o deficientemente, va a tener implicancias para la empresa ya sea positiva o negativamente, desde la apreciación o de sensación de los miembros de la mencionada organización. Como ejemplo diremos que si es positivo podremos lograr los siguientes efectos: productividad, satisfacción, innovación, logro

de metas, afiliación, poder, poca rotación entre, por el contrario si es negativo tendremos efectos como baja productividad, insatisfacción, poca o ninguna innovación, sin logro de metas.

Es importante señalar que un ambiente organizacional gratificante favorece el avance de una cultura organizacional basada en la necesidad, los valores, visiones, creencias, normas y habilidades compartidas, proporcionadas por los miembros de una organización y que se manifiestan en actitudes o comportamientos.

### **Principios de organización**

Como empresa tiene mucho que ver con el contexto general en que se desarrolla la clínica, ya que es la que lo va distar de otros, en ocasiones el hospital se encuentra organizada bien en contextos autocráticamente en que la mayoría de las decisiones se van a tomar acorde con los criterios que tenga el individuo que los gobierna, sin poner en consideración lo que consideren los otros, y a veces el entorno general del hospital, es de anarquía general, el otro lado en el que todos opinan, todos hacen lo que a su parecer es mejor y se conforman chiquitos islotes y en donde existen personas que trabajan sin considerar la coordinación con los otros.

Constituir una organización con mecanismo de atribución, instituyendo el compromiso integro a nivel de la directiva, encomendar el mando en el director y éste a su vez deberá estar comisionando su poderío en diferentes niveles.

### **Ambiente laboral**

Es el medio del empleado donde desempeñara sus tareas en la organización con un entorno caloroso y grato, materia prima e insumos adecuadas con una construcción en buen estado, tecnología acorde, donde los empleados estarán con

motivación y satisfechos a cumplir sus labores, tomándolos como componentes para identificar a los empleados con la institución.

### **Elementos de un clima favorable**

Estos elementos pueden cambiarse en un instante del tiempo que va de próspero a perjudicial, atravesando un punto neutral. Los empleados van a apreciar que un clima es próspero cuando son congratulados por sus superiores y participan en las tareas y otorgan el reconocimiento personal y profesional con el prototipo de labor que cumplen. Los empleados claman ser oídos y ser tratados como personas y así poder sentir que en la empresa les preocupa sus necesidades y su progreso. (Peraza, 2004, p.28). (28)

Conformación de las autoridades y responsabilidades adecuadamente encargadas, cabe decir, instituir el nivel y precisar su ámbito de desarrollo puesto que todos los empleados del hospital deberán reconocer su organigrama jerárquico y plantear las dificultades que la dirección puede solucionar con el objetivo de impedir malos entendidos o formas inadecuadas, cuando existan conflictos en el ámbito laboral.

### **Factores que determinan el clima organizacional**

Factores del entorno físico: área física, ambientes de ruidos, calor, contaminación, instalación, máquina entre otros afines.

Factor estructural: dimensión de la empresa, distribución formal, modo de orientación. etc.

Factor del ambiente social: amistad, pleitos entre trabajadores o entre áreas y comunicación.

### **2.2.2 Fundamentos teóricos de satisfacción laboral**

(Locke, 2011 p. 121) conceptualiza como una etapa emocional favorable o agradable que surge de una interpretación individual de las vivencias en el trabajo del colaborador. No se refiere a posturas específicas, sino a una serie de posturas generales que provienen de diversas actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los elementos relacionados con el mismo. (5)

La satisfacción en el trabajo se concibe como un conjunto de actitudes que un individuo desarrolla respecto a su entorno laboral, una actitud que puede referirse tanto a su trabajo en general como a situaciones específicas.

(Navarro, 2008. p. 17) establece una distinción entre la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se genera a partir de componentes vinculados con el trabajo en sí mismo. La satisfacción extrínseca proviene de fuentes externas al trabajador, asociadas al ambiente o el entorno en el que se está desarrollando el trabajo. Un ejemplo de esto podría ser la relación con el supervisor y los compañeros de trabajo.

### **Teorías de procesos sobre la satisfacción laboral**

Reúne las teorías que examinan el método (proceso) por el cual una persona logra su motivación.

### **Teoría de la equidad de Adams**

Está basado en el mecanismo de la motivación; conforme a esta teoría, los individuos se sienten motivados cuando sienten satisfacción con lo que obtienen en relación con el esfuerzo que han invertido. Los colaboradores comparan su labores asignados, sus aportes (dedicación, práctica, formación y habilidades) y los efectos que consiguen (gratificación, incrementos salariales y reconocimiento) con los de otros individuos. Se debe considerar

que las buenas acciones y cartas del colaborador contribuyen a la empresa y a lo que recibe de ella.

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

Sostiene que los individuos se sienten estimuladas cuando creen que tienen la capacidad de completar un labor (resultado en proceso o intermedio) y que los beneficios (resultado conclusivo o final) que se obtendrán de ella superarán el esfuerzo final. Este modelo intenta interpretar cómo los trabajadores toman disposiciones. Argumentando donde la motivación, el rendimiento y la satisfacción en el ámbito labora dependerá de cuan seguros estén de sus esfuerzos laborales de forma adicional generen los resultados esperados. Vroom declara fundamentalmente en 3 principios:

**Valencia:** el atractivo de una recompensa que se puede atribuir al valor, la evaluación o la acción de un producto.

**Expectativa:** La relación entre capacidad y desempeño se refiere a la creencia de una persona de que su desempeño puede alcanzar el nivel esperado.

**Instrumentalidad:** la relación entre comportamiento y recompensa, el grado en que una persona cree que desempeñarse en un determinado nivel es la forma de lograr los resultados deseados (8).

### **Naturaleza de la satisfacción en el trabajo**

Según Bergeron (1983) pág. 308 es importante entender que el concepto de "estar satisfecho" y las razones subyacentes de este estado mental no son unánimemente aceptadas. Algunos expertos creen que la satisfacción se crea cuando un empleado compara lo que obtiene de su trabajo con lo que necesita para satisfacer sus necesidades psicológicas y

físicas. Por otro lado, la mayoría de investigadores han cuestionado este guía, por los siguientes motivos:

1. Rara vez los colaboradores son plenamente reflexivos de sus verdaderas necesidades, es decir, los que verdaderamente requieren para subsistir y prosperar en términos materiales y psíquicos.

2. Hay individuos que, a pesar de aparentar tener sus necesidades genuinas cubiertas, se sienten insatisfechos, o viceversa; hay personas cuyos trabajos afectan su salud y vida familiar, pero aun así afirman estar contentos con su empleo.

3. Otro estándar de comparación que mucha gente rechaza es "lo que tengo (en el trabajo) versus lo que quiero". Si se adopta este enfoque, se puede concluir que todos estarán descontentos. (30)

### **Teorías sobre satisfacción laboral**

Se ha intentado explicar la satisfacción laboral basándose en diferentes teorías. En la mayoría de los casos se utilizan teorías motivacionales porque la satisfacción juega un papel central en muchas teorías. Sin embargo, esta posición es infundada porque motivación y satisfacción, aunque relacionados, no son conceptos sinónimos ni describen el mismo fenómeno.

Muchas teorías se basan en el concepto de desajuste o desajuste, donde la satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que los individuos buscan en un trabajo y lo que realmente obtienen de un trabajo. Cuanto mayor sea la brecha entre lo que quieres lograr y lo que obtienes de tu trabajo, menor será tu satisfacción laboral.

Gamero (2005) considera que no existe consenso en la comunidad teórica sobre cuáles son los criterios esenciales de confrontación en la experiencia laboral. Algunas alternativas consideradas son las siguientes.

- **Comparación entre necesidades y resultados (teoría de las necesidades de Maslow y McClelland):** los encuestados comparan continuamente su estado de necesidad actual con el nivel de satisfacción que esperan obtener de su trabajo. Si no se satisfacen las necesidades, habrá tensión e insatisfacción entre los empleados; De lo contrario se sentirán satisfechos (31).
- **Comparación con otros (teoría de la privación relativa):** Los individuos utilizan el concepto de justicia comparando su desempeño con el desempeño de otros en el entorno laboral o marco de referencia.
- **Comparar entradas y salidas (Teoría de la Dotación de Adams):** los empleados observan los esfuerzos de otras personas en el trabajo y las recompensas que reciben, luego los comparan con sus propias circunstancias. La única condición deseable es aquella en la que la comparación muestre igualdad.
- **Comparación con las expectativas (teoría de las expectativas de Vroom):** La complacencia en el trabajo es un cargo de la diferencia observada por un colaborador entre lo que tiene para aportar a su trabajo actual y lo que tiene para ofrecer en términos de producto o satisfacción.
- **Comparación con valores (Teoría del valor de Locke, 1976):** Los colaboradores comparan sus metas u objetivos generales (lo que aspiran, anhelan o aprecian) en relación con sus experiencias al realizar su trabajo.
- **Discrepancias múltiples (teoría de las discrepancias múltiples):** Implica integrar teorías anteriores porque supone que las personas evalúan sus experiencias laborales actuales utilizando una combinación de estándares.

## **Dimensiones de satisfacción laboral**

Se consideró cuatro dimensiones: Satisfacción con la correlación con su superior, satisfacción con los escenarios físicos en su labor, satisfacción con la contribución en las disposiciones y Satisfacción con su labor. A continuación, se describe.

**a) Relaciones laborales.** - Es la impresión por parte de los integrantes de la empresa con referencia de la coexistencia de un entorno de trabajo agradable y de excelentes relaciones interpersonales entre directores y empleados. Según Cortez (2012), con frecuencia el comportamiento de los individuos que laboran a nuestra disposición puede parecer dificultosos. Las oposiciones de valores o formas de trabajos siempre podrán formar dificultades. Igualmente, las circunstancias en las que los integrantes del grupo tengan objetivos y fines disidentes. Es transcendental siempre cuidar buenas relaciones en el trabajo, no obstante, las relaciones o interacciones pueden tener igual importancia. Si nos preguntamos cómo optimizar las relaciones en el trabajo, debemos recordar lo importante que es para nosotros cada relación a medio y largo plazo. Si tenemos dificultades con el estilo de trabajo de uno de los empleados del jefe y necesitamos trabajar con él en cuestiones importantes del día a día, entonces esta carta es de gran importancia. La capacidad de afrontar trabajos difíciles abre grandes oportunidades; Sin embargo, requiere mucho esfuerzo. Las dificultades para alcanzar una solución eficaz incluyen la escasa capacidad para resolver problemas, los falsos dogmas y el miedo ante diversas situaciones. Cuando queda claro que un comportamiento particular está causando el problema, se debe encontrar la causa raíz. Todas las personas tienen una forma de distinguir los sucesos lo cual establece su entendimiento del mundo. Siempre que se concentran en los elementos más distinguidos para ellos, buscan axiomas que amparen su punto de vista y su conducta parte de ese entendimiento. Los directores necesitarán entender qué es lo

que encarna una correlación interpersonal buena con los empleados. El director deberá ser abierto y amigable sin renunciar de ser equitativo y seguro. Es por esto que requiere manifestar interés en los empleados, sin ser indiscreto. (8)

**b) Entorno laboral.** - El mismo autor Cortez (2012), señala que a los trabajadores les importa su medio donde laboran. Les interesa que su lugar de trabajo les consienta el bienestar de su persona y les ayude a realizar una buena labor. Un medio físico agradable y un apropiado diseño del medio va a permitir un óptimo desenvolvimiento y así favorecer la complacencia del trabajador. Además considerar contemplar los criterios como la cultura organizacional de la organización, regímenes de normas, objetivos que puede percibir el empleado y que expresan por medio del clima organizacional igualmente ayuda a suministrar escenarios propicios en su labor, siempre que se considere que los objetivos de la organización y las propias no sean contrapuestas. (8)

**c) Realización laboral:** Relacionada con el nivel de autonomía del empleado en la toma de disposiciones y resolución de problemas. Capacidad para encontrar soluciones efectivas y eficientes adaptadas a su puesto. Según Castillo (2013), como en la vida cotidiana, en el ambiente de trabajo, la participación del trabajador en las decisiones de la empresa es una señal de desarrollo, de madurez individual. Cuando se toma en cuenta que la generalidad de los empleados fue preparada para acatar disposiciones, que mayormente no se les dan una responsabilidad que envuelvan tomar decisiones decisivas, quienes se atreven a rebosar estos angostos límites, utilizando su conocimiento pleno, su talento creador, se convertir en un trabajador original. Este personal suele ser buscado por organizaciones extranjeras que requieren empleados altamente calificados, líderes decididos a enfrentar contextos complejos y a quienes se les confía la trayectoria de desarrollo de la organización.

Por supuesto, si el objetivo de la vida de una persona es el desarrollo integral de sí misma, si ve el trabajo como un camino hacia el autodesarrollo, entonces necesitará los medios adecuados y, sobre todo, una imagen estimulante, un “entrenador”. La falta de apoyo no sólo en cuestiones administrativas sino sobre todo en el sector del desarrollo puede convertirse ahora en un problema grave y urgente (30).

