



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**“Clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales de salud de farmacia del  
Hospital Dos de Mayo - 2023”**

**Para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud**

**Presentado por:**

**Autora:** Chuquillanqui Taipe, Gabriela

**Código ORCID:** 0000-0002-1584-237X

**Asesor(a):** Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria

**Código ORCID:** 0000-0001-7690-9227

**Línea de investigación general:**

Sistema de Salud

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, **Gabriela Chuquillanqui Taipe** Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023" Asesorado por el docente: Mg. Hermoza Moquillaza Rocío Victoria. Con DNI 40441142 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227> tiene un índice de similitud de (20) (veinte)% con código oid:14912:258109834 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Chuquillanqui Taipe, Gabriela  
 DNI: 44439476



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 Hermoza Moquillaza Rocío  
 DNI: 40441142

Lima, 27 de Agosto del 2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi esposo, hijos y padres quienes me acompañaron y brindaron su apoyo desde el inicio de la maestría. Asimismo, a mis colegas y asesora quienes me brindaron las facilidades y el soporte necesario para poder llevar a cabo mi trabajo de investigación.

### **Contenido**

DEDICATORIA.....	2
------------------	---

RESUMEN.....	7
Abstract.....	9
INTRODUCCION.....	11
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema .....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1 Objetivo general .....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación de la investigación .....	16
1.4.1 Teórica.....	16
1.4.2 Metodológica.....	16
1.4.3 Práctica.....	17
1.5 Limitaciones de la investigación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la investigación .....	18
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Formulación de hipótesis .....	23
2.3.1 Hipótesis general .....	31
2.3.2 Hipótesis específicas .....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1. Método de investigación.....	32

3.2. Enfoque investigativo .....	32
3.3. Tipo de investigación.....	32
3.4. Diseño de la investigación .....	33
3.5. Población, muestra y muestreo .....	33
3.6. Variables y operacionalización.....	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.7.1. Técnica .....	38
3.7.2. Descripción .....	39
3.7.3. Validación .....	40
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	43
3.9. Aspectos éticos .....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
4.1 Resultados.....	44
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	44
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	52
4.1.3. Discusión de resultados.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.2 Recomendaciones .....	62
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS .....	70
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	71
Anexo 2: Instrumentos .....	73
Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética.....	79

Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	80
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin <i>solo para egresados</i> .....	85

**INDICE DE TABLAS;Error! Marcador no definido.**

Tabla 1 Características Generales de los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	
---	--

**¡Error! Marcador no definido.9**

Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la suma de puntajes para la escala de Satisfacción Laboral obtenida en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	40
--	----

Tabla 3 Niveles de Satisfacción Laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	40
--	----

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la suma de puntajes para la escala de Clima Organizacional obtenida en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	41
--	----

Tabla 5 Niveles de Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	41
--	----

Tabla 6 Satisfacción Laboral y Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	42
--	----

Tabla 7 Satisfacción Laboral y la Dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	43
--	----

Tabla 8 Satisfacción Laboral y la Dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	44
Tabla 9 Satisfacción Laboral y la Dimensión Cultura de la organización del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	45
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	46
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	48
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	49
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.....	50

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2023. El trabajo de investigación tiene enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población fue de 125 profesionales de la salud que trabajan en el Departamento de Farmacia del Hospital del cual se obtuvo por muestreo censal una muestra de 83 profesiones de la salud.

la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, los instrumento que se utilizaron fueron un cuestionario sobre Clima Organizacional y otro sobre la Satisfacción Laboral.

Los resultados que se obtuvieron fueron que entre los trabajadores con un clima organizacional no saludable el 75.0% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral; mientras que, entre los trabajadores con un nivel de clima organizacional saludable, 76.2% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Finalmente, entre los trabajadores con un clima organizacional por mejorar el 74.1% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

Sumado a que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.730 lo que indica una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el clima organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace. Tras lo cual podemos concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de Salud del Departamento de Farmacia del Hospital Dos de Mayo. Asimismo, el 69.9% del personal considera que Por mejorar el Clima organizacional y el 75% se encuentra en el nivel

medio de Satisfacción Laboral, por ello se recomienda evaluar la causas y trabajar en estrategias a fin de mejorar el Clima organizacional y de esta forma mejorar la Satisfacción Laboral de los profesionales.

Palabras claves: Clima organizacional, Farmacia, Trabajo, Potencial Humano, Interacción, satisfacción laboral

## **Abstract**

The present investigation was carried out with the objective of determining if there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in health professionals of the Pharmacy Department of the National Hospital Dos de Mayo 2023. The research work has a quantitative, correlational, design approach non-experimental and cross section. The population was 125 health professionals who work in the Hospital Pharmacy Department, from which a sample of 83 health professions was obtained by census sampling.

The technique used for data collection was the survey, the instruments used were a questionnaire on Organizational Climate and another on Job Satisfaction.

The results obtained were that among the workers with an unhealthy organizational climate, 75.0% were at a level of job dissatisfaction; while, among the workers with a level of healthy organizational climate, 76.2% stated that they were satisfied at work. Finally, among the workers with an organizational climate to improve, 74.1% were neither satisfied nor dissatisfied at work.

Added to the fact that a correlation coefficient equal to 0.730 was obtained, which indicates a positive relationship between the organizational climate and job satisfaction, that is, when the organizational climate improves, job satisfaction also does. After which we can conclude that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in health professionals of the Pharmacy Department of Hospital Dos de Mayo. Likewise, 69.9% of the staff consider that to improve the Organizational Climate and 75% are at the average level of Job Satisfaction, therefore it is recommended to evaluate the causes and work on strategies in

order to improve the Organizational Climate and in this way improve the Job Satisfaction of professionals.

**Key words:** Organizational climate, Pharmacy, Work, Human Potential, Interaction, job satisfaction

## INTRODUCCION

En los últimos tiempos el tema del Clima Organizacional ha tomado relevancia en todos los sectores, en especial en sector salud. Muchas veces escuchamos reclamos por parte de los pacientes por el trato del personal hospitalario y entre las múltiples causales podemos encontrar a la insatisfacción que puede tener el personal en su entorno laboral y esto pueda conllevar a un mal desempeño. Al ser el personal humano un factor importante en el centro laboral, se trata de buscar que dentro del entorno laboral haya un trato justo y equitativo, esto a fin de que se cuente con un ambiente sano y cordial; justamente a este ambiente y la percepción que se tiene de ella se le conoce como Clima Organizacional. Es por ello que a continuación presento mi trabajo de investigación el cual se divide en 5 capítulos.

En el capítulo I se detalla el planteamiento del problema, los objetivos del estudio de investigación, la justificación e incluso las limitaciones del estudio.

El capítulo II se encuentra los antecedentes tanto nacionales como internacionales, la base teórica y las hipótesis.

En el Capítulo III se encuentra el método, el enfoque, el tipo de diseño, la población, la muestra, técnicas e instrumentos, el procesamiento realizado, los análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo IV se puede visualizar los resultados y discusiones obtenidas y finalmente en el capítulo V presento las conclusiones y recomendaciones, que se obtuvieron tras finalizar la investigación.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En toda organización se cuenta con factor humano, por ello se trata de buscar que dentro del entorno laboral haya un trato justo y equitativo, esto a fin de que se cuente con un ambiente sano y cordial; justamente a este ambiente y la percepción que se tiene de ella se le conoce como Clima Organizacional; por ende si los trabajadores perciben conflictos, desunión, falta de liderazgo, déficit de motivaciones entre otros puede llegar a generar conflictos y desmotivación en el trabajador y con ello bajar la productividad, por el contrario si el clima es bueno se puede aumentar la productividad, la motivación del trabajadores entre otros puntos a favor de la organización (1).

El factor humano no solo es importante por su presencia en la organización sino por aporte que pueda ofrecer a la organización, es por ello por lo que hoy en día las organizaciones están cambiando la forma de interacciona con sus trabajadores, dado que en ello encontrarán la llave al éxito de la organización. (2)

Tras lo anteriormente mencionado, podemos mencionar que para lograr que las organizaciones mejoren su capacidad competitiva y por ende la conformidad de quienes trabajen en la organización. Es importante, contar con un buen clima laboral (3).

En el siglo XXI, se ha incrementado el interés por la mejora continua en la gestión del sector salud. Por cual, mejorar el servicio de salud es de suma importancia. Por ello, un buen clima organizacional es el nexo que vincula el trabajo de los colaboradores de la organización y del cual depende poder contar con la satisfacción laboral de los colaboradores en general (4).

Las investigaciones relacionadas a este tema se dan en casi todos los países; por ejemplo, en la tesis de Obreque (2015) titulada "Clima Organizacional y Compromiso funcionario

en un hospital público de baja complejidad”, el autor determinó que existe una relación positiva entre el clima y el compromiso, por ello podemos definir que el compromiso del funcionario es influenciado por el clima organizacional que exista en la institución (5).

En el sector salud, es de gran importancia el valor del clima organizacional dado que es parte esencial en el desarrollo de sus procesos, brindando a la jefatura una visión, así como el diagnóstico de la realidad de la organización, identificando los requerimientos para así implementar acciones en el presente que deben iniciarse (6).

El MINSA, tuvo un interés por el clima organizacional, es así que en el año 2008 creó el instrumento “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” donde agrupó su medición en tres dimensiones; potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional (2), para lo cual usó una escala Likert (7).

Uno de los Hospitales referentes de la ciudad de Lima es el Hospital Nacional Dos de Mayo de nivel III-1 del sector público, que fue creado el 28 de febrero de 1875. La calidad de servicio de los establecimientos depende de varios factores y uno de ellos son las competencias que puedan tener los profesionales de la salud: técnico y administrativo que labora en éste.

A pesar de ser un hospital nivel III-1, no se han realizado mediciones de satisfacción laboral en el departamento de Farmacia, la última evidencia con la que se cuenta es con un estudio de Clima Organizacional llevada a cabo en el año 2013, donde se realizó una encuesta según: “Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V0.2” el cual fue aprobado con R.M. N° 468-2011/MINSA, donde el resultado fue “Clima por mejorar” (8), por lo que el Hospital no cuenta con resultados recientes que les permita conocer la situación a nivel del Clima Organizacional tomar medidas en caso se requiera.

