



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de
farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Valenzuela Quevedo, Henry (ORCID: 0000-0002-9346-0748)

ASESOR:

Dr. Bellido García, Roberto (ORCID: 0000-0002-1417-3477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre motor y motivo, la luz que alumbra mi sendero.

A mis hermanos por contar siempre con su apoyo incondicionalmente y ser mi ejemplo a seguir superándome.

Agradecimiento

A mi asesor

Mg. Roberto Santiago Bellido García, por sus conocimientos y enseñanzas compartidas, que me permitieron elaborar este trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo

Para aquellos profesores que me enseñaron en la Maestría, quienes me dejaron nuevos conocimientos basados en sus enseñanzas y experiencias durante los estudios de postgrado.

Al Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz

A las autoridades del hospital, que me dieron las facilidades para realizar esta investigación.

Al personal de farmacia que participaron voluntariamente en esta Investigación y con su aporte permitieron obtener estos resultados.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índices de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y definición operacional	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes del CO	20
Tabla 2	Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensiones del CO	21
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de la SL	22
Tabla 4	Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensiones de la SL	23
Tabla 5	Correlación entre el CO y la SL	24
Tabla 6	Relación entre las dimensiones del CO y la SL	26

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Interpretación del diseño de investigación	14
Figura 2	Frecuencia de la variable Clima Organizacional	20
Figura 3	Frecuencia de las dimensiones del CO	21
Figura 4	Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral	22
Figura 5	Frecuencia de las dimensiones de la SL	23

RESUMEN

Este estudio determinó la relación entre el Clima Organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal, Se tomó como población-muestra a todo el personal que labora en el Departamento de farmacia. Para evaluar las variables, se empleó la encuesta, compuesta por dos instrumentos usados por Palma, las que utilizan escala de Likert, para evaluar CO y SL, conformada por 50 y 27 ítems respectivamente, con la validación de la autora. Los resultados fueron procesados y analizados a través del programa SPSS V.25, presentándose en tablas estadísticas y cuadros, los mismos que demostraron un 52,50% para el nivel bajo de CO y 51,25% para el nivel medio de SL, así como para las relaciones entre las dos variables arrojando un valor de $r=0,700$ y también evidencia que ($p=,000 < 0,05$) existiendo un alto grado de correlación directa entre ambas variables, llegando a la conclusión que existe una relación muy alta y directamente proporcional entre CO y SL.

Palabras claves: Clima, Satisfacción en el Trabajo, personal sanitario.

ABSTRACT

This study determined the relationship between Organizational Climate (OC) and job satisfaction (SL) of the pharmacy staff of the PNP Luis N. Sáenz Hospital Complex. The study has a quantitative approach, of a basic type, correlational descriptive level and of non-experimental design, cross-sectional. All personnel working in the Pharmacy Department were taken as the sample population. To evaluate the variables, the survey was used, composed of two instruments used by Palma, those that use the Likert scale, to evaluate CO and SL, made up of 50 and 27 items respectively, with the validation of the author. The results were processed and analyzed through the SPSS V.25 program, presented in statistical tables and tables, which showed 52.50% for the low level of CO and 51.25% for the medium level of SL , as well as for the relationships between the two variables, yielding a value of $r = 0.700$ and it also shows that ($p = .000 < 0.05$) there is a high degree of direct correlation between both variables, reaching the conclusion that there is a relationship very high and directly proportional between CO and SL.

Keywords: Climate, Job satisfaction, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de la globalización, hoy en día conceptos como clima organizacional y satisfacción laboral, vienen tomando particular relevancia, pues ya no solo se da en las instituciones privadas, sino también se viene implementando en las instituciones públicas y en particular en los hospitales, con el fin de adaptarse a las exigencias del mundo moderno; la cual, busca un mejoramiento del ambiente laboral, manteniendo al personal motivado y en un buen clima laboral. Solano (2001) mencionó que el clima organizacional (CO) es el contexto interior que hay de por medio en los colaboradores de la institución, estando ligado al nivel motivacional de ellos mismos; sin embargo, cuando el CO es idóneo provee la satisfacción laboral (SL) e incrementa la moralidad de los colaboradores, y es perjudicial cuando el mismo se encuentra insatisfecho. Mediante ello, Neal et al. (2000), Segredo y Reyes (2004), Vega et al. (2006), Carmona y Jaramillo (2010) y Peláez (2010) puntualizaron que analizar el CO instauro en la actualidad un instrumento imprescindible que favorece a optimizar de manera progresiva la institución laboral; ya que, mediante su razonamiento, se llegan a revelar factores importantes que motivan a incrementar la calidad de vida de los colaboradores dentro de su institución. También, Rodríguez (2000) mencionó que los colaboradores tienen sus metas personales y responsabilidades que cumplir dentro de una institución, siendo o no indiferentes a los de su centro laboral; por lo que, si el escenario institucional da lugar a que los colaboradores alcancen sus objetivos, se originará una asociación que logrará el beneficio colectivo. La expectativa esperada es que la satisfacción del colaborador intervenga en el rendimiento laboral y a su vez en la contribución al usuario externo (Tait et al., 2002).

No obstante, Pineda (2011) comentó que el CO de cada institución está estrechamente asociada con el nivel de SL que perciben y muestran los colaboradores en el terreno que ejercen sus labores; entre más reconocidos se aprecian los colaboradores con el CO en que desarrollan sus labores, de la misma forma serán sus niveles de SL. Dando a conocer que un colaborador bien contento habitualmente tiende a no faltar repetitivas veces a su trabajo, contribuye

positivamente y su estadía en la institución es muy larga. Por el contrario, Griffin y Moorhead (2010) mencionaron que un colaborador insatisfecho llega a estar ausente muy frecuentemente en comparación con los demás, se muestra estresado e interrumpe a sus compañeros de labores y estará pensando y buscando a la vez un nuevo empleo.