**d) Satisfacción en el trabajo.** - Una de las afirmaciones más utilizadas en la investigación organizacional es la de Locke (1976), quien definió la “satisfacción laboral” como “un estado emocional agradable o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de la experiencia laboral” pág. 1304). (5)

En el medio de la psicología del trabajo, la satisfacción en el trabajo es las actitudes generales de un individuo con relación a su labor y obedece a diferentes elementos psicosociales. Existen otras definiciones que se han referido a la satisfacción laboral como equivalente de motivación o como una etapa de emoción positiva. Hay otros que piensan que la satisfacción y la insatisfacción son términos diferentes y disímiles. La satisfacción laboral se precisó como una etapa de emoción agradable producto de las apreciaciones del trabajo del individuo; reacción afectuosa a una labor; y una actitud por una labor.

### **2.3 Marco Conceptual**

**Clima organizacional:** Son los efectos observados de las instituciones formales, el modo informal de los directivos y otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los colaboradores de una organización. El clima organizacional también se refiere a un conjunto de características del ambiente organizacional interno tal como lo perciben sus miembros. (31)

- **Relación con la jefatura:** Es la percepción de los miembros de una organización de que existe un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados. (32)
- **Relación interpersonal:** Nivel de apoyo y solidaridad dentro de una organización, en oposición a las dificultades causadas por rivalidades personales o grupales (32)
- **Reconocimiento del trabajo.** – Son las percepciones de los miembros de la organización sobre la idoneidad del reconocimiento recibido por un trabajo realizado correctamente (26).
- **Autonomía laboral:** Corresponde al grado de autonomía que tiene un individuo o trabajador para tomar decisiones y resolver problemas. Capacidad para encontrar soluciones eficaces y eficientes para su función (27)
- **Satisfacción en el trabajo.** - Es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo (33).
- **Relaciones laborales.** - Es la impresión por parte de los integrantes de la empresa con referencia de la coexistencia de un entorno de trabajo agradable y de excelentes relaciones interpersonales entre directores y empleados (8).
- **Entorno laboral.** - A los trabajadores les importa su medio donde laboran. Les interesa que su lugar de trabajo les consienta el bienestar de su persona y les ayude a realizar una buena labor. (8)
- **Realización laboral:** Es el nivel de autonomía que tiene el empleado para tomar decisiones y resolver problemas. buscar una solución eficaz y eficiente que sea apropiada para su función. (30)
- **Satisfacción en el trabajo:** Es un estado emocional agradable o un resultado positivo de la evaluación laboral o de las experiencias laborales (5).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general

“Existe relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021”.

#### 3.2 Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre el “clima organizacional y las relaciones laborales” del personal del departamento de farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.
2. Existe una relación significativa entre el “clima organizacional y el entorno laboral” del personal del departamento de farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.
3. Existe una relación significativa entre el “clima organizacional y la realización laboral” del personal del departamento de farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.
4. Existe una relación significativa entre el “clima organizacional y la satisfacción en el trabajo” del personal del departamento de farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.

#### 3.3 Variables

(Carrasco, 2016) Nos dice que las variables pueden definirse como “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales naturales”. (35)

### 3.3.1 Variable Correlacional (X) Clima organizacional

**Definición conceptual:** Según Gellerman (1960) el Clima Organizacional es referido a las percepciones que tienen los empleados sobre el sistema formal, el estilo informal de liderazgo de los administradores y otros factores ambientales significativos, los cuales influyen en las actitudes, creencias, valores y motivación de los trabajadores dentro de una organización (36).

### 3.3.2 Variable correlacional (Y) Satisfacción laboral

**Definición conceptual:** Según Locke, (1976) La “satisfacción laboral” es un estado emocional positivo de los sentimientos subjetivos del colaborador sobre la experiencia en el trabajo. No es una actitud concreta, sino la actitud frecuente generada por las diversas actitudes de los trabajadores hacia su trabajo y los factores relacionados con el mismo (5).

#### Definición operacional de las variables:

Variable X	Variable Y
<p>La variable fue desarrollada mediante el cuestionario aplicado a los 72 trabajadores del Dpto. de Farmacia en el Hospital Daniel A. Carrión. Los resultados serán procesados según las respuestas marcadas en el cuestionario de 30 ítems distribuido en cuatro dimensiones: 1.- Relaciones con la jefatura (1-15), dimensión 2.- Relaciones interpersonales (16-20); dimensión 3.- Reconocimiento del trabajo (21-25); dimensión 4.- Autonomía en la ejecución del trabajo (26-30).</p>	<p>La variable del personal del Dpto. de Farmacia en el Hospital Daniel A. Carrión, fue desarrollado estadísticamente utilizando el cuestionario teniendo como insumo las respuestas marcadas por los trabajadores de los 21 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: 1.- Relaciones laborales (1-5), dimensión 2.- Entorno laboral (6-12); dimensión 3.- Realización laboral (13-17); dimensión 4.- Satisfacción en el trabajo (18-21). El cuestionario se aplicará a la misma muestra poblacional de la presente investigación.</p>

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de investigación

El término “método proviene del latín *methodus*, que manifiesta a la forma de expresar o hacer en forma ordenada”.

Para Sánchez y Reyes, (2015, pag29). El método es el camino a perseguir a través de una serie de procedimientos y directrices establecidas, que permite alcanzar un resultado, Cabe mencionar, es la senda para alcanzar un fin o una meta. (36)

Como método general se utilizó el científico, puesto que se analizó el contexto de los hechos y estos al ser estudiados, deberán a su vez servir como guía en la utilización del método. El método científico persigue las sendas de la duda metódica, sistemática que no se confundirá con la duda universal de los suspicaces que es inverosímil. El método científico es la lógica general implícita o claramente usada para otorgar valía a las estimaciones de un estudio.

Se empleó el método descriptivo, dado que, según Hernández et al (2014, p. 89), este enfoque permite analizar el “fenómeno en cuestión y sus elementos, midiendo conceptos y definiendo variables”. Además, se considera estadístico, ya que implica la recopilación, elaboración e interpretación de datos numéricos a través de su búsqueda. Además, (Ramos, 2008, p.10), afirmaba que el método descriptivo se preocupa primordialmente en detallar ciertas particularidades primordiales de grupos análogos de fenómenos, manipulando razonamientos metódicos que consientan poner de manifiesto su distribución o conducta. De esta manera se logran adquirir información válida sobre la realidad estudiada. (6)

Además según Bojacá (2004, p. 15), afirmó que el “método estadístico” se convierte en una herramienta poderosa de precisión científica en la medida en la que se combine con los métodos cualitativos y se emplee de acuerdo a las necesidades y al sano criterio. (37)

#### **4.2. Tipo de investigación:**

El presente estudio estuvo enmarcado en una investigación no experimental, de tipo básica, transversal, ya que nos orienta hacia la exploración de nuevos conocimientos y áreas de investigación.

Según Oseda (2018, p. 159), sostiene que “la investigación básica se describe porque parte del marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, incrementan nuevos conocimientos científicos o filosóficos” (38).

#### **4.3 Nivel de investigación**

La presente investigación se encuadró en el nivel básica - descriptiva por cuanto que no se manipulará ninguna de las variables.

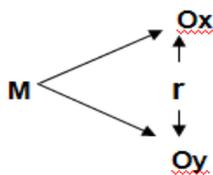
Para Carrasco (2016, p. 41), afirma que la investigación básica - descriptiva, responde a las preguntas ¿Cómo son? ¿Dónde están? ¿Cuántos quiénes son? Nos indica y describe las características, cualidades tanto internas como externas, propiedades y rasgos fundamentales de los hechos y fenómenos que ocurren en un momento y contexto histórico específico (35).

En efecto, se describieron los niveles de correlación de las variables “clima organizacional y satisfacción laboral” de colaboradores del departamento de farmacia del Hospital Daniel A. Carrión, en el año 2021.

#### 4.4 Diseño de investigación:

Se adoptó un diseño correlacional, ya que su objetivo fue determinar la relación existente entre dos variables: “el clima organizacional y la satisfacción laboral” ya que según los conceptos planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014), el propósito es describir los factores y dimensiones de los constructos estudiados y también correlacional, ya que se calcula el índice de asociación entre dos indicadores estudiados. (6).

El diseño específico fue:



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable x.

Oy = Observación de la variable y.

r = Correlación entre dichas variables.

M = Químico farmacéuticos, técnicos en farmacia, personal de informática, técnicos asistenciales y técnicos administrativos.

Ox = Clima Organizacional

Oy = Satisfacción laboral

Fue un estudio de corte transversal, puesto que la recolección de datos fue en un solo momento y en un período único. El objeto de este método es detallar la variable y examinar sus indicios e interrelación en un determinado tiempo.

## **4.5 Población y muestra**

### **4.5.1 La población y muestra**

Según Tamayo (2011, p. 114), la población se define como el conjunto total del fenómeno que se desea investigar, donde los elementos que la componen comparten una característica común que es objeto de estudio y que da lugar a los datos recopilados. (39)

El grupo de estudio y muestra de este análisis fue compuesto por los empleados del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión, durante el año 2021, es decir, los 72 miembros del personal que trabajan en el mencionado Departamento de Farmacia del referido Hospital.

### **4.5.2 Técnicas de Muestreo**

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, es decir el Muestreo Censal. De acuerdo con López (1998), la muestra censal se define como la parte que representa a la totalidad de la población (40).

Por lo tanto, la población objeto de estudio se definió como censal, ya que simultáneamente constituye el universo, la población y la muestra; estuvo compuesta por los 72 empleados del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión, durante el año 2021. Además, Sánchez y Reyes (2017) en relación a la técnica de muestreo censal, mencionan: "cuando la encuesta recopila datos de una población específica, se denomina censal" (36)

### **Criterios para inclusión y exclusión**

- a. **Inclusión.** - Personal contratado (CAS) y nombrados del Servicio de Farmacia, químicos farmacéuticos, Técnicos en farmacia y técnicos en informática que pueda firmar el consentimiento informado.
  
- b. **Exclusión.** - Personal contratado por terceros; internos y practicantes del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión – Huancayo y Personal que no pueda firmar el consentimiento informado voluntariamente.

### **4.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Según Oseda (2018, p. 173) la encuesta se definió como “una técnica diseñada para recopilar información de diversas personas cuyas opiniones objetivas son relevantes para el investigador. Para ello, se emplea un conjunto de preguntas escritas que se proporcionan a los participantes para que respondan de manera escrita” (38).

Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta a todos los trabajadores del departamento de farmacia del Hospital Daniel A. Carrión. Considerada como técnica de acopio de información por medio de preguntas escritas en un cuestionario estandarizado.

El instrumento que midió la variable Clima organizacional fue una escala de respuestas en formato Likert que consta de 30 ítems, divididos en cuatro dimensiones y presenta 5 opciones: muy inadecuado, inadecuado, indiferente, muy desacuerdo, muy de acuerdo. La calificación oscila entre 1 a 5 puntos.

Asimismo, el instrumento que evaluó la variable Satisfacción Laboral utilizó la escala de Likert que cuenta con 21 preguntas y, también presenta 5 opciones: insatisfecho, medianamente insatisfecho, indiferente, medianamente satisfecho y satisfecho; consta de 21

ítems divididos también en cuatro dimensiones. Ambos instrumentos se aplicaron a la misma población identificada en la muestra.

Es crucial señalar que, en el proceso de recopilación de información, se implementó rigurosamente el plan de bioseguridad dictado por el Ministerio de Salud y el Hospital Daniel Alcides Carrión. Se tuvo en cuenta que las encuestas se completarán de manera tangible, teniendo en cuenta que los empleados del Departamento de Farmacia brindan sus servicios en persona.

#### **4.6.1 Validez del instrumento**

El instrumento de Clima Organizacional utilizado en esta investigación es propiedad de la psicóloga Sonia Palma, y ya ha sido validado en Perú. Presenta un índice de confiabilidad alfa de Cronbach 0.97 y un Split Half Guttman 0.90, lo que demuestra una elevada consistencia interna de la información recopilada. Esto nos da la seguridad de que el instrumento que estamos utilizando es fiable. Por lo tanto, no vimos la necesidad de volver a validar el cuestionario mediante el juicio de expertos.

El segundo cuestionario de “Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, también cuenta con una validez internacional, tiene un índice de fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.937”; fue revisado por la consultora Varinia Bustos, apropiado para las investigaciones en las instituciones públicas (23)

De igual manera, el instrumento tiene validez internacional, por lo que no es indispensable validarlo nuevamente y sólo se procedió a corroborar su confiabilidad.