En el Año 2018 el Hospital emitió el Documento Técnico: Plan de Bienestar y Estímulo de los Servidores, dentro de este documento se contempla Actividades de Motivación e Integración para el Fortalecimiento de la Organización, tales como Reuniones de motivación, Día de integración familiar, reconocimiento al mejor compañero de trabajo, actividades físicas, motivar a los servidores por 25 y 30 años de servicio a la Nación, turismo al interior y exterior del país entre otros con única finalidad de mejorar el clima organizacional (9).

Tras lo anterior expuesto tratar de Clima Organizacional es una necesidad de gran interés para investigadores y profesionales que tienen como personal a cargo y recursos, dado que vivimos en un mundo que avanza cada día, por lo que debemos estar alertas a la gran cantidad de cambios que suceden día a día en el campo profesional de los cargos en que se desarrollan (10).

La intención del presente trabajo de investigación, fue aportar resultados recientes que puedan explicar la influencia que pueda ejercer el clima organizacional de la institución sobre la satisfacción de los profesionales de salud del servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, dado que estos resultados ayudarán a tomar decisiones en beneficio del personal.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel del Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia?
- ¿Qué relación existe entre Potencial Humano y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia?
- ¿Qué relación existe entre el Diseño organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia?
- ¿Qué relación existe entre la Cultura de la organización y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel del Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia.
- Identificar si existe relación entre la Potencial Humano y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia.
- Identificar si existe relación entre el Diseño organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia.
- Identificar si existe relación entre la Cultura de la organización y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica:**

El presente estudio se desarrolla tomando en cuenta varias bases teóricas, que respaldan es estudios de las variables de la investigación. Una de ellas es la que menciona Churchill et al. quién conceptualizó el clima organizacional como la suma de variables sociales, que conforman el ambiente laboral del trabajador (22). Asimismo, Chiavenato describe el clima organizacional como un conjunto de atributos del ambiente laboral que pueden ser medibles de forma directa o no, por los trabajadores; lo cual influye en su comportamiento y motivación.

Por otro lado, según Chiang y Ojeda “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (23), finalmente Spector conceptualiza a la satisfacción como una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, percepciones que pueden ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo (24).

Por lo anteriormente descrito, este estudio es importante porque va mostrar las percepciones del clima organizacional que tiene el profesional de la salud así como el nivel de satisfacción laboral del profesional de la salud del departamento de farmacia del Hospital Dos de Mayo dado que no cuentan con información sobre la relación de estas dos variables.

### **1.4.2 Metodológica**

El Ministerio de Salud requiere tener información válida y real de las variables estudiadas para dirigir de una manera real y técnica, las actividades necesarias para resolver los problemas de

salud de la población peruana, dado que una pieza crucial de esta problemática de salud está relacionada con el profesional de la salud.

Formalmente, las conclusiones a las que se arribará en esta investigación aportarán como antecedente para otras investigaciones que deseen estudiar problemáticas semejantes.

### **1.4.3 Práctica**

La investigación llevada a cabo se respalda en los cuestionarios aplicados, además la justificación práctica se sustenta en la relación que existe entre las variables estudiadas en los profesionales del departamento de Farmacia del Hospital Dos de Mayo, demostrando la influencia del nivel del Clima organizacional sobre la Satisfacción Laboral, asimismo los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación serán entregados al hospital a través de su área de Capacitaciones para sea derivado a los responsables del Departamento de Farmacia. Esto permitirá a los responsables visualizar la situación en la que se encuentra el Clima Organizacional del departamento de Farmacia del hospital y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores, con lo cual podrán tomar las medidas de corrección o de mejora según los resultados obtenidos, a fin de que en un próximo estudio se obtenga mejores resultados.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

La limitante fue el personal que se encontraba de licencia, en periodo vacacional o no se encontraba de turno.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Nacionales**

Ninaquispe, (2020) tuvo en su investigación el objetivo de “Definir qué relación existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el C.S. Mórrope”; Método: el tipo de estudio fue no experimental, para lo cual utilizó 2 cuestionarios, los cuales fueron aplicados a treinta y dos colaboradores del Centro de Salud Mórrope obteniendo como resultado un Rho Spearman de 0,434; reflejando que ambas las variables de estudio tienen dependencia en un grado medio. Los trabajadores que percibieron un nivel medio de la satisfacción laboral, percibieron un nivel aceptable de clima organizacional lo cual se representa en un 56% de trabajadores que percibieron un nivel aceptable del clima organizacional y el 6% percibió un nivel excelente. Finalmente, se obtuvo una correlación positiva media; dado que el valor de la significancia bilateral  $p=0.013 < 0.05$ , concluyendo de esta forma que Si existe correlación positiva media entre las variables de estudio en el Centro de Salud (11).

Cutipa, (2018), en su estudio; el cual tuvo como objetivo “Identificar la existencia de la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional”; Método: el tipo de estudio fue no experimental, realizando una entrevista a 80 trabajadores, cuyo instrumento de recolección de datos fue las escalas de clima y satisfacción laboral, tuvo como resultados que el 8% de los colaboradores considera que el clima es muy favorable, 23% favorable, 50% medio y el 20% desfavorable. Con respecto al grado de la Satisfacción laboral se obtuvo que el 60% considera que el grado de satisfacción es alto, 30% medio y el 10% bajo.

Finalmente, utilizando el p-valor o sig. Bilateral =0.00 que se obtuvo de la aplicación del programa estadístico y que se comparó con el 0.05, el valor obtenido es menor por lo que rechaza

su hipótesis nula, por lo que concluye que hay una diferencia significativa y por ello se determina que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del Hospital Geriátrico Municipal, asimismo se obtuvo un R de Pearson de 0.662 (12).

Valladares, (2017) en su estudio; el cual tuvo como objetivo “Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, de los trabajadores de enfermería del Hospital nivel III”, Método: el tipo de estudio fue no experimental. El estudio se realizó en sesenta y siete enfermeras del servicio de medicina, utilizando para ambas variables la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que el 52.2% presentan un nivel desfavorable, el 28.4% presentan nivel medio y el 19.4% presenta un nivel favorable con respecto a la variable clima laboral y el 53.7% presentan un nivel de baja satisfacción, el 35.8% presentan nivel regular y el 10.4% presenta un nivel de alta satisfacción laboral.

Llegando a determinar que la correlación es significativa, es decir hay una alta relación positiva de ambas variables, por lo que no se acepta la hipótesis nula.

Esto dado que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  además el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,887 lo que significa que la correlación es alta (14).

Del Castillo, (2017) tiene como objetivo en su estudio “Definir la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional sobre el desempeño de los médicos del H. Dos De Mayo”, Método: el estudio fue no experimental, llevándose a cabo en un total de 323 médicos realizándoles las encuestas validadas, donde se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.705 entre el clima organizacional y el desempeño laboral y un coeficiente de correlación de 0.536 entre la satisfacción y el desempeño laboral con un nivel

de significancia =0.000,  $p < 0.05$ , por lo concluyó como una correlación positiva moderada entre las tres variables. (15).

Vásquez, (2017) tiene como objetivo en su estudio “Identificar la percepción de los trabajadores del hospital acerca del ambiente laboral” para lo cual trabajo con una población de ochocientos cuarenta y cinco trabajadores hospital Nacional Dos de Mayo utilizando como instrumento Denison (2010) y obteniendo como resultado que el nivel de percepción del ambiente organizacional de los trabajadores del hospital es un nivel alto con un 48,0%. El nivel de percepción del ambiente organizacional según el género masculino y femenino se encuentra en un nivel alto. En cuanto a la condición laboral se encuentra en un nivel de percepción media del ambiente organizacional. Tras lo cual, se concluye que el nivel de percepción del ambiente organizacional del hospital Nacional Dos de Mayo es alto y las dimensiones que influyen en la organización con mayor puntaje son implicancia, consistencia y misión. (16).

### **Internacionales**

Tamames, (2019) hizo un estudio con el objetivo de “Analizar y conocer los problemas que ocasionan un mal clima organizacional”, el estudio fue una investigación Descriptiva teniendo como herramientas la entrevista y encuesta 143 trabajadores del Hospital Universitario en la Ciudad de Sucre obteniendo de los 104 funcionarios entrevistados, el 76,9 % indicó que no están satisfechos con el salario que perciben ya que los sueldos no están de acuerdo a las escalas salariales, sin embargo el 23,1 % dijeron estar de acuerdo con los montos que perciben, el 49% de los encuestados indicaron que muchos funcionarios tiene un carácter malo entre los compañeros de trabajo así como la atención al paciente.

Por lo que se puede evidenciar disconformidad, por el personal de rangos por debajo de los sub

directores y del personal de aseo, con lo cual concluyó que es necesario considerar las etapas para el logro del cambio dado que un cambio no logrado puede ser nefasto en el clima organizacional.

Asimismo, se logró identificar 12 problemas de los cuales se priorizó 4, planteando estrategias que para que el personal que labore en el hospital pueda tener una mejor la organización y un buen el clima laboral (17).

Guzmán, (2018) en su estudio; el cual tuvo como objetivo “Caracterizar el clima organizacional de los trabajadores del sistema de salud” para lo cual uso como metodología una encuesta validada acerca del clima organizacional donde determinó que el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público existen dos factores positivos 2 negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional a diferencia del hospital privado, donde de los cuatro factores, tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje en la varianza total baja, lo cual demuestra que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público (18).

Malpica, (2018) en su estudio; el cual tuvo como objetivo “Conocer factores que impacten el clima laboral e identificar que ocasionan la insatisfacción y satisfacción de los profesionales de enfermería que laboran en el área de quirófanos del hospital Ángeles Xalapade” utilizando la metodología de Soraya Sidani uso pretest y un instrumento pos-test de clima organizacional junto con la realización de una exposición educativa, donde enseñó diversas estrategias y herramientas orientadas a la motivación de los colaboradores. obteniendo como resultado que la calificación es baja en cada una de las dimensiones del clima organizacional, donde la

calificación más alta de 6.92 en la dimensión Identidad, y la calificación más baja de 4.88 en la dimensión Motivación y la calificación global fue de 119 lo que significa Clima organizacional deficiente, pero tras la intervención por sesiones educativas aumentó la dimensión de motivación a (9.80) y la puntuación global a 265 (clima organizacional eficiente). Por ello concluyó que la motivación en el colaborador del hospital, es el factor más importante en el desempeño de sus actividades (19).