Cabe mencionar que la problemática del CO y SL, se presenta en distintos contextos. Empero, los contextos unos de otros se diferencian, y ello se debe de al tipo de institución (Público o privado) a las políticas instituciones y a la normatividad del país; a nivel internacional, existen estudios referentes a CO. Litwin y Stinger (1968) manifiestan que el CO está compuesto por estructura, responsabilidad o autonomía para tomar decisiones, incentivos, logro de metas y objetivos, vínculo y cooperación entre los integrantes, con la organización. A nivel nacional, el Ministerio de Salud (2011), promulgo la RM N° 468-2011/MINSA, elaborado una norma técnica en su segunda versión, con el fin de promover e implementar continuamente mejoras en relación al clima organizacional en los sistemas de salud, con el compromiso de ser actualizada habitualmente. A nivel institucional el Complejo Hospitalario de nivel 3, cuenta con apoyo del seguro de salud de la PNP, atendiendo a toda la población Policial y derechohabientes, esta institución prestadora de salud cuenta con diferentes especialidades médicas, así como la división de apoyo al diagnóstico, y el Departamento de Farmacia, existe carencias de insumos, recursos humanos, infraestructuras, entre otros, dificultando las actividades laborales diarias y generándose un ambiente de trabajo inadecuado. La Contraloría General de la República (2019), evidenció siete deficiencias en la prestación de los servicios farmacéuticos en el Complejo Hospitalario Luis Sáenz.

Ante ello se formula el problema general: ¿Qué relación existe el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?; siendo los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la autorrealización y la satisfacción laboral; el involucramiento y la satisfacción laboral; la supervisión y la satisfacción laboral, la comunicación y la satisfacción laboral, las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz?

Esta investigación se justifica en lo teórico porque se valoró las contribuciones de la comunidad académica a la conceptualización y enfoque integral sobre el CO y la SL. En lo práctico, se identificó la relación entre el CO y la SL, por lo que se pretendió lograr el cambio de actitud de los directivos de la Dirección de Sanidad Policial de un modo significativo, para que el personal de farmacia sea el principal beneficiario. Un efecto positivo que genera el clima favorable en el ámbito laboral, de la forma que es la SL en la producción, mejorando los procesos y el desempeño del colaborador. En lo metodológico, concerniente a la validación que se dio a los instrumentos para el recaudo de los datos; seguido, por las frecuencias halladas en dichas variables llegaron a ser fiables y legítimos estando alineados al tipo de estudio y planteamiento metodológico admitido en realizar esta investigación; con ello, podrán ser usados en otras investigaciones, de acuerdo a su validez y confiabilidad.

El objetivo general: Establecer la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el servicio de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Por lo tanto, los objetivos específicos tienen una finalidad idéntica, pero hacia la correlación de sus dimensiones del clima organizacional como: “autorrealización, compromiso de desempeño, supervisión, comunicación, situaciones laborales con respecto a la satisfacción laboral”. En base al objetivo general, la hipótesis que siguió este estudio fue: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Por lo tanto, las hipótesis específicas tendrán una finalidad idéntica, pero hacia la correlación del clima organizacional en sus dimensiones como: “la autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales con respecto SL”.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una búsqueda de trabajos de investigación con antecedentes en el ámbito internacional teniéndose a Wantoro, Rahmayani y Kurnia (2020) quienes realizaron una investigación teniendo como objetivo la determinación de correlación para el CO y la SL de profesionales de enfermería en el Hospital Advent Bandung, Indonesia. La población utilizada fueron 346 enfermeras del Hospital Advent de Bandung; las técnicas de muestreo obtuvieron una muestra de 131 enfermeras. A partir de los resultados del procesamiento de datos mediante cálculos estadísticos, llegando a la conclusión que existe significancia correlacional entre el CO y SL de los profesionales de enfermería en el Hospital Adventista Bandung.

Asgari, Shafipour, Taraghi y Yazdani (2019) su estudio se efectuó para determinar la correlación de la angustia moral y el clima ético con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de cuidados críticos de Irán; Este estudio descriptivo se llevó a cabo con 142 enfermeras de cuidados intensivos, seleccionadas de cinco hospitales de seguridad social en el norte de Irán a través de un censo. Dando como resultados que no se observaron relaciones significativas entre la angustia moral y la satisfacción laboral; no obstante, logrando una relación estadística significativa entre el clima ético y la satisfacción laboral.

Sohrabian, Modaresi y Yousefi (2018) realizaron un estudio que tuvo como objetivo precisar cómo se asocia el clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) en enfermeras que laboran en los Hospitales Psiquiátricos Qods, Tohid y Besat, Irán. En este estudio participaron 189 enfermeras. Los resultados concluyeron mostrando que hay relación directa entre la SL y el CO. Aunque, al estudiar las variables de forma individual determinaron que los principales factores intervinientes en el clima organizacional sobre la satisfacción laboral son interés, distancia e influencia. Amiri y Alavi (2017) efectuaron una investigación cuyo objetivo fue demostrar la correlación que asocia la cultura organizacional y satisfacción laboral en parteras de centros terapéuticos docentes y de salud de Karaj, Irán. En este estudio transversal, seleccionaron al azar 200 parteras, la mayoría de las parteras mostraron una cultura organizacional y satisfacción laboral promedio. Identidad organizacional y estatus laboral obtuvieron los

puntajes muy elevados de cultura organizacional y satisfacción laboral correspondientemente. Concluyendo la existencia correlacional positiva entre sus variables de estudio.