#### 4.6.2 Confiabilidad del instrumento

Al aplicar un instrumento de medición, este debe ser confiable, no tener error en el constructo el cual debe de tener la capacidad de medir de forma precisa y consistente, por tal motivo, los instrumentos de medición fueron evaluados con el estadístico Alfa de Cronbach para verificar que los ítems miden un mismo constructo y que estén correlacionados. Se utilizó la tabla desarrollada por George & Mallery (2016) (23)

<b>Baremo de interpretación del coeficiente de correlación</b>	
<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para verificar el grado de fiabilidad de la coherencia interna de los instrumentos utilizados en esta investigación, se llevó a cabo un ensayo preliminar con los mismos algoritmos de Alfa de Cronbach, en 21 miembros de la muestra de empleados de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo. Para este propósito, se utilizó la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

#### Confiabilidad del instrumento de clima organizacional

##### Síntesis de procesamiento de casos

<b>Casos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Validos	21	100
Excluidos	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
,979	,980	30



VAR00047	-,471	-,266	-,124	,222	,388	,497	,663	,758	,844	,912
	,872	,936	,911	,941	,950	,981	1,000	,989	,981	,953
	,980	,965	,959	,981	,944	,954	,939	,940	,938	
VAR00048	-,450	-,259	-,121	,209	,353	,477	,627	,735	,835	,894
	,847	,912	,905	,928	,935	,965	,989	1,000	,983	,944
	,966	,960	,951	,975	,938	,950	,939	,937	,936	,952
VAR00049	-,448	-,222	-,096	,274	,418	,550	,682	,791	,853	,920
	,880	,955	,946	,963	,948	,963	,981	,983	1,000	,953
	,972	,981	,969	,984	,943	,955	,943	,940	,935	,975
VAR00079	-,570	-,395	-,306	,102	,320	,550	,732	,743	,827	,906
	,916	,924	,872	,944	,914	,971	,953	,944	,953	1,000
	,981	,950	,940	,956	,964	,951	,951	,958	,944	,979
VAR00080	-,525	-,304	-,192	,190	,403	,565	,718	,803	,861	,928
	,909	,961	,921	,974	,943	,972	,970	,952	,975	,979
	1,000	,993	,982	,972	,985	,966	,966	,957	,963	,952
VAR00081	-,548	-,351	-,243	,133	,358	,512	,682	,775	,853	,915
	,904	,938	,903	,959	,935	,976	,980	,966	,972	,981
	1,000	,978	,972	,987	,979	,979	,970	,977	,969	,993
VAR00082	-,465	-,218	-,109	,251	,447	,572	,693	,822	,878	,941
	,904	,957	,956	,980	,960	,957	,965	,960	,981	,950
	,978	1,000	,990	,988	,947	,956	,952	,947	,951	,982
VAR00083	-,518	-,217	-,119	,191	,419	,526	,640	,772	,859	,947
	,891	,928	,955	,980	,958	,954	,959	,951	,969	,940
	,972	,990	1,000	,987	,941	,950	,955	,946	,960	,972
VAR00084	-,483	-,235	-,134	,215	,426	,534	,668	,785	,874	,939
	,890	,944	,940	,970	,957	,974	,981	,975	,984	,956
	,987	,988	,987	1,000	,954	,966	,955	,956	,953	,985
VAR00085	-,605	-,434	-,358	,018	,243	,428	,608	,710	,788	,852
	,869	,886	,851	,924	,873	,934	,944	,938	,943	,964
	,979	,947	,941	,954	1,000	,992	,991	,996	,984	,966
VAR00086	-,566	-,374	-,295	,062	,269	,435	,597	,732	,785	,857
	,873	,888	,868	,926	,888	,935	,954	,950	,955	,951
	,979	,956	,950	,966	,992	1,000	,986	,989	,984	,966
VAR00087	-,628	-,406	-,331	,000	,242	,410	,566	,688	,776	,862
	,863	,869	,873	,933	,877	,929	,939	,939	,943	,951
	,970	,952	,955	,955	,991	,986	1,000	,994	,988	,957
VAR00088	-,619	-,442	-,359	-,009	,245	,416	,582	,697	,787	,849
	,854	,873	,851	,921	,874	,933	,940	,937	,940	,958
	,977	,947	,946	,956	,996	,989	,994	1,000	,987	,963
VAR00089	-,625	-,415	-,320	-,017	,218	,382	,549	,675	,758	,853
	,859	,857	,855	,919	,892	,926	,938	,936	,935	,944
	,969	,951	,960	,953	,984	,984	,988	,987	1,000	,952

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
131,5238	6221,262	78,87498	30

## Confiabilidad del instrumento de Satisfacción laboral

### Síntesis de proceso de argumentos:

Casos	N	%
Validos	21	95.5
Excluidos	1	4.5
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,942	21

### Matriz de correlaciones entre elementos:

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
VAR00001	1,000	,601	,711	,634	,569	-,076	-,068	,081	-,116	-											
VAR00006	,352	1,000	-,205	-,078	-,314	-,303	-,155	-,185	-,202	-,199	-,365	-,425	-								
VAR00011	,368	-,205	1,000	-,078	-,314	-,303	-,155	-,185	-,202	-,199	-,365	-,425	-								
VAR00016	,368	-,205	-,078	1,000	,601	,711	,634	,569	-,076	-,068	,081	-,116	-								
VAR00021	,368	-,205	-,078	-,314	1,000	,280	-,095	-,092	,116	-,189	-,339	-,294	-								
VAR00002	,311	-,356	-,466	-,399	,280	1,000	,280	-,095	-,092	,116	-,189	-,339	-,294	-							
VAR00003	,200	-,204	,061	-,263	,280	,280	1,000	,565	,589	,076	-,101	,262	-,115	-							
VAR00004	,269	,061	-,263	-,267	,565	,589	,565	1,000	,790	,057	,451	,491	,332	-							
VAR00005	,118	,250	,513	,264	,310	,416	,310	,416	1,000	,280	,319	,670	,522	-							
VAR00006	,036	,219	,036	,219	,310	,416	,310	,416	,310	1,000	,719	,572	,601	-							
VAR00007	,235	,504	,548	,323	,319	,520	,319	,520	,521	,719	1,000	,592	,753	-							
VAR00008	,216	,277	,548	,323	,319	,520	,319	,520	,521	,493	,592	1,000	,648	-							
VAR00009	,216	,277	,548	,323	,319	,520	,319	,520	,521	,493	,592	,592	1,000	-							
VAR00010	,596	,442	,405	,503	,467	,434	,467	,434	,543	,476	,476	,432	,484	-							
VAR00011	,596	,442	,405	,503	,467	,434	,467	,434	,543	,476	,476	,432	,484	,601	-						
VAR00012	,612	,593	,405	,503	,467	,434	,467	,434	,543	,476	,476	,432	,484	,601	,612	-					
VAR00013	,596	,442	,405	,503	,467	,434	,467	,434	,543	,476	,476	,432	,484	,601	,596	-					
VAR00014	,629	,701	,680	,751	,781	,649	,680	,751	,781	,649	,668	,629	,576	,638	,701	-					
VAR00015	,629	,701	,680	,751	,781	,649	,680	,751	,781	,649	,668	,629	,576	,638	,701	,629	-				
VAR00016	,675	,713	,841	,657	,646	,783	,675	,713	,841	,657	,646	,783	,838	,774	,777	,660	-				
VAR00017	,660	,644	,841	,657	,646	,783	,660	,644	,841	,657	,646	,783	,838	,774	,777	,660	,660	-			
VAR00018	,660	,644	,841	,657	,646	,783	,660	,644	,841	,657	,646	,783	,838	,774	,777	,660	,660	,660	-		
VAR00019	,841	,935	,770	,835	,854	,834	,841	,935	,770	,835	,854	,834	,846	,846	,845	,796	-				
VAR00020	,796	,836	,770	,835	,854	,834	,841	,935	,770	,835	,854	,834	,846	,846	,845	,796	,796	-			
VAR00021	,796	,836	,770	,835	,854	,834	,841	,935	,770	,835	,854	,834	,846	,846	,845	,796	,796	,796	-		

VAR00010	-,352	-,311	-,200	,118	,235	,612	,715	,675	,841
1,000	,855	,848	,903	,904	,867	,877	,884	,872	,921
	,950	,924							
VAR00011	-,205	-,356	-,204	,250	,504	,593	,694	,713	,935
	,855	1,000	,816	,887	,870	,839	,867	,854	,875
	,820	,868							,880
VAR00012	-,078	-,466	,061	,513	,548	,405	,680	,841	,770
	,848	,816	1,000	,876	,879	,949	,929	,930	,935
	,822	,895							,846
VAR00013	-,314	-,399	-,263	,264	,323	,503	,751	,657	,835
	,903	,887	,876	1,000	,988	,918	,908	,910	,881
	,897	,977							,901
VAR00014	-,303	-,431	-,267	,310	,319	,467	,781	,646	,854
	,904	,870	,879	,988	1,000	,922	,902	,908	,874
	,880	,977							,908
VAR00015	-,155	-,454	,026	,416	,520	,434	,649	,783	,834
	,867	,839	,949	,918	,922	1,000	,982	,992	,972
	,894	,941							,921
VAR00016	-,185	-,445	,008	,351	,521	,543	,668	,838	,846
	,877	,867	,929	,908	,902	,982	1,000	,983	,964
	,920	,919							,916
VAR00017	-,202	-,449	,019	,339	,493	,476	,629	,774	,846
	,884	,854	,930	,910	,908	,992	,983	1,000	,983
	,918	,941							,947
VAR00018	-,199	-,464	-,012	,317	,509	,432	,576	,777	,845
	,872	,875	,935	,881	,874	,972	,964	,983	1,000
	,901	,928							,948
VAR00019	-,365	-,444	-,206	,143	,309	,484	,638	,634	,887
	,921	,880	,846	,901	,908	,921	,916	,947	,948
	,940	,954							1,000
VAR00020	-,425	-,373	-,207	,036	,216	,596	,629	,660	,796
	,950	,820	,822	,897	,880	,894	,920	,918	,901
	1,000	,929							,940
VAR00021	-,368	-,461	-,269	,219	,277	,442	,701	,644	,836
	,924	,868	,895	,977	,977	,941	,919	,941	,928
	,929	1,000							,954

### Estadística de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
91,9524	1252,148	35,38570	21

En consecuencia, según los resultados, ambos instrumentos tienen excelente confiabilidad en la escala de Mallery, alcanzando la puntuación de 0,979 y 0,946 respectivamente.

#### 4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Sánchez y Reyes (2015), dicen que expresa la dependencia o asociación que existe entre las variables. (26). Para lo cual se procedió a recolectar los datos en el siguiente orden:

- Identificación de los químicos farmacéuticos, técnicos en farmacia y técnicos en informática del servicio de farmacia.
- Se obtuvo permiso del Director General del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, a través de una carta introductoria, para emplear los instrumentos necesarios.
- Esta etapa consistió en el manejo de los datos esparcidos, desglosados, provenientes de la población de investigación objetivo en el estudio de campo.
- Para el manejo de los datos, se aplicó la estadística descriptiva, la media, desviación estándar y la estadística no paramétrica (prueba Chi cuadrada) con un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$

Posteriormente, se recurrió al análisis estadístico para la exposición de las características del clima organizacional vinculado a la satisfacción laboral con el software estadístico SPSS V- 25 y Microsoft Excel 2016.

De la misma manera, se aplicó el software de SPSS para el análisis estadístico. En la estadística descriptiva, se empleó la técnica para sintetizar y detallar datos cuantitativos. Representaciones gráficas: Polígonos de frecuencias y curva normal. Representaciones numerales: Promedios, Medidas de variabilidad: (desviación estándar y varianza), Además, para la verificación de las hipótesis se recurrió a la estadística descriptiva de correlación; la prueba Tau. b de Kendall, para determinar el nivel de significancia y la correlación presente entre las dos variables. Se aplicó un intervalo de confianza del 95% y un  $p < 0.05$  que señala la significancia estadística.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

Durante la investigación se siguieron las normas establecidas por la Universidad. El Art. 27° destaca principios éticos fundamentales, como la responsabilidad, el respeto a los derechos de los trabajadores, la autonomía voluntaria de los participantes, la veracidad en los resultados, la no maleficencia y la beneficencia, asegurando que la investigación no cause daño y aporte mejoras al clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

El Art. 28° enfatiza el comportamiento ético de los investigadores, quienes deben seguir el Código de Ética de la Universidad. Esto incluye el consentimiento informado, la protección de la privacidad y la confidencialidad de los datos, y el cumplimiento de los plazos.

Los investigadores deben garantizar que sus trabajos sean relevantes, originales, científicamente rigurosos y socialmente responsables, y que los resultados sean compartidos adecuadamente con la comunidad científica y los participantes.

Asimismo, los trabajadores del servicio de Farmacia del Hospital D. A. Carrión resolvieron los cuestionarios por voluntad propia, firmando el formato de consentimiento informado, luego se explicó y se detalló que los datos que proporcionaron en los cuestionarios se utilizarán de forma confidencial, sin violar el principio de privacidad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

A continuación, se presenta los resultados estadísticos de cada una de las variables del estudio realizado. El origen de los resultados son las respuestas dadas por los empleados del Hospital D. A. Carrión de Huancayo en el año 2021.