Ríos, (2017) en su estudio; el cual tuvo como objetivo “Reconocer el clima organizacional en el H. Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños del departamento de enfermería”, Método: Estudio no experimental, con 30 participantes mediante la recolección de información de la OPS donde obtuvo como resultado para la variable liderazgo un valor de 3.5, motivación un valor de 3.2, reciprocidad de 3.2 y participación con valor de 3.1 valorado en medio o poco satisfactorio, también se pudo apreciar que el Clima Organizacional del departamento del Enfermería del en el período Marzo-Abril 2017, obtuvo 52 puntos equivalente a un valor de 3.3 es decir medio o poco satisfactorio según el instrumento de la OPS, lo que refleja que el personal siente que hay un buen liderazgo por parte del departamento, pero considera que se debe trabajar en las variables participación, motivación y reciprocidad, para alcanzar la satisfacción de los recursos (20).

Obreque, (2015) tiene como objetivo de su estudio “Indagar la relación del clima organizacional con el compromiso funcionario, asimismo que dimensiones del clima laboral tienen mayor influencia sobre el compromiso de los funcionarios del H. de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua”, Método: Estudio no experimental, que se realizó con ciento dos trabajadores del Hospital a los cuales se tomó los siguientes cuestionarios: Clima organizacional y el

Compromiso de funcionario, tras finalizar estudio se observó que existe una percepción positiva del clima, dado que un 68% de las medianas de la población encuestada está de totalmente de acuerdo o de acuerdo con las afirmaciones presentadas y existe un 0% de las medianas correspondientes a “totalmente en desacuerdo”. Según los resultados encontrados se observa que existe una percepción positiva relacionada con el compromiso del funcionario hacia la institución. Finalmente se encontró una relación entre el nivel de compromiso del funcionario y el Clima Organizacional (p: 0.004), donde se evidencia que las dimensiones del Clima: motivación, estilo de supervisión, comunicación e identidad son las que más se relacionan con el compromiso (5).

## **2.2 Bases teóricas**

### **Clima Organizacional:**

Hoy en día, podemos mencionar que el clima organizacional es un tema de interés en todos los campos; dado que en los contextos organizacionales se reconoce su importancia de estudio dado que prima las interacciones entre el trabajador – organización y trabajador -trabajador (21).

### **Por ello partamos por definir el concepto de la Variable del Clima Organizacional.**

Existe variedad de definiciones que definen el Clima Organizacional una de ellas es que el Clima Organizacional es un conjunto de todas aquellas percepciones que los miembros de una organización comparten con respecto al ambiente físico, trabajo, relaciones interpersonales, así como las regulaciones informales y formales que afectan el trabajo (29).

Otro concepto que se puede resaltar es el siguiente: “el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización”.

Todas ellas, no son las únicas definiciones, dado que las definiciones están de acuerdo con la orientación y de los métodos de medición adoptados por los investigadores que se han ocupado del tema; pero algo en que sí coinciden los investigadores es que tiene influencia en la dinámica de las instituciones a todo nivel (21).

### **Teorías:**

Modelo de Litwin y Stringer:

Este modelo propone que el clima organizacional engloba estructuras organizacionales, tecnologías, prácticas administrativas y estructuras sociales, lo cual ocasiona un ambiente institucional, el cual genera motivación del personal, expresados en comportamientos emergentes, teniendo como resultado mayor innovación, satisfacción, reputación y productividad (32).

Modelo de Likert:

Según su teoría, el comportamiento del personal es influenciada por las conductas administrativas y el entorno organizacional que perciben. Para ello, Likert estableció tres tipos de variables: variables causales, intermedias y finales. Las variables causales son conocidas como independientes y permiten obtener resultados. Las variables intermedias, permiten medir los estados internos de la organización. Las variables finales son el resultado de las variables anteriores (33). A partir de Likert el Ministerio de Salud aplico su teoría a fin de elaborar su Documento técnico sobre la Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, para la aplicación en todas las Organizaciones de Salud del Ministerio de Salud y de las Direcciones Regionales de Salud.

## Evolución a través de la Historia:

La preocupación por el clima laboral inicial alrededor de los principios de la corriente cognitiva en psicología. Esta preocupación por demostrar que todos los miembros de una organización tienen una percepción distinta del entorno laboral en que se encuentran, así como que esta percepción influye en sus comportamientos dentro de la organización, con todas las implicancias que conlleva (29).

La relevancia de conocer más a fondo el clima laboral, ha sido relevante desde los años 80 hasta la actualidad, dejando de considerarse de una forma superficial y por el contrario se convirtió en un elemento de relevancia estratégica (29).

Por ello a lo a través de los años aparecen innumerables autores, a continuación, podemos mostrar diversos autores y sus aportes conceptuales.

Tabla 1

Clima organizacional autores y sus aportes

Autor	Aporte
Argyris (1958)	Enfatiza las relaciones interpersonales como factores que determinan el clima organizacional
Litwin y Stringer (1968)	Encuentran que el clima organizacional es resultado de los efectos subjetivos percibidos sobre actividades, creencias, valores y motivación
Payne y Pug (1976)	Analizan el clima como las experiencias vividas por los individuos en la organización, el conocimiento de los objetivos, la estructura e incorporación del uso de la tecnología
Schneider (1983)	Sus estudios refieren la necesidad de interacción social, el establecimiento de afinidad y sentido de pertenencia a la organización
Poole y McPhee (1985)	Enmarcan sus análisis dentro de una perspectiva integral que compone aspectos objetivos y subjetivos. Estructura, individuos y sus relaciones.
Robbins (1990)	Habla del clima como la personalidad de organización, que puede ser descrita en grados de calor y la asemeja a la cultura ya que permite reafirmar tradiciones, costumbres y prácticas.
Peiró (1995)	Aborda el clima como realidad subjetiva, asegurando que trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional.
Bris (1999)	Realizó estudios de clima organizacional en centros educativos, encontrando que en ellos el clima era bueno, con reservas
Méndez (2006)	Por la trascendencia del tema propone una línea de investigación sobre él de manera circunstancial y no como la necesidad de encontrar solución a problemas identificados. Construye el instrumento de medición IMCOC
García et.at (2010)	Las características objetivas de las organizaciones influyen en los aspectos laborales como comportamiento individual, estilos de dirección, gestión de talento, etc
Hernández et.at (2012)	Entiende el clima organizacional como una variable que interviene entre el contexto de la organización y la conducta de sus miembros
Segredo (2017)	Menciona que las dimensiones espaciales, la seguridad, el contexto, la decoración e iluminación son elementos que influyen en la creación de climas organizacionales productivos

Con estos aportes podemos entender que cada organización tiene su propio ambiente laboral característico, que tiene repercusión en la conducta de las personas que conforman la organización. Lo cual es sinónimo de un gran reto que es lograr que sea satisfactorio y cómodo (29).

### **Clima Organizacional en el Sector Salud**

El clima organizacional en las instituciones del sector salud representa un factor importante en el desempeño laboral del trabajador y en la calidad de servicio que ofrece al usuario, el cual está influenciado por la gestión administrativa; es una característica del entorno laboral, observada de forma directa o indirecta por los trabajadores, lo que determina su compromiso, desempeño y productividad (30).

La satisfacción del usuario es uno de los objetivos clave de un sistema de salud, es "el sentimiento que surge de satisfacer las necesidades y deseos" del individuo, la forma en que se presta la atención, las habilidades profesionales y las características individuales influyen positivamente en la satisfacción (30).

### **Características: (2) (31)**

- Características internas o externas del medio ambiente del trabajo.
- Tienen cierta permanencia en el tiempo, a pesar de tener cambios por situaciones coyunturales y se diferencian entre organizaciones y entre áreas de una misma organización.
- Son percibidas indirectamente o directamente por los trabajadores de la organización.
- Tiene repercusión sobre el desempeño y comportamiento de los trabajadores de la institución.
- Impacta el nivel de compromiso de los miembros de la organización.

- Está influenciado por diversas variables (políticas, estilo de dirección, planes de gestión, entre otros).
- Se caracteriza por ser un sistema interdependiente, altamente dinámico.

### **Dimensiones del Clima Organizacional:**

El Ministerio de Salud en su versión 2 certifica la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional a través de la Resolución Ministerial N° 468 - 2011/MINSA.

En este documento se plantea las siguientes dimensiones:

- “Potencial Humano, que conforma el engranaje social intrínseco o interno de un establecimiento o centro, el cual está conformado por personas y/o grupos de personas, pensantes y con sentimientos, que pertenecen a una determinada institución u organización con el propósito de lograr sus objetivos. (34) ”.
- “Diseño Organizacional, menciona que toda organización tiene un conjunto de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas por un grupo de personas. En la coordinación de cualquier organización se debe considerar cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones como son: tener un objetivo común, el acoplamiento de los esfuerzos, la designación, las faenas o labores diarias y la clasificación o nivel de la autoridad a la que comúnmente nombramos estructura de la organización (34)”.
- “Cultura de la Organización, viene a ser el conglomerado de principios, valores, creencias e ideales que tienen en común las personas que componen una organización. Sistema de significados que comparten la mayoría o el total de los integrantes de una organización y que la diferencia de otras organizaciones.” (34).

### **Satisfacción Laboral (35):**

Según Chiang y Ojeda “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (23).

En otras palabras, podemos decir que es la postura del trabajador frente a su trabajo.

Por otro lado, Spector conceptualiza a la satisfacción como una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, percepciones que pueden ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo (24).

Tras las definiciones anteriores se puede desprender que los trabajos que desempeñan los colaboradores de una organización no solo son actividades, sino es mucho más considerando que se requiere: que exista una interacción de la persona con su entorno, el cumplimiento de las políticas de la organización, el cumplimiento con los indicadores de desempeño entre otros aspectos, tras lo cual podemos indicar que una evaluación de la satisfacción del trabajador es la suma de varios elementos del trabajo, por lo que si deseamos conocer acerca de la actitud de los trabajadores con respecto a su vida laboral el indicador idóneo para ello es la satisfacción laboral.

### **Teorías sobre la Satisfacción Laboral**

#### **Teoría de Herzberg:**

La teoría sugiere que la satisfacción y la insatisfacción durante las labores no son extremos opuestos del mismo continuo, sino dos conceptos distintos y, en ocasiones, incluso no vinculados. Los factores "motivadores" como el sueldo y los beneficios, reconocimientos y las metas cumplidas para que un trabajador exprese satisfacción. Por otro lado, los factores de "higiene" (condiciones laborales, las políticas y la estructura de la institución, la interacción con

los compañeros y la calidad de la gestión) están vinculados con la insatisfacción hacia la organización (36).