Sow (2017) llevó a cabo una investigación basado en la relación entre la forma de liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el sector salud de EE. UU. Efectuó un proceso de muestreo aleatorio que dio como resultado una muestra de 111 empleados de salud estadounidenses. Su principal hallazgo fue que un efecto aparente del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral desapareció cuando la se consideran las variables de cultura. Los resultados sugieren que las organizaciones sanitarias deberían intentar alejarse de las culturas enfocadas en el exterior para aumentar la satisfacción laboral. Tal medida podría mejorar los resultados sociales al mejorar la calidad del trabajo para millones de empleados de la salud estadounidenses estresados.

Peralta (2017), determinó la relación entre clima organizacional y los elementos que componen la satisfacción laboral, estudio realizado con profesionales de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, su tamaño muestral fue de 74 enfermeros, utilizando 02 cuestionarios como instrumento para las variables. El estudio de corte descriptivo, correlacional, diseño no experimental. Concluyendo en su estudio una relación significativa entre las dimensiones de las variables de estudio intervinientes de CO y los factores que componen la SL. Para Gálvez y Col (2017), quienes desarrollaron una investigación que relaciona cultura organizacional y satisfacción laboral infiriendo que la variable cultura organizacional impactará en tanto en la forma de actuar, actitudes y el comportarse en los colaboradores con la organización, mencionaron que una organización con cultura organizacional logrará los resultados óptimos en el proceso para el cumplimiento de sus metas organizacionales, evidentemente ello afectará no solo la economía sino también al bienestar de la organización, arrojando una respuesta de grado satisfactorio a los usuarios, y la apreciación intrínseca de la experiencia laboral para cada trabajador perjudicará la calidad del servicio, consiguiendo así la satisfacción laboral. Como tamaño muestral, se incluyó a 180 colaboradores de 27 gimnasios españoles. El resultado conseguido del índice KMO son suficientes, y la prueba de esfericidad de Barteltt muestra significancia, indicando que la gestión óptima

de los recursos humanos incidirá en crear ventajas competitivas, reconociendo también los resultados satisfactorios del equipo, también potencia su apego a la organización. La conclusión es que, a través del reconocimiento al esfuerzo laboral, la adecuada gestión de los recursos humanos y la socialización de los empleados se generarán SL, creando así un buen CO y SL entre los trabajadores.

Finalmente, Montoya (2017), efectuó un estudio sobre la satisfacción laboral (SL) y su relación con el clima organizacional (CO) de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Chile, determinando la relación existente entre SL y CO de profesores y personal administrativo de instituciones de educación superior. Se trata de una investigación cuantitativa, correlacional, de corte transversal, el tamaño muestral consideró a 166 trabajadores, entre maestros y personal administrativo. Para SL como instrumento utilizó el cuestionario y en el CO instrumentos de Koys y Decottis validados por Chiang. El resultado refleja que 95% de los profesores y el 90,6% de los trabajadores administrativos están contentos con su trabajo. El 80% de los docentes y el 72% del personal administrativo dijeron que creen que el CO es alto. La correlación entre CO y SL es significativamente en lo estadístico, tanto la docencia ($r = 0.523$; $p < 0.001$) como la gestión administrativa ($r = 0.468$; $p < 0.001$) concluyeron que la percepción de un CO elevado se relaciona con una mayor SL de docentes y personal administrativos.

Dentro de los antecedentes nacionales tenemos a Nique (2020), quien determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de Trujillo – 2019. Se hizo un estudio cuantitativo, no experimental, transversal - correlacional, para recolectar los datos utilizó a toda su población como muestra, la que estuvo formada de 33 personas que laboran en la unidad de cuidados intensivos - UCI. EL cuestionario se usó en la recolección de datos, un cuestionario con escala de Likert, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson logrando determinar el nivel de relación de las variables y sus dimensiones, el análisis de confiabilidad proyectó un coeficiente de Alfa de

Cronbach de 0.894 en la variable CO y 0.823 en la variable SL, concluyendo la existencia de una relación significativa positiva para variables de estudio.

Asimismo, Risco (2020), basó su estudio en descubrir la relación entre clima y satisfacción laboral durante el Covid-19 en trabajadores de la Ipress III EsSalud Virgen de la Puerta; al ser un estudio descriptivo correlacional, involucró a 104 trabajadores que resolvieron los cuestionarios de CL y SL. En el resultado obtenido se encontró que el CL tiene un mayor nivel, estando en regular 76% y la SL igual con un 69,2%. Concluyendo que el CL y sus dimensiones de composición individual, involucración laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, tienen correlación significativa ($p < 0,001$).

En otro estudio Guanilo (2020), en su investigación identifico la existencia relacional en clima laboral y satisfacción del usuario interno del Establecimiento de Salud Yugoslavia Nuevo. El estudio fue de tipo analítico, con enfoque descriptivo, análisis cualitativo, de diseño no experimental - transversal. Se muestreo a 86 trabajadores del establecimiento de salud, en la recolección los datos, se utilizó la encuesta, formulado en dos cuestionarios de Sonia Palma, discriminado para cada variable. Concluyendo que el CO en el establecimiento de salud tiene un 79% a favor; un 98 % de los usuarios indicaron una satisfacción media en el establecimiento de salud; se determinó que no hay existencia relacional de significancia, evidenciando con el análisis estadístico de correlación no paramétrica rho de spearman con $r = -0.112$ considera una correlación negativa (muy baja y débil) y ($p = 0.306 > 0.05$).

Así también Vega (2019) realizó un estudio de investigación para aquilatar la existencia relacional entre clima organizacional y satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, aplicó un diseño no experimental, trasversal de nivel correlacional, se utilizó a 120 colaboradores como población del establecimiento de salud, en la medición de las variables, se empleó el cuestionario como instrumento, donde obtuvo que un 43,3% percibió un CO favorable y un 41,7% manifestó satisfacción para la variable SL. Se concluye que hay existencia de relación significativa en las dos variables, obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.908, lo que representa una alta relación en las variables.