##### 5.1.1 Descripción del Clima organizacional del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.

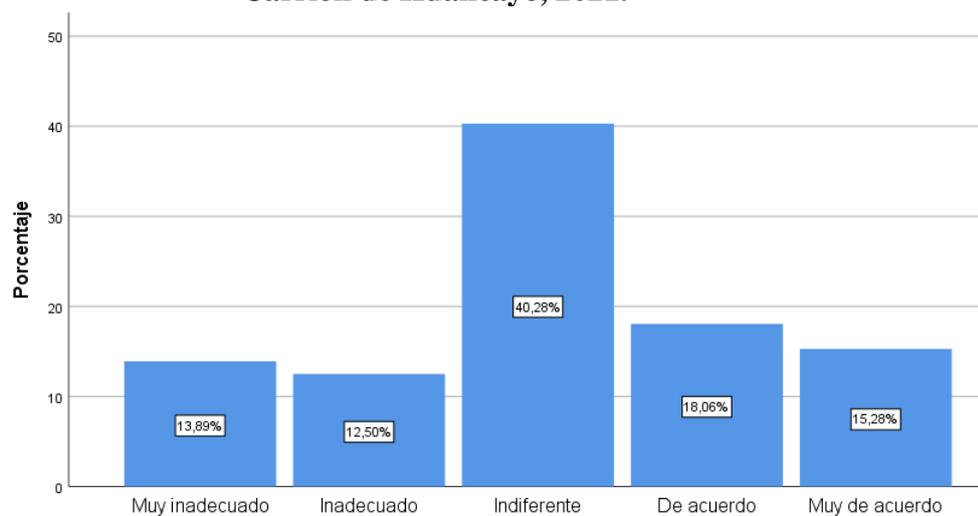
La dimensión inspeccionada de la variable clima organizacional incluyen: Interacciones con la gerencia, relaciones entre compañeros, apreciación del esfuerzo laboral, independencia en la realización de tareas.

**Tabla 1. Clima organizacional en el departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	10	13,9
Inadecuado	9	12,5
Indiferente	29	40,3
De acuerdo	13	18,1
Muy de acuerdo	11	15,3
Total	72	100,0

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 1. Clima organizacional en el departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.**



Fuente: Tabla N° 1 Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### **Interpretación:**

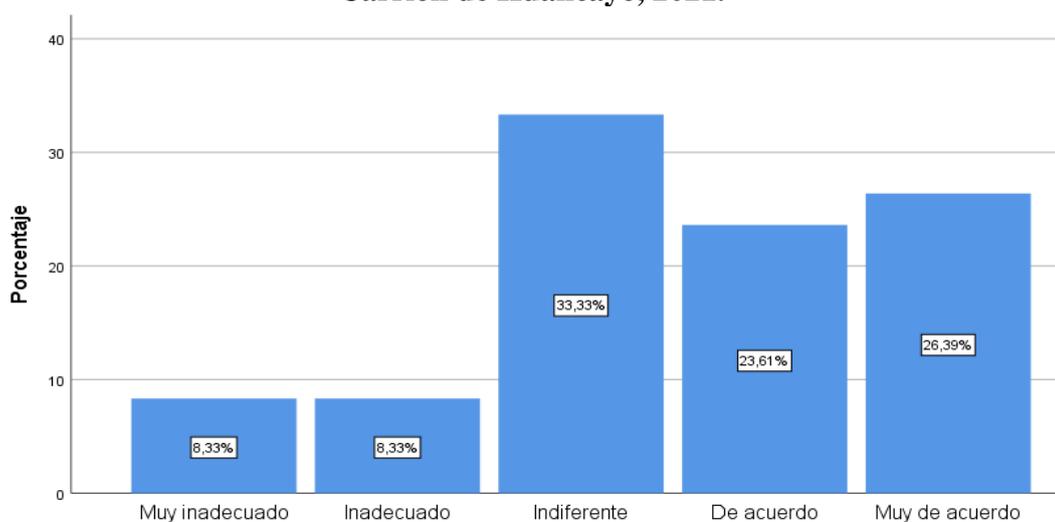
La variable de estudio: clima organizacional, en la tabla y figura N°1 muestran que el 13,9% de los trabajadores contestaron muy inadecuado, el 12,5% de ellos contestaron inadecuado; el 40,3% de ellos respondieron indiferente, el 18,1% contestaron de acuerdo y el 15,3% respondieron muy de acuerdo. Se observa que la respuesta indiferente, es porcentualmente alto, esto nos indica que existe una falta de percepción positiva o negativa clara sobre el clima organizacional en los colaboradores del Departamento de Farmacia.

**Tabla 2 Relaciones con la jefatura del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy inadecuado	6	8,3
Inadecuado	6	8,3
Indiferente	24	33,3
De acuerdo	17	23,6
Muy de acuerdo	19	26,4
Total	72	100,0

Fuente: Elaborado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 2 Relaciones con la jefatura en el departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.**



**Fuente:** Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### **Interpretación:**

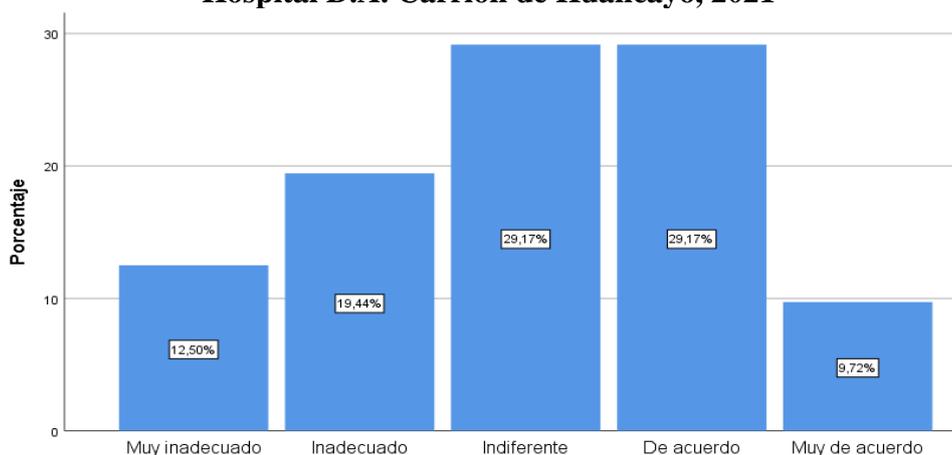
La variable "clima organizacional", específicamente en la dimensión de "relaciones con su jefatura", los resultados mostrados en la Tabla y Figura N°2 revelan que el 8,3% de los trabajadores calificaron esta relación como muy inadecuada, otro 8,3% la consideró inadecuada, un 33,3% se mostró indiferente, el 23,6% expresó estar de acuerdo y el 26,4% respondió estar muy de acuerdo. Dado que la mayor proporción de respuestas es indiferente, se deduce que es necesario fortalecer la percepción de las relaciones con la jefatura en el departamento de Farmacia.

**Tabla 3 Relaciones interpersonales del personal del departamento de farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy inadecuado	9	12,5
Inadecuado	14	19,4
Indiferente	21	29,2
De acuerdo	21	29,2
Muy de acuerdo	7	9,7
Total	72	100,0

**Fuente:** Confeccionado por la autora basado en la encuesta

**Figura 3 Relaciones interpersonales del personal del departamento de farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### Interpretación:

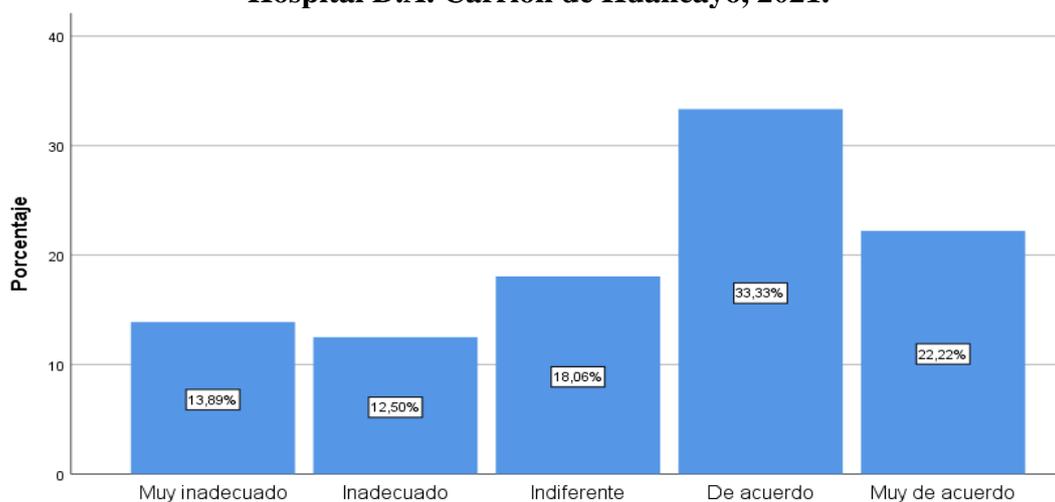
La variable "clima organizacional", específicamente en la dimensión de "relaciones interpersonales", los resultados mostrados en la Tabla y Figura N°3 indican que el 12,5% de los trabajadores calificaron estas relaciones como muy inadecuadas, el 19,4% las consideró inadecuadas, un 29,2% se mostró indiferente, otro 29,2% estuvo de acuerdo y el 9,7% respondió estar muy de acuerdo. Dado que las respuestas "inadecuado" e "indiferente" suman un porcentaje considerablemente alto, se infiere que la mayoría de los trabajadores percibe las relaciones interpersonales como inadecuadas y muestra indiferencia al respecto en el departamento de Farmacia.

**Tabla 4 Reconocimiento del trabajo en personal del departamento de farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	10	13,9
Inadecuado	9	12,5
Indiferente	13	18,1
De acuerdo	24	33,3
Muy de acuerdo	16	22,2
Total	72	100,0

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 4 Reconocimiento del trabajo en personal del departamento de farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021.**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### Interpretación:

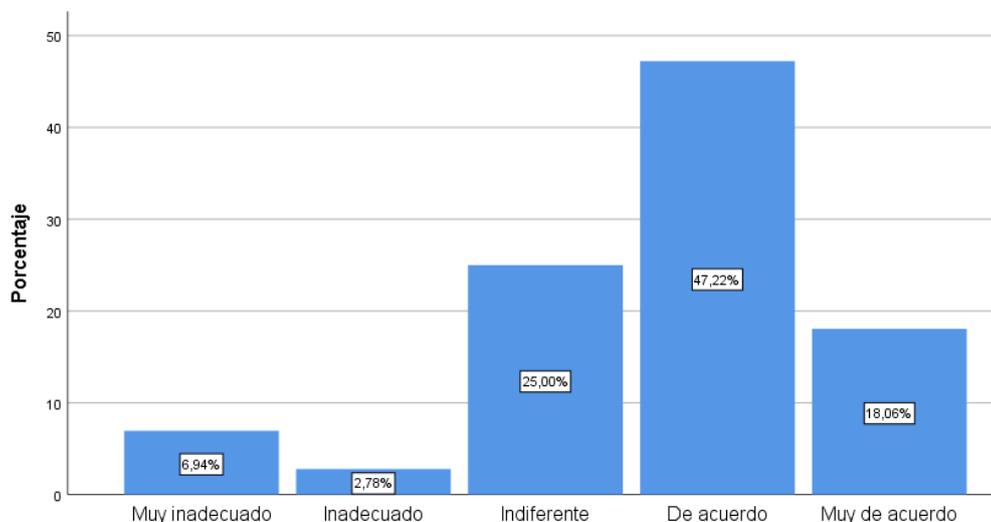
La variable "clima organizacional", en su dimensión de "reconocimiento del trabajo que realizan", los datos presentados en la Tabla y Figura N°4 muestran que el 13,9% de los trabajadores calificaron el reconocimiento como muy inadecuado, el 12,5% lo consideró inadecuado, el 18,1% se mostró indiferente, el 33,3% estuvo de acuerdo y el 22,2% respondió estar muy de acuerdo. Dado que la respuesta "de acuerdo" representa el mayor porcentaje, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con el reconocimiento de su trabajo en el personal del departamento de Farmacia.

**Tabla 5 Autonomía en la ejecución del trabajo del personal del departamento de Farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	5	6,9
Inadecuado	2	2,8
Indiferente	18	25,0
De acuerdo	34	47,2
Muy de acuerdo	13	18,1
Total	72	100,0

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 5 Autonomía en la ejecución del trabajo del personal del departamento de Farmacia del Hospital D.A. Carrión de Huancayo, 2021.**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### **Interpretación:**

La variable en cuestión, clima organizacional, especialmente en lo que respecta a la autonomía en el desempeño de sus funciones, se refleja en la tabla y figura N°5. Según estos datos, el 6.9% de los empleados considera que es muy inadecuado, el 2.8% lo ve inadecuado, el 25.0% se muestra indiferente, mientras que el 47% está de acuerdo y el 18.1% está muy de acuerdo. Si tomamos en cuenta que la respuesta 'de acuerdo' es la que predomina en términos porcentuales, podemos inferir que la mayoría de los empleados se sienten competentes y comprometidos con su labor del departamento de farmacia.