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades**

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow fue una de las más utilizadas para explicar la satisfacción laboral. La teoría menciona que las necesidades humanas forman una estructura jerárquica de cinco niveles: necesidades fisiológicas, seguridad, pertenencia / amor, estima y autorrealización. La jerarquía de necesidades de Maslow postula que hay necesidades esenciales que deben satisfacerse primero (como las necesidades fisiológicas y la seguridad), antes de que se puedan satisfacer las necesidades más complejas (como la pertenencia y la estima) (37).

### **Modelo de Características de Trabajo**

El Modelo de Características del Trabajo explica que la satisfacción en el trabajo ocurre cuando el ambiente de trabajo fomenta características motivadoras intrínsecas. Cinco características clave del trabajo: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación, influyen en tres estados psicológicos.

### **Historia:**

El interés por la satisfacción en el trabajo surge en la época contemporánea al surgimiento de algunas corrientes psicológicas.

El autor Muchinsky (1994) menciona que Taylor incorpora dentro de “Scientific Management” la variable satisfacción vinculada al rendimiento. Posteriormente en 1933, los “estudios de Hawthorne”, elaborados por Elton Mayo, resalta el interés de aplicar los conocimientos y las

teorías de las interacciones sociales en el estudio de la influencia de las condiciones físicas sobre el desempeño del personal.

Este interés inicial cambia de forma importante, enfocándose en identificar las actitudes y los sentimientos individuales, valoraciones subjetivas de la situación laboral, la comunicación, las relaciones sociales, influencia del grupo de trabajo y la satisfacción en el trabajo. Paralelamente a las investigaciones de Hawthorne, Happock (1935) realiza un estudio sobre satisfacción en el trabajo, donde existe diferencias grupales e interindividuales a nivel de la satisfacción y al tipo de labor desempeñada. Los resultados bajos pertenecieron a los trabajadores no cualificados a diferencia de los resultados más altos donde se encontraban los profesionales.

Por los años 1953 Schaffer, plantea variable relacionadas a la persona misma y no al ambiente laboral, pareciéndose a la postura parecida a la de Maslow. La teoría de Schaffer plantea 12 necesidades básicas, que de acuerdo a la no satisfacción o satisfacción provoca un estado de tensión en la persona.

En 1990 Locke y Latham realizaron una revisión de las investigaciones sobre satisfacción laboral, y estiman había unas 3,300 investigaciones acerca del tema posterior a ello hasta el año 2000, Judge y Church (2000) mencionan 7,856 investigaciones, Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson (2002), mencionan más de 12,400. Lo cual nos refleja el incremento del interés en el estudio sobre la satisfacción laboral a lo largo de los años (35).

### **Satisfacción Laboral en el Sector Salud:**

En el sector salud ha tomado relevancia su importancia, dado que podríamos decir que al determinar la satisfacción de los profesionales nos podemos dar una idea de la calidad de sus servicios que ofrece la organización. Por lo expuesto podemos considerar que la satisfacción laboral determina la calidad del servicio y el estado emocional subjetivo de los trabajadores; por

lo que mejorar la estadía del trabajador en la organización es una forma de asegurar la productividad.

### **Dimensiones:**

Para la evaluación se realizará el estudio con el cuestionario de Satisfacción del Personal de Salud- MINSA, ésta evalúa 3 dimensiones:

Trabajo: lugar o área donde se le designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

Incentivo: Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

Interacción: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los - profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2023.
- H<sub>0</sub>: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los - profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Potencial Humano.

- Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Potencial Humano.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Diseño organizacional.

- Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Diseño organizacional.

- H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y la Cultura organizacional.

- Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y la Cultura organizacional.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

El método hipotético deductivo dado que a través de la una teoría se puede plantear una hipótesis comprobable (50).

### **3.2. Enfoque investigativo**

El enfoque utilizado fue el cuantitativo dado que se analizó los datos a través de métodos estadísticos y de esta forma lograr resolver la hipótesis planteada.

### **3.3. Tipo de investigación**

Aplicada dado que se busca resolver un problema teniendo como objetivo la búsqueda de nuevos conocimientos.

**Alcance:**

Correlacional, dado que se buscó determinar la relación que existe entre ambas variables.

**3.4. Diseño de la investigación**

Es no experimental dado que se recolectó los datos directamente de los trabajadores de la institución, sin manipular ninguna variable alguna”

**3.5. Población, muestra y muestreo**

**Población:** 125 profesionales de la salud que trabajan en el departamento de farmacia del Hospital Dos de Mayo.

**Número de muestra final:**

83 participantes.

**Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión:

- Trabajadores de salud nombrados, contratados CAS, Tercero.
- Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia que firmaron el consentimiento informado.
- Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia con tiempo de servicios mínimo de 3 meses laborando en el hospital.
- Personal que se encontraban trabajando activamente en modalidad presencial al momento de la evaluación.

Exclusión:

- Trabajadores que estuvieron con licencia y/o vacaciones durante la aplicación del instrumento.
- Trabajadores que no completaron los instrumentos de recolección de datos.
- Trabajadores que estuvieron con descanso médico.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (Niveles)
<b>Clima Organizacional</b>	Está determinado por las percepciones de los integrantes de una organización respecto a la labor que desempeñan, el ambiente físico en que se desenvuelven, las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefe; y las diversas normativas formales e informales que afectan su labor.	Para esta variable se utilizó un cuestionario tipo Ordinal que consta de 3 dimensiones con 28 ítems, cuya valoración está como: "No saludable: 28-56, Por mejorar: 57-84 y Saludable: 85- 112"	Potencial Humano	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	Ordinal	No saludable 11-22 Por mejorar 22 a 33 Saludable 34 – 44
				Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo		
				Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes		
				Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito		
				Las otras áreas o servicios me ayudan		
				En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.		
				La limpieza de los ambientes es adecuada.		
				Las tareas que desempeño corresponden a mi función		
				Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización		
				Estoy comprometido con mi organización de salud.		
				Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.		
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.						

				<p>La innovación es característica de nuestra organización.</p> <p>Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas</p> <p>Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.</p> <p>Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios</p> <p>Mi jefe está disponible cuando se le necesita.</p> <p>Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.</p> <p>Recibo buen trato en mi establecimiento de salud</p> <p>Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.</p>	Ordinal	<p>No saludable 9-18</p> <p>Por mejorar 19 - 27</p> <p>Saludable 28 – 36</p>
				<p>Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</p> <p>Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo evaluado en forma adecuada</p> <p>Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa</p> <p>Mi salario y beneficios son razonables</p> <p>Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo</p>	Ordinal	<p>No saludable 8-16</p> <p>Por mejorar 17 - 24</p> <p>Saludable 25 - 32</p>

				<p>Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión</p> <p>En mi organización participo en la toma de decisiones.</p>		
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Nivel de conformidad de los trabajadores respecto al ambiente laboral</b>	<p>Para esta variable se utilizó un cuestionario tipo Ordinal que consta de 3 dimensiones con 22 ítems, cuya valoración esta con Insatisfecho 22-51, Ni Insatisfecho ni satisfecho 52-81 y Satisfecho 82 – 110.</p>	Trabajo	<p>Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo con claro, por tanto, sé lo que se espera de mí</p>	Ordinal	<p>Insatisfecho: 11-26</p> <p>Ni insatisfecho ni satisfecho: 27-40</p> <p>Satisfecho: 41-55</p>
				<p>El trabajo de mi servicio está bien organizado</p>		
				<p>En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades</p>		
				<p>Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados</p>		
				<p>Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.</p>		
				<p>La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.</p>		
				<p>En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral</p>		
				<p>Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho</p>		
				<p>Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.</p>		
				<p>Los Directivos y jefes demuestra dominio técnico y conocimientos de sus funciones.</p>		

				Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.		
			Incentivos	Los directivos del centro laboral hacen esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	Ordinal	Insatisfecho: 4-9 Ni insatisfecho ni satisfecho: 10-15 Satisfecho: 16-20
		Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.				
		Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.				
		Mi sueldo o remuneración es adecuada con relación al trabajo que realizo.				
		Interacción		La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	Ordinal	Insatisfecho: 7-16 Ni insatisfecho ni satisfecho: 17-26 Satisfecho: 27-35
			Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.			
			Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.			
			Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.			
			Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.			
				El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.		
				El nombre y prestigio del Minsa es gratificante para mí.		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta, por ello se solicitará al personal de Farmacia que cumplan los criterios de inclusión-exclusión y que hayan firmado el Consentimiento Informado. Se solicitará el permiso para poder tomar la encuesta de forma presencial. El uso de esta técnica es fácil y sencilla.

Encuestas anónimas

Los instrumentos por utilizar para la medición de las variables serán los siguientes:

#### **Clima Organizacional:**

El Cuestionario acerca del Clima Organizacional a utilizar fue realizada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA y ésta fue aprobada a través de la RM N°468-2011/MINSA.

Este instrumento es un cuestionario conformado por 28 ítem, donde cada enunciado tiene como respuesta una de las cuatro opciones: nunca, a veces, frecuentemente y siempre.

Los resultados de la aplicación de este instrumento se hallan en los parámetros de tres niveles de puntuación, de acuerdo con el detalle que se muestra en la tabla de operacionalización.

Este cuestionario permitirá conocer las percepciones del profesional de Salud del departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, respecto al Clima Organizacional.

#### **Satisfacción Laboral**

Cuestionario de satisfacción laboral del Personal de Salud elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA-2002.

Está conformada por 22 ítems agrupados en 3 dimensiones: Trabajo, Incentivo e Interacción, con las siguientes alternativas de respuesta: Mayormente de acuerdo con la opinión, Totalmente de acuerdo con la opinión, Pocas veces de acuerdo con la opinión, Indiferente a la opinión y Totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los resultados se medirán en 3 niveles de puntuación: Insatisfecho, Ni insatisfecho ni satisfecho y Satisfecho, cuyo detalle por dimensión se puede encontrar en el cuadro de operacionalización.

### **3.7.2. Descripción**

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos a utilizar.

La ficha técnica del instrumento 1 “Cuestionario para Medir el Clima Organizacional”.