Echevarría (2018), al realizar su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica; siendo una investigación no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, se utilizó un tamaño muestral de 30 colaboradores, los que resolvieron dos cuestionarios de Sonia Palma Carrillo. El resultado obtenido, indicó la existencia de correlación directa entre las variables y esta correlación se manifiesta con un Rho de ,798 siendo altamente significativo (0,000).

Gotelli y Mansilla (2018) realizaron una investigación en Lima, la misma que se enfocó en establecer una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, trabajo realizado en el área de enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo. El estudio de tipo básica, empleó el método hipotético - deductivo, no experimental de corte transversal, correlacional. Considerando 101 enfermeros del servicio de medicina como muestra; utilizando como instrumento la encuesta. El estudio evidenció que el nivel de SL es eficiente, dando por consecuencia un CO bueno, así también el 40% es moderado, consecuentemente la SL es moderada, con un $r= 0.373$, frente al nivel de significancia con un valor de 0.000, concluyendo que hay existencia relacional directa de las variables estudiadas.

Por último, Albán (2018) determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal del Callao. La investigación fue de diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y tipo básica -prospectiva. Se tomó una muestra conformada de 47 enfermeros del mencionado servicio. Se empleó como técnica la encuesta, utilizándose para las dos variables los instrumentos de Sonia Palma, con escalas tipo Likert, validados por la referida autora, arrojando valores de confiabilidad de Alfa de Crombach de 0,960 en la variable clima organizacional y 0,918 en la variable satisfacción laboral, concluyendo con valores significativamente muy altos y directamente proporcional en ambas variables.

Para la variable clima organizacional tenemos a Lewin, Lippitt y White (1939) en los lineamientos y bases teóricas del CO dirigida en la salud, enfatizaron que el atributo o particularidad de la CO está íntimamente relacionado con el escenario del colaborador, pues el colaborador es el influenciador de la actitud organizacional. (p. 271). Litwin y Stringer (1968)

conceptualizaron al CO señalándola como un atributo del ambiente organizacional descrito por integrantes de la organización, el clima organizacional viene a ser producto de sus efectos subjetivos. Estos efectos subjetivos se encuentran en la estructura formal, el estilo informal del gerente y los elementos de la organización; estos elementos pueden afectar las conductas, credo, valores y motivaciones del personal que labora en la organización. Chiavenato (1999), indica al CO como calidad o atributos del entorno de la organización, la cual es percibida por sus integrantes y tienen relevancia en cómo se comportan. También mencionó que satisfacer las necesidades individuales y el cultivo moral de sus integrantes es beneficioso, mientras que aquellos que no pueden satisfacer estas necesidades están en desventaja.

Palma (2004) establece al CO en aquellas percepciones relacionadas con el entorno laboral pueden utilizarse como guía de diagnóstico para orientar las medidas realizadas de forma preventiva y correctiva indispensable en la optimización y fortalecimiento de las funciones del proceso y el resultado organizacional. (p. 21). Chiavenato (2006), sobre CO: Todo lo que constituye el ambiente interno o ambiente psicológico de toda entidad, relacionándose con la moral y el regocijo de sus integrantes. (p. 272). Las propiedades o atributos del ambiente en la organización percibidos o experimentados por sus integrantes, afectan su manera de comportarse. (p. 402). Jaime y Araujo (2007) mencionaron que el CO se desarrolla mediante tres estados: Estado 1, donde destacan el proceso conceptual y su elaboración y origen; el estado 2, denominado evaluación y desempeño por su investigación y crítica, por su pobre conceptualización e inferencias incorrectas en la práctica; y el estado 3 Conocido como consolidación y pacto; porque comienzan a aceptarse exposiciones correspondientes al conocimiento y se clasifican sus operaciones.

El Ministerio de Salud (2008), sobre CO señala que los integrantes de una entidad, comparten puntos de vista sobre el trabajo, el esfuerzo físico que ocurre dentro, la manera de relacionarse entre ellos y otras reglas de índole formal o informal afectan el entorno laboral. En la teoría de necesidad de Maslow (1943), referenciado por Robbins (2014) señaló que internamente cada individuo presenta una jerarquía de cinco necesidades que las motiva, plantea además que cada

grado, referente a la necesidad del individuo, tiene que darse por satisfecha a fin de se origine un predominio de la siguiente necesidad, en otras palabras, las necesidades deben ser satisfechas siguiendo etapas. En la jerarquía de necesidades las personas ascienden a un nivel a la vez. Estas fueron clasificadas en menor y mayor orden, las necesidades de orden menor, deben ser satisfechas exteriormente de preferencia, mientras que las siguientes deben hacerse de manera interna.

Se puede mencionarlas de la siguiente forma: Necesidades fisiológicas, como alimentación, bebida, refugio, satisfacción sexual. Necesidades de seguridad, confianza y tranquilidad ante la amenaza de daños que puedan darse físicamente o de forma emocional. Necesidades sociales, como simpatía, sentido de correspondencia, tolerancia y amistad, estima, autoestima, independencia, alcanzar una meta, status, identificación y atención. Necesidades de autorrealización, el desarrollo personal, lograr superarse y satisfacción personal, la necesidad de llegar a transformarse en lo que uno quiere llegar a ser. (p.507).

Según Brunet (1987) señala que las dimensiones del clima institucional son aquellas cualidades en la organización y pueden ser medibles e influenciar conductualmente en las personas. Litwin y Stringer distingue al clima organizacional y los muestra en seis dimensiones como: Estructura, captación de compromisos, normas y lineamientos organizacionales. Responsabilidad individual, sensación de independencia, sentir que la persona es su propio jefe. Remuneración, la retribución es equitativa cuando es percibida por el trabajador por un trabajo realizado satisfactoriamente. Riesgos y toma de decisiones, se percibe el grado de desafío y riesgo al igual que se estuviera en condiciones reales en el entorno laboral. Apoyo, es aquel sentimiento de solidaridad amical que se aprecia entre los trabajadores.