### **5.1.2 Estudio descriptivo de la satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión Huancayo, 2021.**

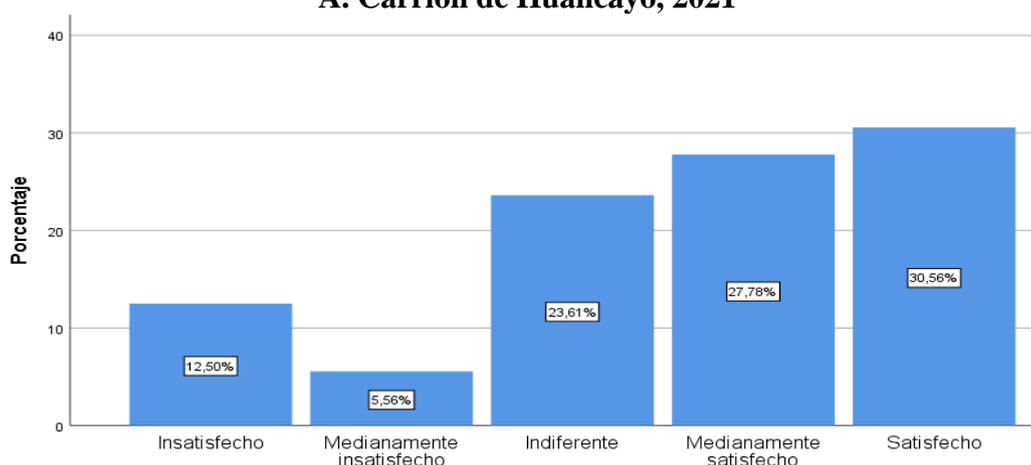
Las facetas de la variable incluyeron: “Complacencia con la relación con sus jefes, Complacencia con las condiciones físicas del trabajo, Complacencia con la participación en las decisiones, Complacencia con su labor”.

**Tabla 6. Satisfacción laboral del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	12,5
Medianamente insatisfecho	4	5,6
Indiferente	17	23,6
Medianamente satisfecho	20	27,8
Satisfecho	22	30,6
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta

**Figura 6. Satisfacción laboral personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### Interpretación:

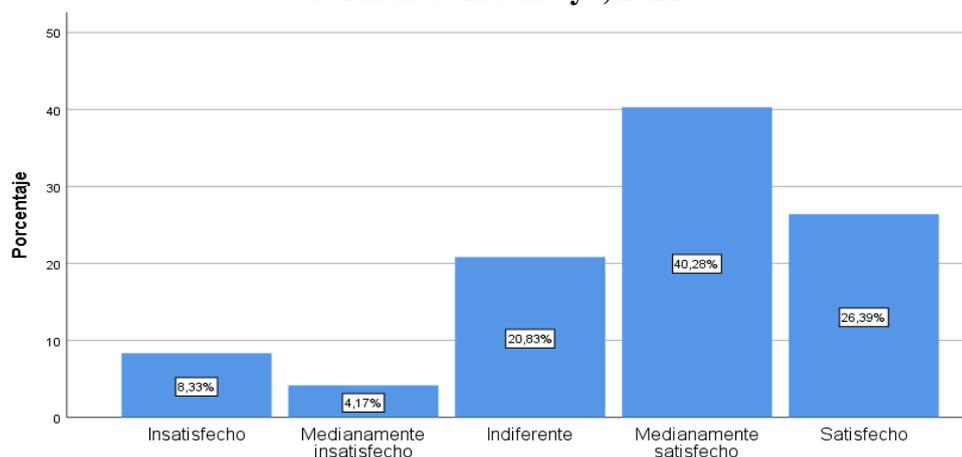
La variable "satisfacción laboral", muestra los resultados presentados en la Tabla y Figura N°6 indican que el 12,5% de los encuestados se declaró insatisfecho, el 5,6% medianamente insatisfecho, el 23,6% se mostró indiferente, el 27,8% respondió estar medianamente satisfecho y el 30,6% se consideró satisfecho. Dado que la respuesta "satisfecho" es la más frecuente, se puede concluir que la mayoría de los empleados están contentos con las tareas que realizan en el departamento de Farmacia, lo que refleja una percepción generalmente positiva de la satisfacción laboral.

**Tabla 7. Entorno laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	8,3
Medianamente insatisfecho	3	4,2
Indiferente	15	20,8
Medianamente satisfecho	29	40,3
Satisfecho	19	26,4
Total	72	100,0

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 7. Entorno laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### Interpretación:

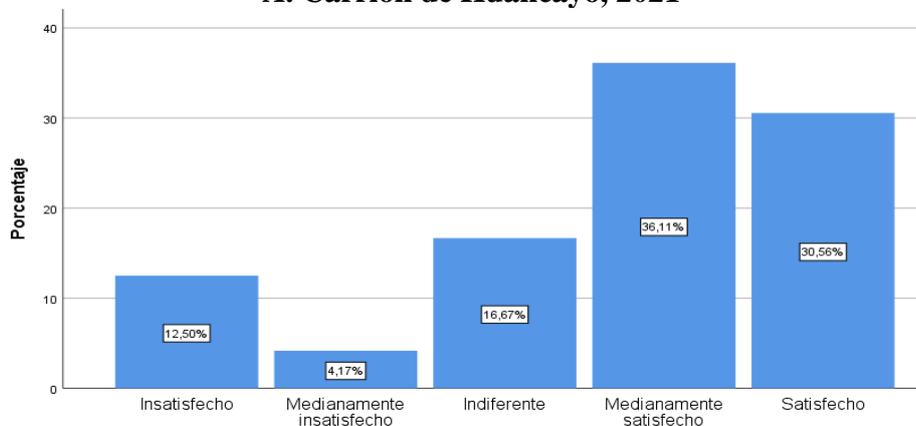
La variable "satisfacción laboral", en su dimensión "entorno laboral", los resultados de la Tabla y Figura N°7 muestran que el 8,3% de los encuestados se declararon insatisfechos, el 4,2% medianamente insatisfechos, el 20,8% se mostró indiferente, el 40,3% respondió estar medianamente satisfecho y el 26,4% se consideró satisfecho. Dado que la respuesta "medianamente satisfecho" es la más frecuente, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores están moderadamente satisfechos con las condiciones físicas en su entorno de trabajo en el departamento de Farmacia.

**Tabla 8 Realización laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	12,5
Medianamente insatisfecho	3	4,2
Indiferente	12	16,7
Medianamente satisfecho	26	36,1
Satisfecho	22	30,6
Total	72	100,0

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 8 Realización laboral del personal del Dpto. de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo, 2021**



Fuente: Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### Interpretación:

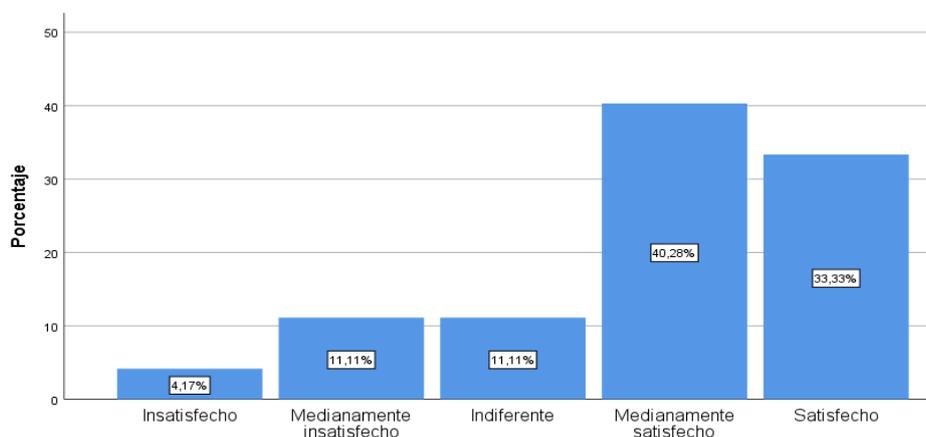
La variable de estudio: Satisfacción laboral, en su dimensión: *realización laboral*; en la tabla y figura N°8 muestran que el 12,5% de los encuestados contestaron insatisfecho, el 4,2% de ellos contestaron medianamente insatisfecho; el 16,7% de ellos respondieron indiferente, el 36,1% contestaron medianamente satisfecho y el 30,6% respondieron satisfecho. Si tomamos en cuenta que la respuesta de satisfacción media es mayoritariamente dominante en términos porcentuales, se puede asumir que la gran parte de los empleados experimentan autonomía en su labor y tienen participación en las decisiones en su servicio de farmacia.

**Tabla 9 Satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	3	4,2
Medianamente insatisfecho	8	11,1
Indiferente	8	11,1
Medianamente satisfecho	29	40,3
Satisfecho	24	33,3
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Confeccionado por la autora basado en la encuesta.

**Figura 9 Satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021**



Fuente: Confeccionado por la autora basado en tabla precedente

### **Interpretación:**

El objeto de estudio es la Satisfacción laboral, específicamente en su aspecto de satisfacción en el trabajo. Según la tabla y la figura N°9, un 4,2% de los participantes afirmaron estar insatisfechos, un 11,1% se declararon moderadamente insatisfechos, otro 11,1% se mostraron indiferentes, un 40,3% indicaron estar moderadamente satisfechos y un 33,3% se dijeron satisfechos. Si tomamos en cuenta que la respuesta de moderadamente satisfecho es la que tiene mayor porcentaje, podemos inferir que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos en su trabajo. No obstante, es necesario que se consideren estrategias para fortalecer aún más la satisfacción laboral y atender cualquier área de inquietud identificada.

## 5.2 Contraste de hipótesis del estudio correlacional

### 5.2.1 “Clima organizacional y satisfacción laboral” del personal del Departamento de Farmacia del Hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021

#### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

#### Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre **Clima Organizacional** y la **Satisfacción Laboral** del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021.

Correlación		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Tau_b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,409**
		N	,000
Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	72
		Sig. (bilateral)	,409**
		N	,000
			72

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

El valor de tau b ( $\tau$ ) es 0.409 y la significación bilateral es  $p = 0.000$ , podemos concluir que existe una correlación considerable entre el “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral” del personal de Farmacia.

## Hipótesis general

Existe relación significativa entre “clima organizacional y la satisfacción laboral” del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.

## Prueba de hipótesis

### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre “clima organizacional y la satisfacción laboral” del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre “clima organizacional y la satisfacción laboral” del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo 2021.

$$H_1: \tau \neq 0$$

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 99\%$  y la  $Z_{crítica} = 2.58$

### 3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

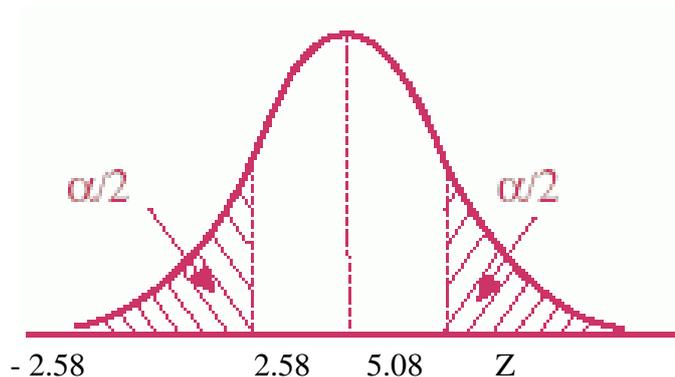
Reemplazando se adquiere  $Z = 5.08$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.409$$

$$N = 72$$

**4. Regla de decisión:** Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Dado que el valor de Z calculado es mayor que el valor crítico de Z ( $5.08 > 2.58$ ), se concluye que la hipótesis nula debe ser rechazada, mientras que la hipótesis alternativa es aceptada.

### 5. Toma de decisión

Se concluye que hay una relación significativa entre el “clima organizacional y la satisfacción laboral” del personal del personal de farmacia.

### Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el “clima organizacional y las relaciones laborales” del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.

Correlaciones		CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES LABORALES
Tau b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,276*
		N	72
RELACIONES LABORALES		Coefficiente de correlación	,276*
		Sig. (bilateral)	,043
		N	72

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

El coeficiente Tau\_b es  $\tau = 0.276$ , con una significación bilateral de  $p = 0.043$ . Por lo tanto, se determina que la relación entre el “Clima Organizacional y las relaciones laborales” del personal del departamento de farmacia es significativa.