**Población:** *83 personales de salud.*

**Tiempo:** *1 mes*

**Momento:** *En su espacio libre dentro de su turno.*

**Lugar:** *Hospital Dos de Mayo*

**Validez:** *Este instrumento fue validado en la investigación de Sánchez (28) por 5 expertos, a través del formato de valoración Aiken donde reportó un coeficiente mayor al 90% (100.0).*

**Fiabilidad:** *Alfa de Cronbrach 0.904*

**Tiempo de llenado:** *30 minutos*

**Número de ítems:** *28 ítems.*

**Dimensiones:** *“Potencial Humano” (1 al 11), “Diseño Organizacional” (12 al 20), “Cultura Organizacional” (21 al 28)*

**Alternativas de respuesta:** *Nunca, A veces, Frecuente y Siempre.*

**Baremos (niveles, grados) de la variable:** *No Saludable, Por Mejorar y Saludable*

La ficha técnica del instrumento 2 “Cuestionario para Medir la Satisfacción Laboral”. (V. dependiente)

**Población:** *83 profesionales de salud.*

**Tiempo:** *1 mes*

**Momento:** *En su espacio libre dentro de su turno.*

**Lugar:** *Departamento de Farmacia - Hospital Dos de Mayo.*

**Validez:** *Este instrumento fue validado en la investigación de Sánchez (28) por 5 expertos, a través del formato de valoración Aiken donde reportó un coeficiente mayor al 90% (100.0).*

**Fiabilidad:** *Alfa de Cronbach igual a 0.926*

**Tiempo de llenado:** *30 minutos*

**Número de ítems:** *22 ítems*

**Dimensiones:** *“Trabajo” (1 al 11), “Incentivo” (12 al 15), “Interacción” (16 al 22).*

**Alternativas de respuesta:** *Totalmente de acuerdo con la opinión, Mayormente de acuerdo con la opción, Indiferente a la opinión, Pocas veces de acuerdo con la opinión, Totalmente en desacuerdo con la opinión.*

**Baremos (niveles, grados) de la variable:** *Insatisfecho, Ni insatisfecho ni satisfecho, Satisfecho.*

### **3.7.3. Validación**

Finalmente cabe señalar que ambos instrumentos a emplear fueron validados por Sánchez Cueva en su investigación realizada sobre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020, donde obtuvo un Coeficiente de concordancia mayor al 90% para ambos instrumentos. Por otro lado, el mismo

autor realizó la prueba de confiabilidad de los instrumentos a través de un piloto que realizó en el Hospital Belén de Trujillo con 20 profesionales de la salud, con un alfa de Cronbach de 0.76 para el cuestionario satisfacción laboral y 0.99 para cuestionario de Clima Organizacional (28). La presente investigación utilizó los instrumentos: “CLIMA ORGANIZACIONAL” (elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del Minsa) y “SATISFACCIÓN LABORAL” (elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del Minsa).

Para el recojo de datos se coordinó con el jefe de departamento para poder acercarme a los profesionales de salud en sus puestos de trabajo. Donde se le entregó a cada uno el consentimiento informado en el que se le detalla los objetivos del estudio. Esta recolección tomó alrededor de 1 mes dado que el personal rotaba de turno y tenían descansos entre turnos.

#### **3.7.4. Confiabilidad:**

##### **Análisis de Confiabilidad Escala Clima Organizacional**

Para evaluar la fiabilidad de la escala Clima Organizacional se calculó el coeficiente Alfa conocido como Alfa de Cronbach tanto para la escala total (28 ítems) así como para cada una de las dimensiones que la componen. Se seleccionó una muestra de 10 participantes cuyos resultados se presentan a continuación.

Como se observa en la **Tabla 1**, el coeficiente Alfa para la escala total fue igual a 0.904, lo que implica alta confiabilidad. Así también, los coeficientes Alfa obtenidos para las tres dimensiones indican alta fiabilidad. Para la dimensión Potencial Humano, se obtuvo un coeficiente de 0.816, para Diseño Organizacional un coeficiente igual a 0,724 y para la dimensión cultura de la organización 0.757.

**Tabla 1.**

**Coefficiente Alfa para la Escala Clima Organizacional y para cada Dimensión que la componen.**

<b>Escala</b>	<b>Núm. Ítems</b>	<b>Alfa</b>
Total	28	0.904
Potencial Humano	11	0.816
Diseño Organizacional	9	0.724
Cultura de la Organización	8	0.757

### **ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL**

Para la escala de Satisfacción Laboral se obtuvo un coeficiente Alfa igual a 0.926 lo que indica una alta fiabilidad. Al observar los coeficientes Alfa para cada una de las tres dimensiones que componen esta escala se observa que todos son mayores a 0.8 lo que indica también alta fiabilidad. Para la dimensión Trabajo se obtuvo un coeficiente igual a 0.821, para la dimensión incentivo se obtuvo 0.802 y finalmente, para la dimensión Interacción se obtuvo un coeficiente de 0.851.

**Tabla 2.**

**Coefficiente Alfa para la Escala Satisfacción Laboral y para cada Dimensión que la componen.**

<b>Escala</b>	<b>Núm. Ítems</b>	<b>Alfa</b>
Total	22	0.926
Trabajo	11	0.821
Incentivo	4	0.802
Interacción	7	0.851

### **3.8. Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos recolectados en las encuestas del clima organizacional y satisfacción laboral son codificados en forma numérica independientemente según la variable.

Asimismo, los datos obtenidos expresadas en frecuencias y porcentajes se trasladaron a tablas univariadas para un mejor análisis.

Los supuestos para la utilización del Rho de Spearman son dados las características de las variables. Las dos variables (clima organizacional y satisfacción laboral) son numéricas ordinales por lo tanto para verificar la relación entre dos variables numéricas y ordinales se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Finalmente, el grado de correlación entre las variables es determinada por el Rho de Spearman. Para todo este análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SSPS vigente al momento de la obtención de resultados.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Estos serán revisados y aprobados por el Comité de Investigación Biomédica del Hospital Nacional Dos de Mayo.

En primer lugar, se solicitará el permiso de las autoridades correspondientes del Hospital para la aplicación de los instrumentos, por otro lado, se entregará el consentimiento informado a todos los profesionales siempre preservando su anonimato como encuestado, respetando las normas internacionales.

Finalmente hay que mencionar que como investigador se mantendrá un respeto hacia el profesional de salud encuestado, así como a sus respuestas, sin juzgar si éstas fueron las más acertadas o no.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Se analizó un total de 83 profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, de los cuales 54.2% (45) fueron mujeres y 45.8% (38) fueron hombres (Tabla 1).

#### Tabla 1.

Características Generales de los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.

Características	Frecuencia (n=83)	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Femenino	45	54.2%
Masculino	38	45.8%
<b>Condición</b>		
CAS	24	28.9%
Contratado	30	36.1%
Locación	3	3.6%
Nombrado	21	25.3%
Otros	5	6.0%

**Tabla 2:**

**Estadísticos descriptivos de la suma de puntajes para la escala de Satisfacción Laboral obtenida en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Suma de puntajes para la escala total de satisfacción Laboral	83	34	110	72.86	16.461
N válido (por lista)	83				

La **Tabla 2** presenta los estadísticos descriptivos obtenidos en la suma de puntajes de la escala de Satisfacción Laboral. Aquí se encontró que el puntaje mínimo fue de 34 mientras que el máximo fue de 110, con un puntaje promedio de 72.86.

**Tabla 3.**

**Niveles de Satisfacción Laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Niveles de Satisfacción Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho (22 - 51)	9	10.8	10.8	10.8
	Ni insatisfecho ni satisfecho (52 - 81)	49	59.0	59.0	69.9
	Satisfecho (82 - 110)	25	30.1	30.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

La **Tabla 3** presenta el resultado de los niveles de Satisfacción Laboral, como se observa 10.8% (9) de los profesionales se encuentra en el nivel de insatisfecho respecto de lo laboral, mientras que el 30.1% (25) se encuentra satisfecho.

**Tabla 4.**

**Estadísticos descriptivos de la suma de puntajes para la escala de Clima Organizacional obtenida en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Estadísticos descriptivos**

				Desviación
N	Mínimo	Máximo	Media	estándar

Suma de puntajes para la	83	50	109	77.13	13.153
escala total de clima					
organizacional					
N válido (por lista)	83				

La **Tabla 4** presenta los estadísticos descriptivos obtenidos en la suma de puntajes de la escala de Clima Organizacional. Aquí se encontró que el puntaje mínimo fue de 50 mientras que el máximo fue de 109, con un puntaje promedio de 77.13.

#### **Tabla 5.**

**Niveles de Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

#### **Niveles del Clima Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable (28 - 56)	4	4.8	4.8	4.8
	Por mejorar (57 - 84)	58	69.9	69.9	74.7
	Saludable (85 - 112)	21	25.3	25.3	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

La **Tabla 5** presenta el resultado de los niveles de Clima Organizacional, como se observa 4.8% (4) de los profesionales se encuentra en el nivel de No saludable, mientras que el 69.9% (58) se encuentra en el nivel por mejorar.

**Tabla 6.**

**Satisfacción Laboral y Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Tabla cruzada Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada) Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)**

			Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)			
			2 Ni insatisfecho ni satisfecho			
			1 Insatisfecho (22 - 51)	2 Ni insatisfecho ni satisfecho (52 - 81)	3 Satisfecho (82 - 110)	Total
Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada)	1 No saludable (28 - 56)	Recuento	3	1	0	4
		% dentro de Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada)	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	2 Por mejorar (57 - 84)	Recuento	6	43	9	58
		% dentro de Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada)	10.3%	74.1%	15.5%	100.0%
	3 Saludable (85 - 112)	Recuento	0	5	16	21
		% dentro de Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada)	0.0%	23.8%	76.2%	100.0%
Total	Recuento	9	49	25	83	
	% dentro de Clima Suma de puntajes para la escala total de clima (Agrupada)	10.8%	59.0%	30.1%	100.0%	

La **Tabla 6** presenta el resultado del análisis entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Se observó, que entre los trabajadores con un clima organizacional no saludable el 75.0% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral; mientras que, entre los trabajadores con un nivel de clima organizacional saludable, 76.2% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Finalmente, entre los trabajadores con un clima organizacional por mejorar el 74.1% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

**Tabla 7.**

**Satisfacción Laboral y la Dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Tabla cruzada Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)\*Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)**

			Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)			Total
			1 Insatisfecho (22 - 51)	2 Ni insatisfecho ni satisfecho (52 - 81)	3 Satisfecho (82 - 110)	
Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)	1 No saludable (11 - 21)	Recuento	4	3	0	7
		% dentro de Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)	57.1%	42.9%	0.0%	100.0%
	2 Por mejorar (22 - 33)	Recuento	5	44	14	63
		% dentro de Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)	7.9%	69.8%	22.2%	100.0%
	3 Saludable (34 - 44)	Recuento	0	2	11	13
		% dentro de Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)	0.0%	15.4%	84.6%	100.0%
Total		Recuento	9	49	25	83
		% dentro de Potencial Suma puntajes dimensión Potencial Humano del clima organizacional (Agrupada)	10.8%	59.0%	30.1%	100.0%