Tolerancia al conflicto, tranquilidad que siente el trabajador dentro de un clima organizacional, como podría decirse, sin miedo a opiniones diferentes. (Robbins, citado por Pintado). Chiavenato (2006) El clima organizacional tiene las dimensiones siguientes: Estructura organizacional, establece un parámetro o brinda autonomía al accionar de los trabajadores, en base a un orden, prohibiciones y límites para las distintas situaciones laborales, entre ellos: procedimientos, normas, autoridad, entre otros. Cuanto más libre se sienta el

trabajador, el ambiente laboral es mejor. Responsabilidad, se promueve las conductas de los trabajadores en base a su vínculo con la jefatura, negarle el desarrollo de su imaginación, etc. Mientras mejor sea incentivado el trabajador, el clima organizacional será más favorable. Riesgos, la coyuntura de trabajo, tiende a la protección con la finalidad de minimizar riesgos o evitarlos; en tanto se puede ver también como un nivel que conlleva a desarrollar originales y distintos retos. A mayor impulso, el clima mejorará.

Recompensa, la empresa, está facultada a incidir en juicios y opiniones, así como sancionar, por otro lado, incentiva a recompensar a sus trabajadores con la finalidad de lograr mejores resultados. A mayor estímulo compensatorio, habrá mejoras en el clima. Calor y apoyo, el clima laboral en la organización puede ser frío o negativo o más bien generar calidez humana, camaradería de forma individual o grupal. Cuanto mayor calidez, mejorará el clima laboral. Conflicto, es este caso se establecen normas y recursos con la finalidad de impedir desacuerdos y también promover distintas formas de afrontar los problemas.

Sonia Palma (2004), plantea estas dimensiones: Autorrealización, reconocimiento de la persona en relación a que, en un posible contexto dentro de la organización, se le permita desarrollarse y crecer a nivel individual y competitivo. Involucramiento laboral, compenetración del trabajador y la empresa, comprometerse en el logro de metas y resultados organizacionales para brindar mejores servicios. Supervisión, nivel de observancia de la organización a cada trabajador, en el cual medirá el desempeño y desarrollo de sus actividades diarias; vigilados por supervisores orientándolos y ayudando en la realización de tareas de tal forma que mejore la calidad y producción. Comunicación, referido al grado cómo está conectada la información, rapidez, exactitud y consistencia manejada internamente en la organización, es de importancia en el funcionar cotidiano de la empresa en relación con el resto de personas. Condiciones laborales, referido cuando la empresa otorga los componentes adecuados en forma material o económica a manera de reconocer la ejecución de actividades otorgadas, del mismo modo brindar las facilidades a las funciones de la organización. (p.128).

En el trabajo de investigación se hace mención a las 5 dimensiones de Sonia Palma, puesto se ajusta a la problemática identificada.

Para la variable satisfacción laboral muchos autores apelan distintas posiciones para conceptualizar la SL, con ello Hoppock (1935) determinó a la SL como una mezcla de acontecimientos mentales, biológicos y eventuales que consiguen que el colaborador manifieste con sinceridad estar satisfecho dentro de su institución laboral. Así mismo, Vroom (1964) indicó que, si bien la SL está sujeta por varios elementos externos, esta seguirá relacionada por elementos internos que tienen asociación con la forma en como el colaborador se llega a valorar; finalizando, que la SL da a relucir una sucesión de principios que ocasionan una apreciación de satisfacción; fijándose a su vez, en el rol del colaborador dentro de su ambiente laboral. Con ello, precisó a la SL como alineamientos afectuosos de los colaboradores direccionada a los roles que cumplen en un tiempo determinado dentro de su institución laboral. Por otro lado, una de las manifestaciones más relatadas es la de Spector (1997) ya que indica que la SL está asociada con la distinción en como los colaboradores se aprecian en relación a sus tareas y sus distintas adecuaciones; también, se asocia con la disposición en que a ellos mismos les guste o no sus tareas dentro de su institución laboral, por lo que es el motivo por la cual la satisfacción o insatisfacción laboral se da a relucir en cualquier escenario laboral.

No obstante, para finiquitar la conceptualización sobre la SL, primero se tiene que tener en cuenta que el colaborador es un personaje único que piensa y siente en asociación a lo que percibe; en otras palabras, si para uno llega a ser satisfactorio, no necesariamente lo es para los otros; concluyendo que la SL está sujeto al estado intrínseco del colaborador frente a distintos factores laborales, que van acorde a sus ideales en distintas áreas. Con ello, Chiavenato (2000) demostró que al pasar de los años las organizaciones se han modernizado y estos cambios originó que todo colaborador sea tomado muy en cuenta; en la actualidad todo colaborador perteneciente a una institución, debe contar con una muy idónea comunicación, adiestramientos institucionales en equipo y fundamentalmente condiciones la orales que les den autonomía en formar nuevas ideas o ejecutar sus tareas del modo más fructífero posible. Robbins (2009) explica que la SL es la calificación general que da un colaborador sobre la institución en donde labora, dando a entender que no son solo simples tareas; si

no también estímulos, adecuadas relaciones interpersonales con otros colaboradores y jefes, buenas prácticas laborales entre otras características. Posteriormente, Florez (1992) lo puntualizó como el modo en cómo está el colaborador en su institución laboral, por lo que generalmente implican el modo en cómo se relaciona con sus compañeros y superiores, los beneficios institucionales, las remuneraciones, la infraestructura, las oportunidades de evolución profesional, entre otros. Terminando en lo que el colaborador desea, basándose en sus juicios personales, valores y aspectos en relación a su trabajo.