### **Hipótesis específica 1**

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones laborales del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

### **Prueba de hipótesis**

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones laborales del personal del departamento de farmacia del hospital D.A Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre clima organizacional y las relaciones laborales del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

#### 2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$ , y $Z_{crítica} = 1.96$

#### 3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

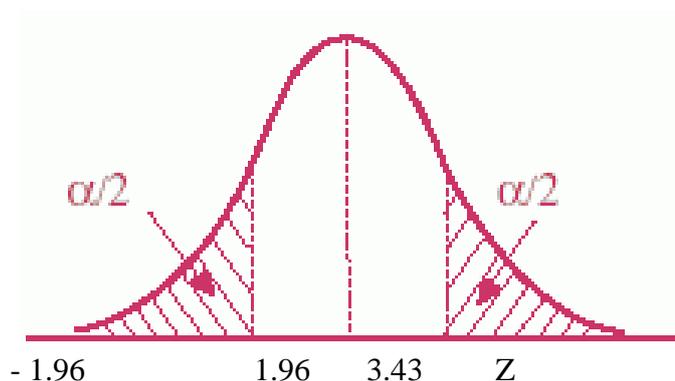
Reemplazando se adquiere  $Z = 3.43$

$Z_{crítica} = 1.96$

$\tau = 0.276$

$N = 72$

4. Regla de decisión: Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Dado que el valor de Z calculado ( $Z_{cal}$ ) es mayor que el valor crítico de Z ( $Z_{cr}$ ) ( $3.43 > 1.96$ ), se concluye que la hipótesis nula debe ser rechazada, aceptándose en su lugar la hipótesis alternativa.

## 5. Toma de decisión

Se deduce que existe una relación significativa entre el “clima organizacional y las relaciones laborales” del personal del departamento de Farmacia.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el **clima organizacional** y el **entorno laboral** del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.

Correlaciones		CLIMA ORGANIZACIONAL	ENTORNO LABORAL
Tau b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	72
Kendall	ENTORNO LABORAL	Coefficiente de correlación	,133
		Sig. (bilateral)	,119
		N	72

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

El coeficiente Tau\_b es  $\tau = 0.733$ , con una significación bilateral de  $p = 0.000$ . Este resultado indica que la relación entre el “clima organizacional y el entorno laboral” del personal de Farmacia es estadísticamente significativa.

### **Hipótesis específica 2**

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el entorno laboral del personal del departamento de farmacia del Hospital D.A Carrión de Huancayo, 2021”.

### **Prueba de hipótesis**

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe relación significativa entre clima organizacional y el entorno laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre clima organizacional y el entorno laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

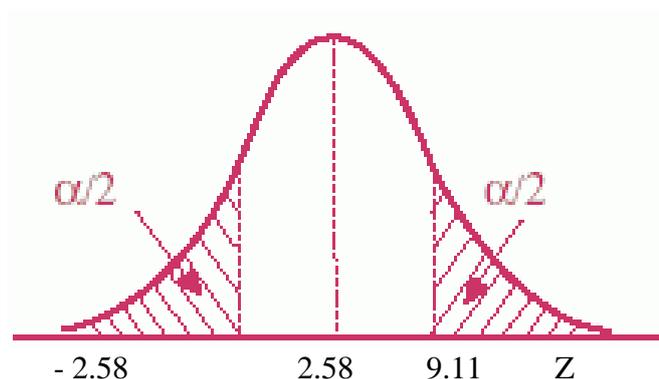
Reemplazando se consigue  $Z = 9.11$

$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.733$

$N = 72$

4. **Regla de decisión:** Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Dado que el valor calculado de  $Z$  ( $Z_{cal}$ ) es 9.11, que es mayor que el valor crítico de  $Z$  ( $Z_{cr}$ ) de 2.58, se concluye que la hipótesis nula debe ser rechazada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

### 5. Toma de decisión

Se concluye que hay una relación significativa entre “clima organizacional y el entorno laboral” del personal del Departamento de Farmacia.

### Objetivo específico 3

“Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la realización laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

Correlaciones		CLIMA ORGANIZACIONAL	REALIZACIÓN LABORAL
Tau_b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,411**
		N	,000
	REALIZACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	72
		Sig. (bilateral)	72
		N	,000
** “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”.			

El coeficiente Tau\_b es  $\tau = 0.411$ , con una significación bilateral de  $p = 0.000$ . Este valor indica que la relación entre el “clima organizacional y la realización laboral” en el departamento de farmacia es significativa.

### Hipótesis específica 3

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la realización laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

### Prueba de hipótesis

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe relación significativa entre clima organizacional y la realización laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre clima organizacional y la realización laboral del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 99\%$ , y  $Z_{crítica} = 2.58$

#### 3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

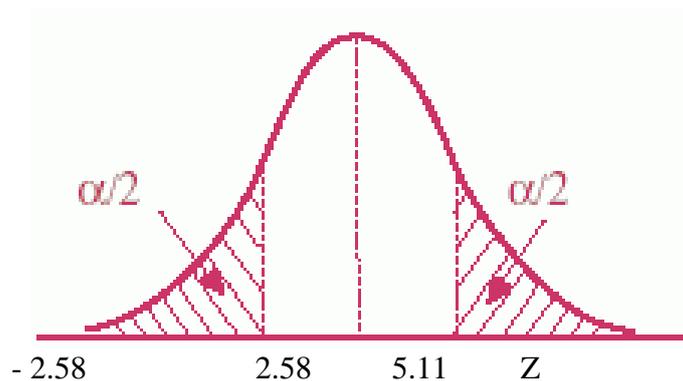
Reemplazando se consigue  $Z = 5.11$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.411$$

$$N = 72$$

6.Regla de decisión: “Se compararon  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$ ”



Dado que el valor calculado de Z ( $Z_{cal}$ ) es 5.11, que es mayor que el valor crítico de Z ( $Z_{cr}$ ) de 2.58, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 7. Toma de decisión

Se concluye que existe una relación significativa entre el “clima organizacional y la realización laboral” del personal del departamento de Farmacia.

### Objetivo específico 4

“Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

Correlaciones		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO
Tau_b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,256*
		N	. 72
	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,256*
		Sig. (bilateral)	,917
		N	72 72

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

El coeficiente Tau\_b es  $\tau = 0.256$ , con una significación bilateral de  $p = 0.035$ . Este resultado demuestra que la relación entre el “clima organizacional y la satisfacción en el trabajo” del personal del departamento de Farmacia es significativa.

#### **Hipótesis específica 4**

“Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

#### **Prueba de hipótesis**

##### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del Departamento de Farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 95\%$ , la  $Z_{crítica} = 1.96$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

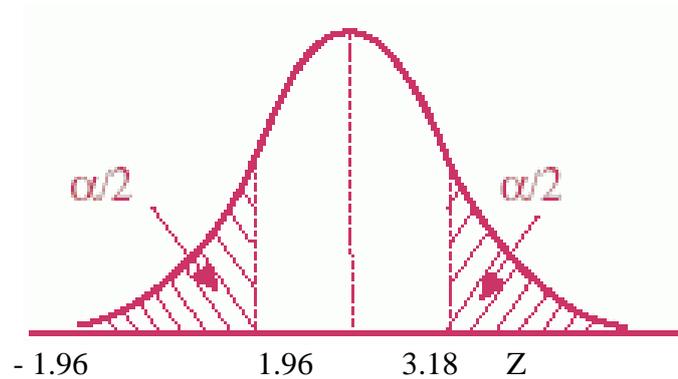
Reemplazando se consiguió  $Z = 3.18$

$Z_{crítica} = 1.96$

$\tau = 0.256$

$N = 72$

4. Regla de decisión: Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Dado que el valor calculado de  $Z$  ( $Z_{cal}$ ) es  $3.18$ , que es mayor que el valor crítico de  $Z$  ( $Z_{cr}$ ) de  $1.96$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

### 5. Toma de decisión

Se evidencia la existencia de una relación significativa entre “clima organizacional y la satisfacción en el trabajo” del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión de Huancayo, 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al comenzar este estudio, se estableció como objetivo principal: “Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal del departamento de Farmacia del Hospital D. A. Carrión - Huancayo, 2021.

Tras el examen de las medias y las pruebas estadísticas aplicadas a las encuestas, y la interpretación de los datos obtenidos, se infiere la conclusión de que nuestro estudio es aprobado; en consecuencia, se verifica y se examina la hipótesis principal: Hay una correlación positiva entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del Hospital D. A. Carrión en Huancayo 2021.

Según los resultados estadísticos obtenidos en esta investigación, se concluye que hay una correlación significativa entre el “clima organizacional y la satisfacción laboral” del personal del departamento de farmacia en el Hospital D.A. Carrión de Huancayo en 2021. Esta conclusión se basa en el coeficiente Tau\_b de Kendall, que resultó ser  $\tau = 0.409$ , y una significación bilateral de  $p = 0.000$ . De esta conclusión se infiere, si los directivos ejercen el clima organizacional de manera adecuada en el departamento de farmacia los empleados tendrán una satisfacción laboral idónea, en el contexto del estudio se aprecia una relación significativa entre los directivos con sus trabajadores, según las respuestas obtenidas mediante las encuestas de los trabajadores en el proceso del estudio.

Nuestros resultados son similares con los obtenidos en la investigación de: Cuero J. (2021) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021” Colombia; la autora llegó a concluir que, si existe alta correlación entre las variables, los empleados muestran un nivel de satisfacción laboral del 44%, así como una percepción moderada del clima

organizacional, que se sitúa en el 36%. Estas conclusiones corroboran los hallazgos de nuestra investigación, que el clima organizacional no siempre garantiza una satisfacción laboral a plenitud porque depende también de otros factores como edad de los implicados, la modalidad del trabajo presencial o virtual; el contexto de la presencia de COVID-19, las políticas adoptadas por el sector salud, entre otros.

Respecto a la **hipótesis específica 1**. “Existe una relación significativa entre el “*clima organizacional* y las *relaciones laborales*” del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021”.

Según los resultados del presente estudio, se determinó **una correlación significativa entre el “*clima organizacional* y las *relaciones laborales*”** del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021. Este hallazgo basado en el coeficiente de Tau b de Kendall con un valor de  $\tau = 0.276$  y una significación bilateral de  $p = 0.043$  fue determinado a través de un cuestionario de encuesta aplicado a los trabajadores del Departamento de Farmacia. A partir de esta conclusión, se deduce que existe una relación positiva y significativa entre el “clima organizacional y las relaciones laborales” en el hospital estudiado.

Así mismo se evidencian resultados similares obtenido por Pajuelo M. y Ruelas L. (2018) quien en su estudio “*Percepción del Clima organizacional de los Trabajadores en el área de farmacia – Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, marzo 2018*” demostró mediante sus conclusiones que el rango observado fue el de “por mejorar” encontrando en sus cuatro indicadores (recompensa, confort, liderazgo e innovación). Con estos resultados se reafirma nuestra conclusión y, nuevamente ponemos en relevancia que no necesariamente existe una correlación alta entre las variables estudiadas en la presente estudio.

Referente a la **hipótesis específica 2: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el entorno laboral** del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021”.

El análisis estadístico realizado determinó que **existe una correlación significativa entre el “clima organizacional y el entorno laboral”** del personal del departamento de farmacia del hospital D. A. Carrión Huancayo 2021. Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de Tau\_b de Kendall arrojaron un valor de  $\tau = 0.733$  con una significancia bilateral de  $p = 0.000$

Esta conclusión nos lleva a inferir que la **significativa correlación entre el clima organizacional y la dimensión de entorno laboral**, se debe a que las condiciones en general de infraestructura son acogedoras y adecuadas según la percepción de los trabajadores del Departamento de Farmacia, quienes se sienten satisfechos.

Resultados similares se encontró en la investigación realizada por Solís P. (2019) sobre “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C, región Ayacucho*” quien entre sus conclusiones destacó que existe una correlación alta y positiva entre sus variables principales de estudio y del mismo se identificó una fuerte relación positiva para su variable clima organizacional y la dimensión condiciones laborales.

Sobre la **hipótesis específica 3: “Existe relación significativa entre el clima organizacional y la realización laboral** del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021”.

Según los resultados, **se determinó que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la realización laboral** del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en 2021, según los análisis estadísticos

realizados utilizando el coeficiente de Tau\_b de Kendall se obtuvo un valor de  $\tau = 0.411$  con una significación bilateral de  $p = 0.000$ .

Esta conclusión nos permite inferir que la correlación significativa entre el clima organizacional y la realización laboral se debe, en gran medida, a la existencia de un entorno de coordinación y diálogo abierto por parte de los directivos, lo cual facilita la participación activa de los trabajadores en las decisiones organizacionales dentro del Departamento de Farmacia.

Hallazgos similares se encontró en la investigación de **Alemán J.** (20) quien llegó a los resultados que muestran que al clasificar las variables que inciden en la satisfacción laboral, se tiene que los factores que más influencia tienen son: el ambiente de trabajo, la autonomía en el desempeño, “desarrollo personal” e “identidad de la tarea”. Por otro lado, las variables con menor incidencia fueron el sistema de incentivos y la consideración respecto al salario. Esta conclusión refuerza la relevancia de nuestros resultados, obtenidos a partir de las respuestas de los trabajadores mediante los cuestionarios aplicados.