La **Tabla 7** presenta el resultado del análisis entre la satisfacción laboral y la dimensión Potencial Humano del clima organizacional. Se observó, que entre los trabajadores con un potencial humano no saludable el 57.1% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral; mientras que, entre los trabajadores con un nivel de potencial humano saludable, 84.6% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Finalmente, entre los trabajadores con un Potencial Humano por mejorar el 69.8% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

**Tabla 8.**

**Satisfacción Laboral y la Dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Tabla cruzada Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada) Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)**

		Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)			Total	
		1 Insatisfecho (22 - 51)	2 Ni insatisfecho ni satisfecho (52 - 81)	3 Satisfecho (82 - 110)		
Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada)	1 No saludable (9 - 18)	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada)	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	2 Por mejorar (19 - 27)	Recuento	7	41	9	57
		% dentro de Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada)	12.3%	71.9%	15.8%	100.0%
	3 Saludable (28 - 36)	Recuento	0	6	16	22
		% dentro de Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada)	0.0%	27.3%	72.7%	100.0%
Total	Recuento	9	49	25	83	
	% dentro de Diseño Suma puntajes dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional (Agrupada)	10.8%	59.0%	30.1%	100.0%	

La **Tabla 8** presenta el resultado del análisis entre la satisfacción laboral y la dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional. Se observó, que entre los trabajadores con un Diseño Organizacional no saludable el 50.0% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral y el otro 50% manifestaron no sentirse ni satisfecho ni insatisfechos laboralmente; así también, entre los trabajadores con un nivel de diseño organizacional saludable, 72.7% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Finalmente, entre los trabajadores con un Diseño Organizacional por mejorar el 71.9% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

**Tabla 9.**

**Satisfacción Laboral y la Dimensión Cultura de la organización del Clima Organizacional medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Tabla cruzada Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)\*Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)**

		Satisfacción Suma de puntajes para la escala total de satisfacción (Agrupada)			Total	
		1 Insatisfecho (22 - 51)	2 Ni insatisfecho ni satisfecho (52 - 81)	3 Satisfecho (82 - 110)		
Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)	1 No saludable (8 - 16)	Recuento	3	4	0	7
		% dentro de Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)	42.9%	57.1%	0.0%	100.0%
	2 Por mejorar (17 - 24)	Recuento	6	35	6	47
		% dentro de Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)	12.8%	74.5%	12.8%	100.0%
	3 Saludable (25 - 32)	Recuento	0	10	19	29
		% dentro de Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)	0.0%	34.5%	65.5%	100.0%
Total	Recuento	9	49	25	83	
	% dentro de Cultura Suma puntajes dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional (Agrupada)	10.8%	59.0%	30.1%	100.0%	

La **Tabla 9** presenta el resultado del análisis entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional. Se observó, que entre los trabajadores con una Cultura de la Organización no saludable el 42.9% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral mientras que el 57.1% 50% manifestaron no sentirse ni satisfecho ni insatisfechos laboralmente; así también, entre los trabajadores con un nivel de cultura de la organización saludable, 65.5% manifestaron estar satisfechos laboralmente. Finalmente, entre los trabajadores con un Cultura de la Organización por mejorar el 74.5% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis General

Ho: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los -  
profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los -  
profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2023.

##### Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen de error

Por lo tanto:

$P \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna

**Estadístico de prueba:** Rho Spearman

##### Tabla 10.

**Coefficiente de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la satisfacción  
laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia  
del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

Correlaciones			Clima Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.730**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	83

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

Como  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y para verificar la existencia de una relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral se calculó el coeficiente de correlación de Spearman (**Tabla 10**).

Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.730 lo que indica una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el clima organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

#### **4.1.3. Prueba de hipótesis específica N° 1**

- $H_0$ : No Existe relación entre la satisfacción laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Potencial Humano.
- $H_1$ : Existe relación entre la satisfacción laboral de los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Potencial Humano.

#### **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen de error

Por lo tanto:

$P \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna

**Estadístico de prueba:** Rho Spearman

**Tabla 11.**

**Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

**Correlaciones**

		Satisfacción
		Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Potencial Humano del clima organizacional	.622**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	83

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

Como  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y para verificar la existencia de una relación entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional con la satisfacción laboral se calculó el coeficiente de correlación de Spearman (**Tabla 11**).

Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.622 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el Potencial Humano mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

Ho: No Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Diseño organizacional.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y el Diseño organizacional.

**Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen de error

Por lo tanto:

$P \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna

**Estadístico de prueba:** Rho Spearman

**Tabla 12.**

**Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

Correlaciones			Satisfacción
			Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Diseño	Coefficiente de correlación	.709**
	Organizacional del clima	Sig. (bilateral)	<.001
	organizacional	N	83

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

Como  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y para verificar la existencia de una relación entre la dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional con la satisfacción laboral se calculó el coeficiente de correlación de Spearman (**Tabla 12**).

Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.709 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el Diseño Organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y la Cultura organizacional.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia y la Cultura organizacional.

**Tabla 13.**

**Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional y la satisfacción laboral medido en los Profesionales de salud que laboran en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Año 2023.**

<b>Correlaciones</b>			Satisfacción
			Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional	Coeficiente de correlación	.640**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	83

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

Como  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y para verificar la existencia de una relación entre la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional con la satisfacción laboral se calculó el coeficiente de correlación de Spearman **(Tabla 13)**.

Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.640 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando la Cultura de la Organización mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo 2023.

Trabajar en una institución con un Clima organizacional saludable logra que los trabajadores realicen sus actividades de forma eficiente, es por ello que el objetivo en toda institución u organización se logre mantener un buen clima.

Desde hace muchos años atrás la calidad de atención de los servicios de salud está relacionada al desempeño laboral y éste a su vez con el clima laboral que pueda darse dentro de la institución.

Por ello consideré que es de vital importancia conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral y proporcionar esta información relevante sobre los comportamientos de los trabajadores y procesos, lo cual llevará a los directivos y/o jefaturas a poder planificar cambios o mejoras según se requiera.

Con respecto al objetivo general, se observó que, entre los trabajadores con un clima organizacional no saludable, el 75.0% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral y que entre los trabajadores con un clima organizacional por mejorar el 74.1% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente, esto no es similar a lo obtenido por Chumpitaz (2022) quién evidenció en su estudio que hay 78,6% trabajadores del total, que manifiestan percibir un nivel no saludable o por mejorar en relación al clima organizacional pero que perciben sentirse satisfechos laboralmente.

Referente a la hipótesis general de nuestra investigación se determinó que si existe relación entre ambas variables. Esto se determinó tras obtener una correlación igual a 0.730 lo que nos indica que hay una relación positiva entre las ambas variables.

Es decir, si mejora el Clima Organizacional mejorará la Satisfacción Laboral de los profesionales del departamento de Farmacia del Hospital Dos de Mayo.

Revisando trabajos de investigación encontré que en la investigación de Ninaquispe [11] también determinó que Si existe relación entre ambas variables en el C.S. Mórrope, dado que obtuvo un Rho Spearman de 0.434 es decir una correlación media. Con respecto a la variable Clima Organizacional 75% considera un nivel aceptable y 75% considera nivel medio la Satisfacción Laboral.

Estos resultados determinan que cuando el clima organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace; esto también se reflejó en el estudio de Cutipa [12] donde obtuvo una correlación de 0.662 donde también determinó que el Clima organizacional influyó en la satisfacción laboral del personal del Hospital Geriátrico Municipal.

En el año 2017 en la investigación Del Castillo que se llevó a cabo en el Hospital Dos de Mayo pero con población médica, Del Castillo obtuvo una correlación similar pero entre las variables Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, es decir que no solo

el Clima organizacional tiene un impacto sobre la Satisfacción laboral sino también impacta en el Desempeño Laboral, que se ve reflejado en la atención al paciente, por ello la importancia de contar con un Clima saludable en la institución.

Por otro lado, el nivel de insatisfacción hallado en la investigación coincide con lo hallado por Valladares (14) en su investigación llevada a cabo con trabajadores de enfermería en un Hospital nivel III donde el resultado fue que el 53.7% de los trabajadores presentan un nivel de baja satisfacción frente a solo un 10.4%, de alta satisfacción laboral.

Como podemos apreciar estas variables no son algo sencillo de estudiar dado que el comportamiento humano es complejo y variante de acuerdo al estado de ánimo de la persona, por lo cual es necesario investigarlo y verificarlo (2).

Con respecto al objetivo específico sobre la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral, los resultados obtenidos fueron que entre los trabajadores con un potencial humano no saludable el 57.1% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral, mientras que entre los trabajadores con un Potencial Humano por mejorar el 69.8% no se encontraba ni satisfecho ni insatisfecho laboralmente manifiestan que es no saludable o requiere mejorar y sólo un total de 8 (10,0%) trabajadores considera que la dimensión potencial humano del clima organizacional es saludable, lo cual coincide con lo obtenido por Chumpitaz (2022) y Sánchez (2020) donde el personal también manifiesta que no es saludable o requiere mejorar.

En referencia al objetivo específico sobre la relación entre la dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción laboral, los resultados obtenidos fueron, que entre los trabajadores con un Diseño Organizacional no saludable el 50.0% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral y el otro 50% manifestaron no sentirse ni satisfecho ni insatisfechos laboralmente, lo cual coincide con los resultados obtenidos por Chumpitaz (2022) donde se encontró que hay 76,3% trabajadores del total, que manifiestan percibir un nivel no saludable o por mejorar en la mayoría de casos, también similar a los resultados obtenidos por Sánchez (2020).

Finalmente con respecto a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión Cultura de la Organización, se obtuvo como resultado, que entre los trabajadores con una Cultura de la Organización No saludable, el 42.9% se encontraban en un nivel de insatisfacción laboral mientras que el 57.1% 50% manifestaron no sentirse ni satisfecho ni insatisfechos laboralmente; lo cual coincide con los resultados obtenidos por Chumpitaz (2022) quién obtuvo que (81,3%) trabajadores del total, que manifiestan percibir la dimensión cultura organizacional del clima organizacional como no saludable o por mejorar y similar a los resultados obtenidos por Sánchez (2020).