La variable SL es explicada en términos del nivel en que las personas “sienten satisfacción en sus labores, su efecto influye en el confort individual y estilo de vida del empleado” (Gargallo, 2008, p. 123). Locke (1976), conceptualizó la SL de la forma siguiente: “un estatus emotivo efectivo y grato como resultado del valor individual que hace la persona sobre su labor y sobre la experiencia que adquiere en el mismo”. (p. 45). No es una posición particular, por el contrario, son disposiciones generales que resultan de diversas actitudes específicas del trabajador respecto al trabajo y componentes que lo relacionan.

Palma (2005) precisa que el ámbito laboral es la disponibilidad que ejecuta el empleado en su trabajo, implementándolo de acuerdo con su experiencia, vivencias y valores, ejecutándolas de acuerdo a sus competencias en el puesto asignado, en donde el empleado satisfecho tendrá su reconocimiento (p. 12). Las dimensiones de satisfacción laboral son: Significación de la Tarea, referido a la “actitud laboral en relación de las competencias que se asocian para que el trabajo individual logre un direccionamiento al esfuerzo, actuación, razón o aportes materiales”. Condiciones de Trabajo, referido a “diagnóstico laboral de acuerdo a la disposición de componentes o dispositivos normativos encargados de regular las actividades laborales”. Reconocimiento personal y/o Social, referido a “tiende a una evaluación laboral en relación al mérito logrado por el trabajador a manera individual o grupal inmersas en el aspecto laboral, referente a lo logrado o por una relación indirecta” (Palma, 2005, p. 13). Beneficios económicos, referido a “relacionados a situaciones económicas por el trabajo realizado en la organización, esto también incluye algún beneficio adicional que se le pueda brindar”. (Palma, 2005, p. 13).

III. METODOLOGÍA

Ciencia que enseña a dirigir determinados procesos de forma eficiente y eficaz para lograr los resultados esperados, como el objetivo de brindar estrategias a seguir en el proceso de investigación científica. (Cortes e Iglesias, 2004, p. 19).

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El estudio realizado es tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, porque el lineamiento de desarrollo del estudio fue orientado al incremento del conocimiento de ambas variables, razón por la cual se recopiló los datos necesarios para ser analizados y evaluar la conducta observada de las variables sin alteración alguna por parte del investigador (Hernández, et al., 2014).

El diseño de estudio es no experimental de corte transversal. En la investigación no se manipulan las variables solo se describen razones cruzadas con datos extraídos de encuestas estructuradas y tomadas en un solo momento con el objeto de explicar correlaciones entre las variables (Hernández, et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018), se pueden graficar.

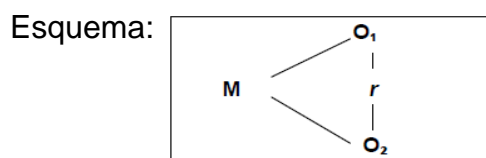


Figura 1: Interpretación del diseño de investigación.

Dónde:

M: Muestra de Estudio

O₁: Clima organizacional

O₂: Satisfacción laboral

r: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

3.2. Variables y operacionalización:

La investigación contó con 2 variables: Clima organizacional y satisfacción laboral, las cuales se operacionalizarán teniendo en consideración

criterios como: definición conceptual, operacional, indicadores y escala de medición. (Anexo N° 3)

3.2.1. Variable Correlacional 1 “Clima Organizacional”:

Definición Conceptual:

Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma 2004).

Definición operacional:

El clima organizacional es el conjunto de valoraciones de forma ordinal obtenidas de la tipificación de las respuestas en las dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, Comunicación, condiciones laborales, supervisión basados en 50 ítem, con opciones de respuesta “Ninguno o nunca”, “Poco”, Regular o algo”, “Mucho”, “Todo o Siempre”.

3.2.2. Variable correlacional 2 “Satisfacción Laboral”:

Definición Conceptual:

Palma (2005) refirió: que es la aptitud o percepción de índole positivo más o menos firme de una persona respecto una actividad laboral a ejecutar y las situaciones en se halla. Este comportamiento positivo tiene base en el credo y valores de la persona desarrollados en su permanencia en la organización.

Definición Operacional:

La satisfacción laboral es el conjunto de valoraciones ordinal obtenidas a raíz de la tipificación de las respuestas en las dimensiones Significado de la Tarea, situaciones laborales, Reconocimiento Personal y/o Social, Beneficios Económicos, con un total de 27 ítems con alternativas de respuesta en escala likert “Total desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Indeciso”, “De acuerdo” y “Total Acuerdo”.

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1. Población

Se tomó como población a todo el personal disponible que labora en el Departamento de Farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Estuvo constituida por un conjunto de personas o elementos que posean características comunes (criterios de selección: inclusión y exclusión), que son estudiadas por el investigador, las mismas que permitan realizar las generalizaciones a partir de la observación de la muestra.

Criterios de inclusión

Trabajadores que laboran en el Departamento de Farmacia del Complejo Hospitalario Luis N. Sáenz, 2020.

Trabajadores de ambos sexos.

Estar de acuerdo en participar.

Criterios de exclusión

Personal de salud que se encuentran con licencia por enfermedad o embarazo, vacaciones.

Personal de salud que realiza trabajo remoto.

Trabajadores que no desean participar.

3.3.2. Muestreo

Teniendo en cuenta que el tamaño poblacional es reducido, se tomó como porción muestral el total de la población formada por 80 personas, es decir un muestreo no probabilístico o muestra censal a conveniencia. En los muestreos no probabilísticos, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las peculiaridades de la investigación (Hernández, et al., 2104, p. 176).