Referente a la hipótesis específica 4: “Existe una relación significativa entre el **clima organizacional y la satisfacción en el trabajo** del personal del Departamento de Farmacia del hospital D.A. Carrión de Huancayo del 2021”. Nuestras conclusiones fueron:

**Se determinó que hay una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del departamento de farmacia del hospital D.A. Carrión de Huancayo en 2021**, basada en los resultados estadísticos obtenidos mediante el coeficiente Tau\_b de Kendall, con un valor de  $\tau = 0.256$  y una significación bilateral de  $p = 0.035$ . Esta conclusión sugiere que, al haberse establecido una correlación significativa entre el clima organizacional y la dimensión *satisfacción en el trabajo*, se puede inferir ciertos aspectos sobre las percepciones de los servidores, según sus respuestas en el

cuestionario se consultó preguntas sobre las oportunidades laborales, el salario que perciben, el tipo de contratación, entre otras; de lo que se deduce que los trabajadores del Departamento Farmacia están poco satisfechos.

Similares resultados obtuvo Solano S. (2017) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí” en cuya conclusión destacó una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, donde demuestra que si hay una correlación significativa puesto que el valor P (Sig. (Bilateral)  $E_s < a 0,05$  es decir “0,000; también se puede observar que el nivel de correlación de Pearson está mostrando un valor positivo y de 0,675. Este resultado es consecuencia de un mal clima organizacional, y operaciones incorrectamente realizadas, implicando en forma directa en el desenvolvimiento de los trabajadores del establecimiento. Lo que corrobora nuestra conclusión referente a la dimensión la satisfacción con su trabajo de los servidores.

## CONCLUSIONES

1. Se confirma la hipótesis general, tras determinar que hay una correlación notable entre el “*clima organizacional y la satisfacción en el trabajo*”, según se desprende de los resultados estadísticos obtenidos a través del estadígrafo “*Tau\_b de Kendall*” que reporta un valor de  $\tau = 0.409$  y una significación bilateral de  $p = 0.000$ . Esto corrobora el logro del objetivo general propuesto.
2. La primera hipótesis específica también se confirma, tras establecer que existe una correlación relevante entre el “ambiente organizacional y las relaciones laborales”. Según los datos estadísticos obtenidos a través del estadígrafo “*Tau\_b de Kendall*”, muestra un valor de  $\tau = 0.276$  con la significación bilateral de  $p = 0.043$ . Esto evidencia el logro del primer objetivo específico.
3. Se valida la segunda hipótesis específica, tras identificar una correlación significativa entre el ambiente organizacional y el entorno de trabajo. Esto se basa en el estadígrafo “*Tau\_b de Kendall*” que muestra un valor de  $\tau = 0.733$  y una significación bilateral de  $p = 0.000$ , lo que indica el cumplimiento del segundo objetivo específico.
4. La tercera hipótesis específica se confirma, al constatar que hay una correlación importante entre el ambiente organizacional y la realización laboral. Los resultados reflejados en el estadígrafo “*Tau\_b de Kendall*” con un valor de  $\tau = 0.411$  y una significación bilateral de  $p = 0.000$ . Esto demuestra el cumplimiento del tercer objetivo específico.
5. Finalmente, la cuarta hipótesis específica se acepta, tras determinar la existencia de una correlación notoria entre el “ambiente organizacional y la satisfacción laboral”. Según los datos estadísticos obtenidos por medio del estadígrafo “*Tau\_b de Kendall*”,  $\tau = 0.256$

y la significación bilateral es de  $p = 0.035$ . Verifican el logro del cuarto objetivo específico.

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos del Hospital Daniel Alcides Carrión, realizar evaluaciones periódicas para determinar el nivel de clima organizacional entre los empleados del Departamento de Farmacia, a fin de garantizar la eficacia de la administración y generar un ambiente propicio para la mejora constante de las buenas relaciones humanas.
2. A los empleados del departamento de Farmacia del Hospital D. A. Carrión, tomar en cuenta los resultados de la presente investigación y mejorar las relaciones con los directivos mediante una participación activa en iniciativas que apoyen el mejoramiento del entorno laboral.
3. La divulgación de la investigación, ya que es esencial que los hallazgos lleguen a públicos más amplios para implementar programas de apoyo psicosocial para ayudar a los empleados a manejar el estrés y las demandas emocionales y proporcionar recursos que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
4. A los investigadores en el sector salud, así como a los académicos de la “Universidad Peruana Los Andes” y afines, se les recomienda ampliar el alcance de la investigación mediante estudios experimentales que utilicen nuestros resultados como base, con estudios adicionales que incluyan manipulación de variables para obtener una comprensión más profunda de los hallazgos de esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schneider, B. Organizational climates: An essay. Personnel Psychology [Monografía en Internet]. Maryland, Columbia; 1975. Disponible en: <https://scholar.google.com/citations?user=MY5QAxkAAAAJ&hl=en>
2. Ruíz, M. y Ley, M. (27 noviembre 2022) El mapa de la satisfacción laboral: estos son los países donde los autónomos viven mejor. EL Confidencial [https://www.elconfidencial.com/economia/2022-11-27/mapa-satisfaccion-labora-autonomos-viven-mejor\\_3529765/](https://www.elconfidencial.com/economia/2022-11-27/mapa-satisfaccion-labora-autonomos-viven-mejor_3529765/)
3. Arévalo JC, Quiroz SJ, Delgado JM. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2021;5(5):8615–54.
4. Chiavenato S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. 2da. ed. México. Edit. Prentice Hall; 1998.
5. Locke M. Clima organizacional en organizaciones del sector estatal. Desarrollo y adaptación de los instrumentos de medición. [Revista Universitaria]. 1ra. Ed. Madrid: 2009. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
6. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. Metodología de la investigación. 3ra ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2014.
7. Lotito, F. Relación entre la percepción de clima organizacional y algunas características de personalidad: un estudio exploratorio. □Tesis de maestría□.Para optar al título de Psicólogo. Santiago. Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile. 2002. Análisis Factorial: Redes de Información y Análisis de Datos. Guía de exposición.

8. Vroom H. Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. 5ta ed.
9. Koys, D. J. y Decottis, T. A. Inductive Measures of Psychological Climate. Human Relations; 1991 [Monografía en Internet]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>
10. Solís P. Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca SAC. En la provincia de Víctor Fajardo [Tesis]. Repositorio de Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/752/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Cabrera A. Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Estudio de caso. [Tesis]. Repositorio de Universidad ESAN;2018.<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Vallejos Patiño M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Univ César Vallejo. 2017;
13. Uculmana J. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital. 2017;1–123.
14. Pajuelo M, Ruelas L. PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE FARMACIA – HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME, MARZO 2018. 2018.
15. Solano S. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Universidad César Vallejo. 2017.
16. Cuero J. Clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021. Clima organizacional y satisfaccion

- laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021. 2021. 79 p.
17. Zambrano Álvarez GP, Zambrano Montesdeoca LD. Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium*. 2022;2(42):151–68.
  18. Chiang Vega M, Hidalgo-Ortiz JP, Gómez-Fuentealba N. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*. 2021;11(22):347–62.
  19. Montoya Cáceres P, Beïio-Escamlila N, Bermúdez Jara N, Burgos Ríos F, Fuentealba Sandoval M, Padilla Pérez A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab*. 2017;19(58):7–13.
  20. Alemán JC. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017. [Tesis para optar el título Master en Adm en Salud] [Internet]. 2017;5–54. Available from: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
  21. Elder, M. *Psicología Industrial*. México: Ed. Trillas; 1991.
  22. Del Rio Mendoza J, Munares Lovaton A, Montalvo Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev med panacea*. 2013.
  23. Brunett M., Marchiand L. *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Primer Seminario Viña del Mar, Chile; 2005.
  24. Justiniano, O. *Cuestionario para medir clima organizacional en instituciones educacionales*. [Tesis para optar al título de Psicólogo]: Santiago. Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile; 1984.
  25. Billikorf G. *Satisfacción laboral en la Universidad de Cuyo*. Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración; 2011.

26. Marín M. Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico, 2003 [Tesis de grado] Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; 2003.
27. Castillo A. Clima Organizacional y Productividad en una Empresa Desarrolladora de Software. [Tesis de grado]. Universidad Centro accidental Lisandro Alvarado; 2016. Repositorio [http://bibcyt.ucla.edu.ve/cgi-win/be\\_alex.exe?Acceso=T070300003787/0&Nombrebd=Bciucla](http://bibcyt.ucla.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Acceso=T070300003787/0&Nombrebd=Bciucla)
28. Peraza Y., Echevarría B. Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta). Tesis inédita; 2001
29. Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn. Tatiana “Nivel De Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos Y Privados de la Provincia de Concepción” Rev. Ciencia y Enfermería IX (2): 57-66, 2003.
30. Bergeron, Juan Louis. Et. Al. Los Aspectos Humanos de la Organización. 1ra. Ed. San José, Costa Rica; 1983.
31. Maslow A. Motivación y personalidad. España: 5ta. Edición, España. Díaz de Santos, S.A. Mc Graw – Hill Interamericana Editores, de C.V. 5ta. Edición; 1991.
32. Chiang M. (et al.), Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. 2da. ed. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2010.
33. Pedraza, N. El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas. Trillas: México. 2011. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
34. Carrasco D. Metodología de la investigación científica. 4ta. ed. Lima: Editorial San Marcos; 2016.
35. Sánchez H., Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. Tercera Edición. Lima: Editorial Mantaro; 2014.

36. Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
37. Oseda D. Teoría y práctica de la investigación científica. 1ra. ed. Huancayo, Perú: Soluciones Gráficas SAC; 2018.
38. Tamayo S. Análisis Factorial Método de Componentes Principales. Editorial de la Universidad de Chile: 2005.
39. López L. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario Viña del Mar, Chile. 2005.
40. Mallery, B. Validación de un instrumento para el diseño de una metodología de autoevaluación. 2da. ed. España: Alianza Editores; 2008.

## **ANEXOS**

## Anexo 01 Matriz de Consistencia

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DPTO. DE FARMACIA DEL HOSPITAL DANIEL A. CARRIÓN DE HUANCAYO, 2021

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	
LIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO 2021	<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p>				
	<p><b>Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las relaciones laborales del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p><b>Específicos:</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones laborales del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021.</p>	<p><b>Específicas:</b> Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones laborales del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>		<p><b>Variable 1:</b> Clima Organizacional.</p>	<p><b>Método General:</b> Científico <b>Tipo de Investigación:</b> Básica, transversal prospectivo</p>	<p><b>Población y Muestra</b> La población y muestra está conformada por todo el personal que labora en el Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, es decir, los 72 servidores entre profesionales, Químicos farmacéuticos, Técnicos en farmacia y técnicos informáticos del servicio de farmacia, utilizando el tipo de muestreo no probabilístico (censal o criterial).</p> <p><b>Criterios de inclusión.</b> Personal nombrado y contratados CAS.</p> <p><b>Criterios de exclusión.</b> No se tomarán en cuenta aquel personal Técnico Practicante o internos.</p>
	<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el entorno laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el entorno laboral del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el entorno laboral del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>	<p><b>Dimensiones:</b> - Relaciones con la jefatura - Relaciones Interpersonales - Reconocimiento del trabajo. - Autonomía en la ejecución del trabajo.</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo relacional</p>	<pre> graph TD     M[Muestra] --&gt; OX1[OX1]     M --&gt; OX2[OX2]     OX2 --&gt; R[R] </pre>	
	<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la realización laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la realización laboral del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021</p>	<p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la realización laboral del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>	<p><b>Variable2:</b> Satisfacción Laboral</p>	<p><b>Diseño de Investigación:</b> Correlacional</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal del Departamento de Farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2021.</p>	<p><b>Dimensiones:</b> - Relaciones laborales - Entorno laboral. - Realización laboral - Satisfacción en el trabajo</p>	<p><b>En donde:</b> M: Muestra OX1: Variable 1 (Clima Organizacional OX2: Variable 2 (satisfacción Laboral)</p>			

### Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES	ESCALA
<b>Clima organizacional</b>	Se define como una serie de percepciones globales o generales que los individuos tiene de su entorno o ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales y de la organización (21)	será desarrollado mediante el cuestionario aplicado a los 72 trabajadores del Dpto. de Farmacia en el Hospital Daniel A. Carrión. Los resultados serán procesados según las respuestas marcadas en el cuestionario de 30 ítems distribuido en cuatro dimensiones.	Relaciones con la Jefatura	Confianza Respeto lealtad	1,2,3,4,5 y 6 7,8,9,10,11, y 12 13,14 y 15	(1) Muy inadecuado (2) Inadecuado (3) Indiferente (4) Muy desacuerdo (5) Muy de acuerdo	POLITÓMICA CUALITATIVA ORDINAL
			Relaciones Interpersonales	Solidaridad Trabajo en equipo Empatía	16 y 17 18 y 19 20		
			Reconocimiento del Trabajo	Monitorización reconocimiento	21 y 22 23,24 y 25		
			Autonomía en la ejecución del trabajo	Lidera Organiza	26,27 y 28 29 y 30		
<b>Satisfacción laboral</b>	Se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (22)	será desarrollado estadísticamente utilizando el cuestionario teniendo como insumo las respuestas marcadas por los trabajadores de los 30 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones.	<b>Relaciones laborales</b>	Compromiso Supervisión	1,2 y 3 4 y 5	(1) Insatisfecho (2) Medianamente insatisfecho (3) Indiferente (4) Medianamente satisfecho (5) Satisfecho	POLITOMICA CUALITATIVA ORDINAL
			<b>Entorno laboral</b>	Espacio Equipamiento	6, 7, 8, 9, 10 11 y 12		
			<b>Realización laboral</b>	Identificación Participación	13,14 y 15 16 y 17		
			<b>Satisfacción en el trabajo</b>	Rendimientos Competencias	18, 19 20 y 21		