Tras los resultados obtenidos y mencionados líneas arriba, es importante que los Directivos logre realizar una revisión de las posibles causas y tomar las debidas acciones de mejora en los puntos que requiera, siempre promoviendo la participar del trabajador para que sienta que su opinión es tomada en cuenta, así como en su participación en la institución.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

1. Se obtuvo un Nivel de Clima organizacional de 4.8% No saludable y un 69.9% Por mejorar, a nivel de Satisfacción Laboral se obtuvo un 10.8% Insatisfecho y el 30.1% Satisfecho.

2. Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.730 lo que indica una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el clima organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

3. Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.622 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Potencial Humano del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el Potencial Humano mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

4. Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.709 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Diseño Organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando el Diseño Organizacional mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

5. Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.640 lo que indica una relación positiva entre la dimensión Cultura de la Organización del clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, cuando la Cultura de la Organización mejora la satisfacción laboral también lo hace. Por otro lado, según Hernández (2014) este valor se califica como una correlación media.

## **5.2 Recomendaciones**

5.2.1. Se recomienda a los encargados del Departamento de Farmacia, gestionar por lo menos 1 vez al año la toma de la encuesta del Clima Organizacional a fin de comparar con los resultados anteriores y ver si los resultados de la implementación de mejora tuvieron impacto sobre los resultados obtenidos el año anterior.

5.2.2. Se recomienda a los encargados del Departamento de Farmacia tomar importancia sobre la dimensión Potencial Humano, dado que los resultados reflejaron que un Potencial Humano No saludable se asocia con un nivel insatisfacción, por lo que recomiendo mejorar la comunicación efectiva, para que el trabajador pueda tener la confianza de tomar la iniciativa de proponer alternativas de solución ante algún problema u oportunidad de mejora encontrada.

Además, se recomienda replantear la entrega de reconocimientos al personal, dado que no se puede dar reconocimientos monetarios, se puede hacer énfasis a los reconocimientos afectivos los cuales también son importantes para crear ambientes positivos.

5.2.3. Se recomienda a los encargados del Departamento de Farmacia tomar importancia sobre la dimensión Diseño Organizacional, establecer mecanismos frecuentes de retroalimentación para poder recabar información y apreciaciones del trabajar y de esta forma hacer un mejor seguimiento a su trabajo.

5.2.4. Se recomienda a los encargados del Departamento de Farmacia tomar importancia sobre la dimensión Cultura Organizacional, establecer pausas activas dentro del horario laboral a fin lograr momentos de socialización y promover la actividad física entre los trabajadores.

Asimismo, recomiendo implementar sesiones de coaching para los profesionales del departamento de Farmacia del Hospital para que puedan optimizar su desempeño.

## REFERENCIAS

1. Gonzalez Cantu R. Clima Laboral, Un Eje de la Sociología Organizacional. International Journal of Good Conscience. 2016; 11. [Internet]. 2016 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11\(1\)92-95.pdf](http://www.spentamexico.org/v11-n1/A7.11(1)92-95.pdf)
2. Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas para la mejora del Clima Organizacional. RM N° 626-2015/MINSA. [Internet]. 2015 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://www.hma.gob.pe/calidad/normas-minsa15/rm\\_626-2015-minsa%20\(1\).pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/normas-minsa15/rm_626-2015-minsa%20(1).pdf)
3. Cartagena Egas, Y; Peña Ayasta, J. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud. Lima. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad Nacional del Callao, 2019 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4138/Pe%C3%B1a%20y%20Cartagena\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4138/Pe%C3%B1a%20y%20Cartagena_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Rivera Rodenas, I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015 [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5287/River\\_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5287/River_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Obreque Huenchuan, A. Clima Organizacional y Compromiso Funcionario en un Hospital

- Público De Baja Complejidad [Trabajo final de máster en Internet]. [Chile]. Universidad de Chile, 2015 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis\\_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Pérez AS., Perea LP. El Clima Organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. Rev Inf Científica Para Dir En Salud INFODIR [Internet]. 24 de diciembre de 2016 [citado 14 de marzo de 2021]; 0(4). Recuperado a partir de: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/articloe/view/236>
  7. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Av. psicol. [Internet] 2015 [citado 14 de marzo del 2021]; 16. Recuperado a partir de: [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
  8. Del Castillo Glenny, R. Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú, 2016. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad César Vallejo [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [file:///C:/Users/direccion/Downloads/Del%20Castillo\\_GRL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/direccion/Downloads/Del%20Castillo_GRL%20(1).pdf)
  9. Documento Técnico: “Plan de Bienestar y Estímulo de los Servidores del Hospital Nacional Dos de Mayo”. [Internet]. 2018 [citado 14 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: [http://nuevaweb.hdosdemayo.gob.pe/instrumentos\\_de\\_gestion/normas\\_emitidas/r\\_dir/2018/04\\_abril/RD\\_070\\_18\\_PLAN\\_BIEN\\_ESTIM.pdf](http://nuevaweb.hdosdemayo.gob.pe/instrumentos_de_gestion/normas_emitidas/r_dir/2018/04_abril/RD_070_18_PLAN_BIEN_ESTIM.pdf)
  10. Zambrano Montesdeoca, L. Clima Organizacional en el Talento Humano de las Instituciones Hospitalarias, Manabí - Ecuador. Rev. Quipukamayoc. 2018; 26 (50): 11-

19. Recuperado a partir de:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/14720/12946>
11. Ninaquispe Quiroz, M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lambayeque]. Universidad César Vallejo, 2020 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52237>
12. Cutipa Arapa, M. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa – 2018. [Trabajo final de máster en Internet]. [Arequipa]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7779>
13. Quispe Vargas, C. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad César Vallejo, 2018 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14412>
14. Valladares Alejandro, Roxana. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital nivel III Lima 2017. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad César Vallejo, 2017 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16230>
15. Del Castillo Glenny, R. Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima- Perú, 2016. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad César Vallejo, 2017 [citado 28 de marzo de 2021].

Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16034>

16. Vásquez Izquierdo, J. Percepción de los trabajadores del ambiente organizacional del hospital nacional dos de mayo, lima – 2016. [Trabajo final de máster en Internet]. [Lima]. Universidad Nacional Federico Villareal, 2017 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2047?locale-attribute=en>
17. Tamares Macias, Análisis del clima organizacional del hospital universitario de la ciudad de Sucre. [Trabajo final de máster en Internet]. [Bolivia]. Universidad Andina Simón Bolívar, 2019 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1008/2/2019-019T-EC01.pdf>
18. Guzmán Álvarez, L. Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados. [Trabajo final de máster en Internet]. [Guayaquil]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018. [citado 28 de marzo de 2021] Recuperado a partir de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>
19. Malpica Yeo, P. Efecto de una intervención de enfermería para mejorar el clima organizacional en el personal de áreas quirúrgicas del Hospital Ángeles Xalapa. [Trabajo final de máster en Internet]. [Xalapa]. Universidad Veracruzana, 2018 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49143/MalpicaYeoP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Ríos Barberena, G. Clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila bolaños, Managua, Nicaragua, marzo- abril.

[Trabajo final de máster en Internet]. [Nicaragua]. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, 2017 [citado 28 de marzo de 2021]. Recuperado a partir de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>

21. Ramos Moreno D, El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje [Monografía en Internet]. [Colombia]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 2012 [citado 11 de abril de 2021]. Recuperado a partir de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>.

22: Saldarriaga-F J, Martínez- L K. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. Rev. Fac. Nac. Salud Pública. 2007; 25 (1): 32-9. Recuperado a partir de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v25n1/v25n1a05.pdf>

23: Chiang, M. y Ojeda, J. (2010). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres [citado 25 de febrero de 2023] Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>

24. Spector, Paul. 2002. Psicología industrial y organizacional, Investigación y Práctica, 190, 193, 194. México: El Manual Moderno.

25. Hospital Nacional 2 de Mayo. Departamento de Farmacia. Visión – Misión. [Internet] [citado 25 de febrero de 2023]. Recuperado a partir de: <https://portal.hdosdemayo.gob.pe/CarteraServicios/DepartamentoFarmacia>

26. Ministerio de Salud. Información Pública. Nuestra Misión y Visión [Internet]. [citado 25 de febrero de 2023]. Recuperado a partir de:

<https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=103#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20tiene,todos%20los%20sectores%20p%C3%BAblicos%20y>

27. Clinic Cloud by doctoralia. Cuáles son los tipos de profesionales de la salud. Clinic Cloud; [Internet] 2021 [citado 25 de febrero de 2023]. Recuperado a partir de: <https://clinic-cloud.com/blog/tipos-de-profesionales-de-la-salud-cuales-son/>
28. Sánchez Cueva, C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. [Trabajo final de máster en Internet]. [Trujillo]. Universidad César Vallejo, 2020 [citado 25 de febrero de 2023]. Recuperado a partir de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez\\_C\\_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_C_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Morales C. Gloria. Revisión Teórica Clima Organizacional y Relación con Satisfacción Laboral y Desarrollo Humano; [Internet] [citado 12 de julio de 2023]. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6849/1/DDEPDH101.pdf>
30. Fajardo, A-G, Almache D-V, Olaya S. H. Clima Organizacional en las Instituciones de Salud desde una perspectiva teórica; [Internet] Rev. Científica UISRAEL. 2020; Vol. 7. N°1. [citado 12 de julio de 2023]. Recuperado a partir de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862020000100153](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000100153)
31. Guillén M. Clima Organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones; [Internet] Rev. Cubana de Salud Pública; 2013; 39 (2) 242-252 [citado 12 de julio de 2023]. Recuperado a partir de:

<https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556006.pdf>

32. Guerrero E, Nieto N. El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital Cayetano Heredia [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2018. [citado 12 de julio de 2023]. Recuperado a partir de:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1824/MAESTRO - Guerrero Ruiz%2C Edi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1824/MAESTRO_Guerrero_Ruiz%2C_Edi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. García Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. [Internet]. 2011;25(42):43-61. [citado 12 de julio de 2023]. Recuperado a partir de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
34. Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional 2011, Resolución Ministerial N0 468 – 2011 MINSA Disponible en:  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
35. Gamboa E. Satisfacción Laboral; [Internet] [citado 25 de febrero de 2023]. Recuperado a partir de: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
36. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales [revista en Internet] 2018 [Citado 14 de julio 2023]; 34(146): 3-18. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
37. De la Cruz L, Ramírez E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las 52 enfermeras de un centro quirúrgico de Essalud, Lima 2017 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2021. [Citado 14 de julio 2023]. Disponible en:  
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**TITULO:** “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia del Hospital Dos de Mayo 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el nivel del Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de salud del área de Farmacia?</p> <p>¿Qué relación existe entre Potencial Humano y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Diseño organizacional y la</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia del Hospital Dos de Mayo 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar el nivel del Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de salud del área de Farmacia.</p> <p>Analizar si entre la Potencial Humano y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia existe relación.</p> <p>Analizar si entre el Diseño organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del</p>	<p><b>Hipótesis de Trabajo</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p> <p><b>Hipótesis Nula</b> No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud de Farmacia del Hospital Dos de Mayo – 2021.</p>	<p><b>Clima organizacional (Variable 1)</b> Dimensiones: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultural.</p> <p><b>Satisfacción Laboral (Variable 2)</b> Dimensiones: Trabajo, Incentivos e Interacción.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Correlacional.</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b> Investigación no experimental de tipo Transversal.</p> <p><b>Población Muestra</b> La población de estudio estará conformada por todos los profesionales de salud del área de farmacia del Hospital 2 de mayo que suman un total de 130 profesionales.</p>

<p>satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Cultura de la organización y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia?</p>	<p>área de Farmacia existe relación.</p> <p>Analizar si entre la Cultura de la organización y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del área de Farmacia existe relación.</p>			
---	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Encuesta clima organizacional, elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA (aprobada mediante RMN°468-2011/MNSA Enero del 2012)

**INSTRUCCIONES GENERALES:** El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio. Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de salud y la gestión de su organización. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

#### DATOS GENERALES:

Edad :..... Sexo: [ ]Femenino [ ]Masculino Condición: [ ]Nombrado [ ]Contratado [ ]Otros

Tiempo trabajando en la Institución: ..... Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

En donde:

Preg.	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
<b>Potencial humano</b>					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4

6	Mi Institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
<b>Diseño organizacional</b>					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

<b>Cultura de la organización</b>					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4

Muchas gracias, aprecio su colaboración.

(1) Nunca    (2) A veces    (3) Frecuentemente    (4) Siempre

#### **BAREMO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>Escala</b>	<b>Variable</b>		<b>Dimensiones</b>					
	<b>Clima Organizacional</b>		<b>Potencial Humano</b>		<b>Diseño Organizacional</b>		<b>Cultura de la organización</b>	
	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
<b>No Saludable</b>	28 pts.	56 pts.	11 pts.	22 pts.	9 pts.	18 pts.	8 pts.	16 pts.
<b>Por mejorar</b>	57 pts.	84 pts.	23 pts.	33 pts.	19 pts.	27 pts.	17 pts.	24 pts.
<b>Saludable</b>	85 pts.	112 pts.	34 pts.	44 pts.	28 pts.	36 pts.	25 pts.	32 pts.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Encuesta clima organizacional, elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación  
del MINSA

**INSTRUCCIONES GENERALES:** El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información sobre la organización. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase marcar con un aspa (x) o cruz (+) cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

### INFORMACIÓN GENERAL

Condición laboral en el MINSA: ( ) Nombrado ( ) Contratado a plazo fijo  
( ) Locación de servicios ( ) CAS

Tiempo de servicios en el MINSA: ..... Tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo: .....

En donde:

- |   |   |
|---|---|
| (5) Totalmente de acuerdo con la opinión    | (4) Mayormente de acuerdo con la opinión  |
| (3) Indiferencia a la opinión               | (2) Pocas veces de acuerdo con la opinión |
| (1) Totalmente en desacuerdo con la opinión |   |

Preg.	¿Qué APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b>Trabajo</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1

5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la Institución.	5	4	3	2	1
9	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientes del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
10	El ambiente de la Institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
11	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
<b>Incentivo</b>						
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	5	4	3	2	1
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.	5	4	3	2	1
14	Mi salario y beneficios son razonables.	5	4	3	2	1
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
<b>Interacción</b>						
16	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
17	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
18	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones.	5	4	3	2	1
19	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1

20	Los Directivos del centro laboral hacen esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución,	5	4	3	2	1
21	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
22	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

#### BAREMO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala	Variable Satisfacción Laboral		Dimensiones					
			Trabajo		Incentivo		Interacción	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>Insatisfecho</b>	22 pts.	51 pts.	11 pts.	26 pts.	4 pts.	9 pts.	7 pts.	16 pts.
<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	52 pts.	81 pts.	27 pts.	40 pts.	10 pts.	15 pts.	17 pts.	26 pts.
<b>Satisfecho</b>	82 pts.	110 pts.	41 pts.	55 pts.	16 pts.	20 pts.	27 pts.	35 pts.

## Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de mayo de 2023

Investigador(a)  
**Gabriela Chuquillanqui Taipe**  
**Exp. N°: 0353-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO - 2021” Versión 02 con fecha 26/04/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 02 con fecha 26/04/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Gabriela Chuquillanqui Taipe y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI-UPNW



## **Anexo 4: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de proyecto de investigación:** “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Profesionales De Salud De Farmacia Del Hospital Nacional Dos De Mayo - 2023”

**Investigadores** : Gabriela Chuquillanqui Taipe

**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Profesionales De Salud De Farmacia Del Hospital Nacional Dos De Mayo - 2023”. de fecha 16/03/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### **I. INFORMACIÓN**

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es obtener resultados reales y actualizado sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral y determinar si existe relación entre ambas. Su ejecución ayudará/permitirá tener una visión real a los responsables sobre la situación en la que se encuentra el Clima Organizacional del departamento de Farmacia del hospital y su correlación con la satisfacción laboral de los trabajadores, con cual se podrá tomar medidas de corrección o de mejora y de esta forma lograr que la institución mejore.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**Nº esperado de participantes:** \_\_\_130 participantes\_\_\_\_\_

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

*(No deben reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).*

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Se le entregará dos encuestas para ser llenadas.
- Al terminar de llenar las encuestas deberá entregarlas nuevamente al investigador.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 30 minutos entre ambas encuestas.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** *(Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)*

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo.

**Beneficios:** *(Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio)*

Usted se beneficiará del presente proyecto en la medida que los resultados del estudio sean evaluados por los encargados para tomar acciones de mejoras en caso se requiera.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal *Gabriela Chuquillanqui Taipe*, 992746992 y *qfgaby177@gmail.com*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,  
Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener,

**Email:** [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre participante:

Nombre investigador: **Gabriela Chuquillanqui**

**Taipe**

DNI:

DNI: 44439476

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

***Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

**Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos**

 **PERÚ** **Ministerio de Salud** **Vicerrectorado de Prestaciones y Aseguramiento en Salud** **Hospital Nacional Dos de Mayo**

« Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo »

**CARTA N° 94 -2023-DG-HNDM.**

Lima, 23 de marzo de 2023

Investigadora Principal:  
Q.F.: **GABRIELA CHUQUILLANQUI TAIPE**  
De la Escuela de posgrado de la Universidad Norbert Wiener  
(Egresada de la Maestría de Gestión en Salud)  
Presente. -

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**REF** : Expediente N°0213-2023 Registro N°01092-2023

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle de acuerdo al Informe N°400-2023-OACDI-HNDM; existe viabilidad y se **AUTORIZA** la realización del estudio de investigación titulado:

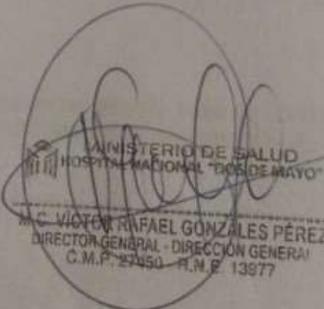
**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO”**

El presente documento tiene aprobación del Comité de Ética en Investigación de Nuestra Institución; según la (Evaluación N°031-2023-CEIB-HNDM), el cual entra en vigencia a partir del 09 de marzo de 2023 y expira el 08 de marzo del 2024.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días antes del vencimiento.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
M.C. VICTOR RAFAEL GONZALES PÉREZ  
DIRECTOR GENERAL - DIRECCIÓN GENERAL  
C.M.P. 27450 - R.M.E. 13977

RTA N° 94 -2023-DG-HNDM

## **Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin**

## Anexo 10: Juicio de Experto

### Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Graciela Ines, Laines Lozano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión en Salud requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023"**

y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Chuquillanqui Taipe  
DNI: 44439476

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Graciela Ines, Laines Lozano

DNI: 06642594

**Especialidad del validador:** Maestría en Farmacología Mención en Farmacología Experimental.

11 de Julio de 2023



**Mg. Graciela Ines, Laines Lozano**

### Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Gloria Anatolía Quevedo Molina

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión en Salud requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023”**

y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Chuquillanqui Taipe  
DNI: 44439476

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Gloria Anatolia Quevedo Molina

**DNI:** 21426930

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

10 de Julio de 2023



Firma del experto informante

**Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster: Liliam Marleny de la Cruz Quispe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión en Salud requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023"**

y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Chuquillanqui Taipe  
DNI 44439476

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Liliam Marleny De la Cruz Quispe  
DNI: 21864529

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión Pública

12 de Julio de 2023

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el expediente de la presente gestión.

Atentamente,  


**Mg. Liliam Marleny De la Cruz Quispe**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Liliam Marleny De la Cruz Quispe  
DNI: 21864529

El presente documento es una copia de un documento original que se encuentra en el expediente de la presente gestión.

**Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister/Doctor:** Mg. Malena Liuva Castañeda Alarcón

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión en Salud requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023”**

y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Chuquillanqui Taipi

DNI: 44439476

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Malena Liuva Castañeda Alarcón

**DNI:** 22314432

**Especialidad del validador:** Maestría en Ciencias Farmacéuticas con Mención en Ciencia y Tecnología Cosmética

...14... de ...JULIO... de 2023...



Firma del Experto Informante

### Anexo 3. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Q.F Julia Griselda Sarmiento Sobrino

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión en Salud requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Magister en Gestión en Salud.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DE FARMACIA DEL HOSPITAL DOS DE MAYO - 2023"**

y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Gabriela Chuquillanqui Taipe  
DNI: 44439476

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Q.F Julia Griselda Sarmiento Sobrino

**DNI:** 22184656

**Especialidad del validador:** Maestría en Medicina Legal y Ciencias Forenses

...12... de ...JULIO... de 2023...



Firma del experto informante