3.3.3. Unidad de análisis

Empleados de farmacia que laboran en el Departamento de Farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

La técnica es la recopilación de datos es la encuesta que se define como “información que es recogida usando procesos estandarizados de modo que a cada individuo se le hacen las preguntas iguales y es el mismo sujeto quien las responde” (Behar, 2008, p. 63). El abordaje será directamente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Autores como Behar (2008) refiere que el instrumento es el cuestionario, mediante el cual las variables a medir responderán a las preguntas formuladas. (p. 64).

Los instrumentos que fueron utilizados en la investigación son dos cuestionarios que miden las dos variables tanto clima organizacional y la satisfacción laboral (Sonia Palma).

Ficha técnica del primer instrumento

Nombre: Ficha de Evaluación de Clima organizacional

Autora: Sonia Palma Carrillo - Escala de clima organizacional CO-SPC.

País de origen: Perú

Año: 2004

Lugar: Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Consta: 50 ítems.

Tiempo de administración: 20 minutos

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Aplicación: Directa.

Confiabilidad y validez: Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman para la medida de la fiabilidad con valores de 0,97 y 0,90.

Ficha técnica del segundo instrumento

Nombre: Ficha de Evaluación de Satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo - Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

País de origen: Perú

Año: 2005

Lugar: Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y Beneficios económicos.

Consta: 27 ítems.

Tiempo de administración: 20 minutos

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Aplicación: Directa.

Confiabilidad y validez: Alfa de Cronbach y Mitales/Guttman se midió la confiabilidad con valores de 0,84 y 0,81 respectivamente.

3.5. Procedimiento:

Se solicitó las autorizaciones correspondientes para abordar al personal de Farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020, en las instalaciones de la institución entre Noviembre y Diciembre del 2020. Se informó al personal que participo de forma voluntaria los fines y objetivos de la investigación y de cada variable de estudio. El tiempo estimado para la aplicación de cada cuestionario será de 20 minutos respectivamente. Se agradeció la participación del personal. Los datos obtenidos se procedieron a vaciar a una base de datos Excel posteriormente a SPSS 25 para evaluar cada variable en estudio, así como su relación con las dimensiones.

3.6. Método de análisis de datos:

Al finalizar la aplicación de los cuestionarios, se consolidó la información en una base de datos, utilizando para esto la hoja de cálculo Microsoft Excel cuya finalidad es la organización de la información para ser vaciada al programa estadístico SPSS 25, el cual facilitó la obtención de porcentajes, frecuencias en tablas y en gráficos representando a los resultados obtenidos. Para establecer la relación de las variables: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral se utilizó el Coeficiente de relación de Spearman (Rho).

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta los siguientes principios éticos y/o bioéticos recomendados por La declaración de Helsinki sobre Salud en todas las Políticas (2013), así como el Acuerdo de CIOMS (2005) y el Informe Belmont (1963) para el estudio en establecimientos de salud: considerando la autonomía de los actores o participantes, justicia, privacidad y seguridad y trato justo, y credibilidad.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos:

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes del Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	52,50%
Medio	34	45,00%
Alto	2	2,50%
Total	80	100%

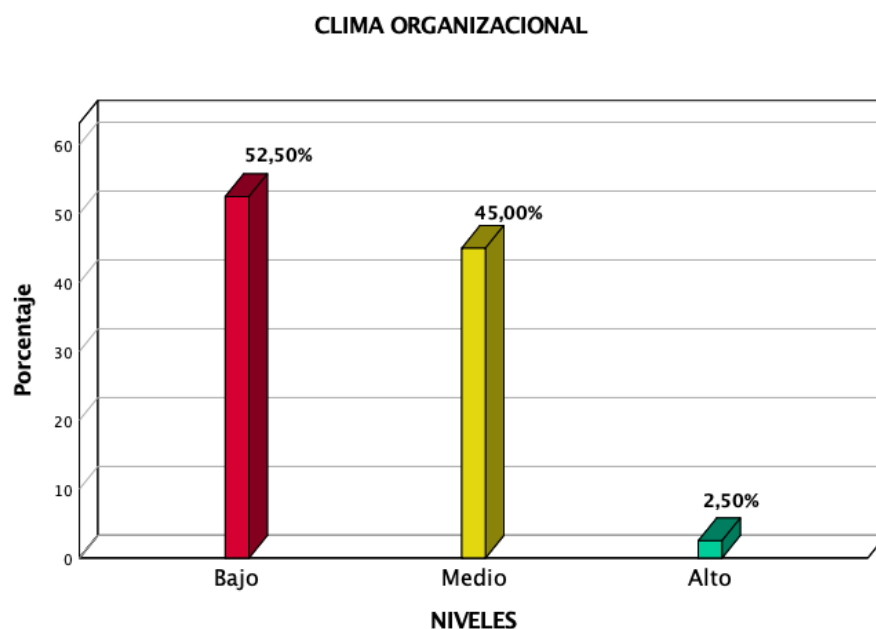


Figura 2: Frecuencia de la variable Clima Organizacional.

Tabla 1 y Figura 2, se puede observar que de los 80 evaluados, el 52,50% presentaron clima organizacional de nivel bajo, el 45,00% mostraron un nivel medio y el 2,50% presentaron un nivel alto.