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

#### Ficha Técnica del Cuestionario de Clima Organizacional

FICHA TÉCNICA		ÍTEMS
Nombre	Cuestionario de Clima Organizacional Revisión – 2012. Adaptado en el Perú en 1996	
Autor	Sonia Palma	
Año de edición	1996, revisión años: 2003,2006, 2012	
Administración	Colectiva e individual	
Duración	20 a 25 minutos, aproximadamente	
Objetivo	Medir y diagnosticar el clima organizacional en el Departamento de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 202.	
Tipo de ítem	Ordinal – de tipo <u>Lickert</u>	
Tipificación	Baremos de conversión de puntuaciones directas a dimensiones de clima organizacional, obtenidos en una muestra de 765 trabajadores de Lima y revisada con 247 trabajadores en el 2012.	
Aspectos a evaluar	Dimensiones. 1. Relaciones con la jefatura	15
	Dimensiones. 2. Relaciones interpersonales	05
	Dimensiones. 3. Reconocimiento en el trabajo	05
	Dimensiones. 4. Autonomía en la ejecución del trabajo	05
Campo de aplicación	Trabajadores asalariados del sector público y privado	
Calificación	La escala se califica del 1 al 5 de acuerdo a una escala tipo Likert, de hasta 5 puntos, corresponde el puntaje directo y suma simple, no existe ítems negativos.	

### Ficha Técnica de Satisfacción Laboral

FICHA TÉCNICA		ÍTEMS
Nombre	Cuestionario de Satisfacción Laboral	
Autor	<u>Warr</u> , Cook y Wall	
Año de edición	1979	
Administración	Colectiva e individual a trabajadores remunerados	
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2021.	
Tipo de ítem	Ordinal – de tipo Likert	
Aspectos a evaluar	<b>Dimensiones. 1. Relaciones laborales</b>	<b>05</b>
	<b>Dimensiones. 2. Entorno laboral</b>	<b>07</b>
	<b>Dimensiones. 3. Realización laboral</b>	<b>05</b>
	<b>Dimensiones. 4. Satisfacción en el trabajo</b>	<b>04</b>
Campo de aplicación	Trabajadores del Departamento de Farmacia del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2021.	
Calificación	La escala se califica del 1 al 5 de acuerdo a una escala tipo Likert, de hasta 5 puntos, corresponde el puntaje directo y suma simple, no existe ítems negativos.	

## Anexo 4. Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	<b>DIMENSIONES 1 RELACIONES CON LA JEFATURA</b>	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
01	¿Consideras que tu jefa tiene la capacidad para la toma de decisiones?					
02	¿Consideras que tu jefa es una persona que se pueda acceder hablar abiertamente acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
03	¿Crees que tu jefa cumple con los compromisos laborales establecidos?					
04	¿Crees que puedes confiar en tu jefa y que no divulgue las cosas que le cuentas en forma confidencial?					
05	¿Crees que tu jefa te respalda al 100% en tu trabajo?					
06	¿Crees que tú puedes contar con la ayuda de tu jefa cuando lo necesitas?					
07	¿Consideras que a tu jefa le agrada que intentes hacer tu trabajo de distintas formas?					
08	¿Crees que tu jefa le interesa que su personal se desarrolle profesionalmente en esta institución?					
09	¿Consideras que tu jefa reconoce un buen trabajo?					
10	¿Crees que recibes un trato justo por parte de tu jefa?					
11	¿Crees que los objetivos de trabajo que fija tu jefa son razonables?					
12	¿Crees que tu jefa te ayuda a desarrollar tus propias ideas?					
13	¿Consideras que tu jefa anima a los trabajadores a mejorar las formas de hacer las actividades laborales?					
14	¿Crees que tu jefa valora nuevas formas de hacer las cosas?					
15	¿Consideras que tu Institución incentiva frecuentemente a los trabajadores?					
	<b>DIMENSION 2 RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
16	¿Consideras que los trabajadores que laboran en el hospital se llevan bien entre sí?					
17	¿Crees que los trabajadores que laboran en el hospital existe una preocupación y cuidado por el otro?					
18	¿Consideras que los trabajadores que trabajan en el hospital se ayudan unos a los otros?					
19	¿Crees que existe trabajo en equipo entre los trabajadores que laboran en el hospital?					
20	¿Crees que tienes muchas cosas en común con los trabajadores que laboran en el hospital?					
	<b>DIMENSION 3 RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>					
21	¿Consideras que tu jefa te respalda y deja que aprendas de tus errores?					
22	¿Crees que tu jefa te utiliza tus acciones como ejemplo de lo que se debe hacer?					
23	¿Crees que la jefa conoce tus puntos fuertes y te lo hace notar?					
24	¿Crees que puedes contar con una felicitación por parte de tus superiores cuando realizas bien tu trabajo?					
25	¿Consideras que tu jefa te anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas laborales?					
	<b>DIMENSION 4 AUTONOMIA EN LA EJECUCION DEL TRABAJO</b>					
26	¿Crees que tú propones tus propias actividades de trabajo?					
27	¿Consideras que tú determinas los estándares de ejecución de tu trabajo?					
28	¿Crees que tú decides el modo de ejecutar tu trabajo?					
29	¿Crees que tú tomas la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeñas tu trabajo?					
30	¿Consideras que tú organizas tu trabajo como mejor te parezca?					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

	DIMENSION 1 RELACIONES LABORALES	Insatisfecho (1)	Medianamente insatisfecho (2)	Indiferente (3)	Medianamente satisfecho (4)	Satisfecho (5)
01	¿Consideras que la supervisión que realiza tus superiores es adecuada?					
02	¿Usted se siente satisfecho con la supervisión que ejerces sobre las actividades que usted realiza?					
03	¿Te sientes satisfecho con las relaciones personales con tus jefes y/o supervisoras?					
04	¿Te sientes satisfecho que tus jefas y/o supervisoras juzguen tus tareas laborales?					
05	¿Estas satisfecho con el apoyo que recibes de tu jefa y/o superior?					
	DIMENSION 2 ENTORNO LABORAL					
06	¿Estas satisfecho con la ventilación en tu servicio o área de trabajo?					
07	¿Te sientes satisfecho con la iluminación en tu servicio y/o área de trabajo?					
08	¿Estas satisfecho con el entorno físico y el espacio que se dispone es adecuado en su servicio y/o área de trabajo?					
09	¿Te sientes satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad es adecuada en su servicio y/o área de trabajo?					
10	¿Estas satisfecho con las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo?					
11	¿Estas satisfecho con el horario establecido por tus superiores?					
12	¿Estas satisfecho con la disponibilidad de los recursos tecnológicos que cuenta tu institución?					
	DIMENSION 3 REALIZACIÓN PERSONAL					
13	¿Estas satisfecho con el grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales?					
14	¿Estas satisfecho en la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales?					
15	¿Estas satisfecho con la participación en las decisiones de tu grupo de trabajo relativas a la institución?					
16	¿Te sientes satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe en su servicio y/o institución?					
17	¿Estar satisfecho con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a la institución?					
	DIMENSION 4 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO					
18	¿Te sentirías satisfecho de las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?					
19	¿Qué sientes por la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo?					
20	¿Te sientes satisfecho con el tipo de contratación que tienes?					
21	¿Te sientes satisfecho con el salario que percibes?					

## Autorización de su Aplicación de la Investigación

**MEMORANDUM N° 331 -2021-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-DG/OACDI**

**PARA** : Q.F. Giovanna Isabel, SOLIS VELIZ  
Jefe del Departamento de Farmacia

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

**REF.** : INFORME N° 51-2021 GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI  
SOLICITUD, según EXP. N° 3646328  
REPORTE N° 277-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-J/DF

**FECHA** : Huancayo, 21 de diciembre del 2021.

Por medio del presente comunico a usted visto los documentos de la referencia, contando con Opinión Favorable de la Jefatura del **Departamento de Farmacia**, 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 DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION-HUANCAYO 2021**", **APROBADO** por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a la Investigadora Principal bachiller: **Natali, QUISPE RONCAL**, quien realizará 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 la citada estudiante presentará 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°	5324887
EXP. N°	3646328

**GOBIERNO REGIONAL JUNIO**  
 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO  
 QUIRURGICO "DANIEL A. CARRION" - HUANCAYO  
 -----  
 M.C. Jorge Antonio López Peña  
 DIRECTOR GENERAL  
 CMP. N° 45816

C.c.  
Archivo  
Interesado  
JALP.RECG mmr. g



## Anexo 5. Confiabilidad y Validez del Instrumento

### Confiabilidad del instrumento de clima organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,979	,980	30

### Confiabilidad del instrumento de Satisfacción laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,942	21



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Departamento de Farmacia en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2021"
- 1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

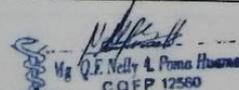
Indicadores	Criterio	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. CLARIDAD	Está formulado lenguaje apropiado																				X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado conductas observadas																					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al área de la ciencia pedagógica																					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los datos de cantidad y calidad																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado al clima institucional y habilidades sociales																				X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																					X	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores																					X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación es acorde al propósito del diagnóstico																				X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuada para la investigación																				X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Nelly Arce Poma Huancayo	DNI. N°	20030900
Dirección domiciliar:	Psc San Juan 160 Chilca	Tf.	964941889
Título profesional / Especialidad:	Químico Farmacéutico		
Grado Académico:	Maestría		
Mención:	Administración y Gerencia en salud		

  
 Mg. Nelly A. Poma Huancayo  
 CQFP 12560  
 Firma  
 Lugar y fecha: HYO. 19-01-2022



FICHA DE VALIDACIÓN  
 INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Departamento de Farmacia en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2021"

1.2. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción laboral

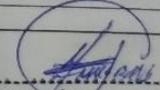
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterio	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado en lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado al clima institucional y habilidades sociales																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. COHERENCIA	Entre los indicadores																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación es acorde al propósito del diagnóstico																				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuada para la investigación																				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena ✓

Nombres y Apellidos:	Miguel Eleazar Romani Hervas	DNI. N°	08081575
Dirección domiciliaria:	Pje. Zarumilla N°164 - Hyo.	Tf.	985852722
Título profesional / Especialidad:	Pedagogía y Humanidades		
Grado Académico:	Doctor		
Mención:	Ciencias de la Educación		

  
 Dr. Miguel E. Romani Hervas  
 Reg. SUNEDU N° A017267...  
 Firma  
 Lugar y fecha: Hyo, 20/01/2022



20	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	
21	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
23	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
24	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
28	1	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	
29	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	1	1	5	4	4	1	1	1	5	3	4	5	4	
30	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
31	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	
32	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	1	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
46	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	

47	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	1	1	5	4	4	1	1	1	5	3	4	5	4	
48	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	
50	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
52	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
53	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	2
55	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	5	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
62	1	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
64	3	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	2	
69	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

EMPLEADO	DIMENSIÓN 1. RELACIONES LABORALES					DIMENSION 2 ENTORNO LABORAL							DIMENSION 3 REALIZACIÓN LABORAL					DIMENSION 4 SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	1	2	5	4	1	1	4	2	3	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4
2	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5
3	4	5	5	2	5	5	2	4	5	4	5	2	2	1	3	4	4	5	5	5	1
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2
10	4	5	5	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
12	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	2	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
21	4	4	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5
22	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1



50	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3
51	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	2	5
52	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2
55	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
59	3	4	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	2	4	4	4	3	2	2	5	4	1	2
61	2	5	4	1	1	4	2	3	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5
68	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	2	4	4	4	3	2	2	5	4	1	2
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	1	4	5	5	2
71	4	5	5	2	5	5	2	4	5	4	5	2	2	1	3	4	4	5	5	5	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2

### Anexo 7 Consentimiento Informado

Yo \_\_\_\_\_ Identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ y con domicilio en \_\_\_\_\_-.

**Declaro:**

Que voluntariamente acepto mi participación en la encuesta para dar información acerca del “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal del servicio de Farmacia del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo” cabe indicar que de antemano la confidencialidad y el anonimato de la información.

Sin otro en particular hago llegar mi deferencia personal a usted.

\_\_\_\_\_

Firma del informante

**Compromiso de confiabilidad**

Estimada usuaria:

La investigación del proyecto para el cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. A guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atentamente,

.....  
Natali Quispe Roncal

**Anexo 8: Fotos de la Aplicación del Instrumento**