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones del Clima Organizacional

Dimensiones	Clima Organizacional					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Autorrealización	42	52,50	36	45,00	2	2,50
Involucramiento laboral	43	53,80	34	42,50	3	3,80
Supervisión	47	58,80	31	38,80	2	2,50
Comunicación	37	46,30	41	51,20	2	2,50
Condiciones Laborales	36	45,00	42	52,50	2	2,50

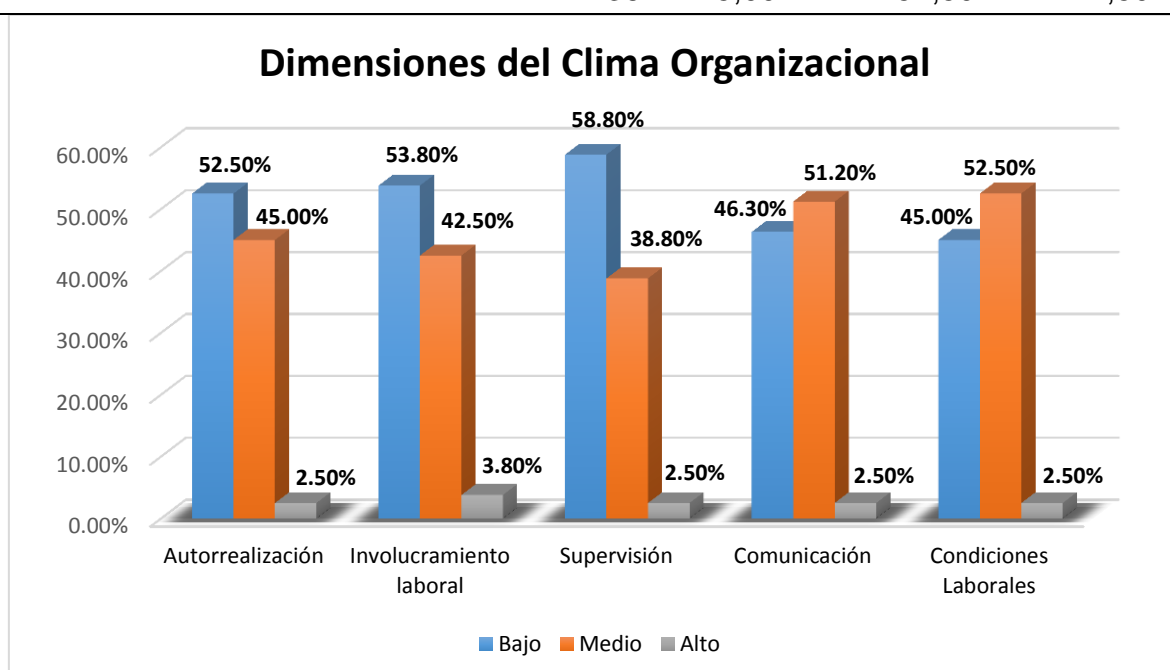


Figura 3: Frecuencia de las dimensiones del Clima Organizacional.

Tabla 2 y Figura 3, se observa que de los 80 evaluados, en referencia a la autorrealización el 52,50% presentaron nivel bajo, el 45,00% mostraron nivel medio y el 2,50% presentaron nivel alto. A su vez, el involucramiento laboral el 53,80% mostraron nivel bajo, el 42,50% presentaron nivel medio y el 3,80% mostraron nivel alto. Por consiguiente, la supervisión el 58,80% presentaron nivel bajo, el 38,80% mostraron nivel medio y el 2,50% presentaron nivel alto. También, la comunicación el 51,20% mostraron nivel medio, el 46,30% presentaron nivel bajo y el 2,50% mostraron nivel alto. Por último, las condiciones laborales el 52,50% presentaron nivel medio, el 45,00% mostraron nivel bajo y el 2,50% presentaron nivel alto.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	46,25%
Medio	41	51,25%
Alto	2	2,50%
Total	80	100%

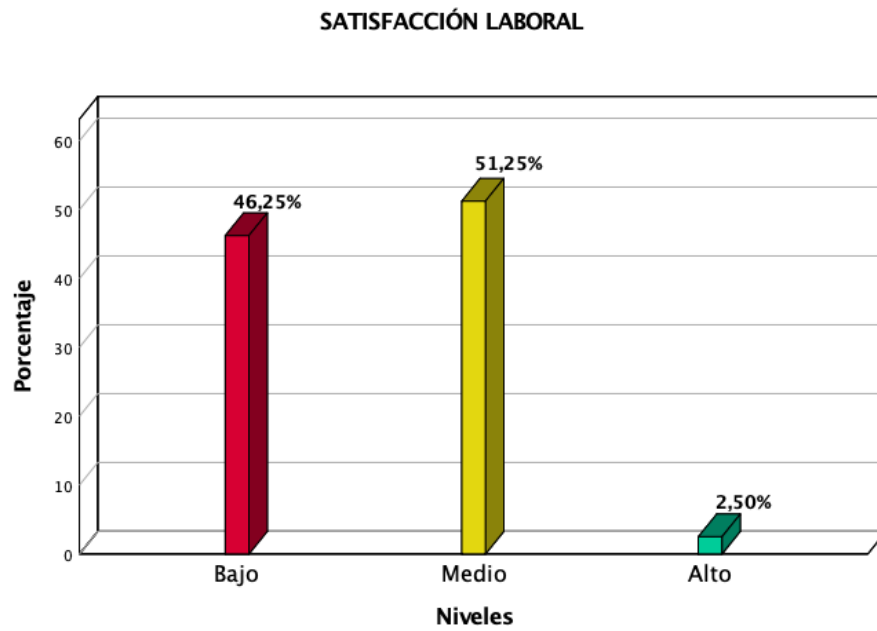


Figura 4: Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 3 y Figura 4, se puede observar que de los 80 evaluados, el 51,25% presentaron satisfacción laboral de nivel medio, el 46,25% mostraron un nivel bajo y el 2,50% presentaron un nivel alto.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensiones	Satisfacción Laboral					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Significación de la tarea	33	41,30	45	56,30	2	2,50
Condiciones de trabajo	43	53,80	35	43,80	2	2,50
Reconocimiento personal	39	48,80	39	48,80	2	2,50
Beneficios económicos	32	40,00	46	57,50	2	2,50

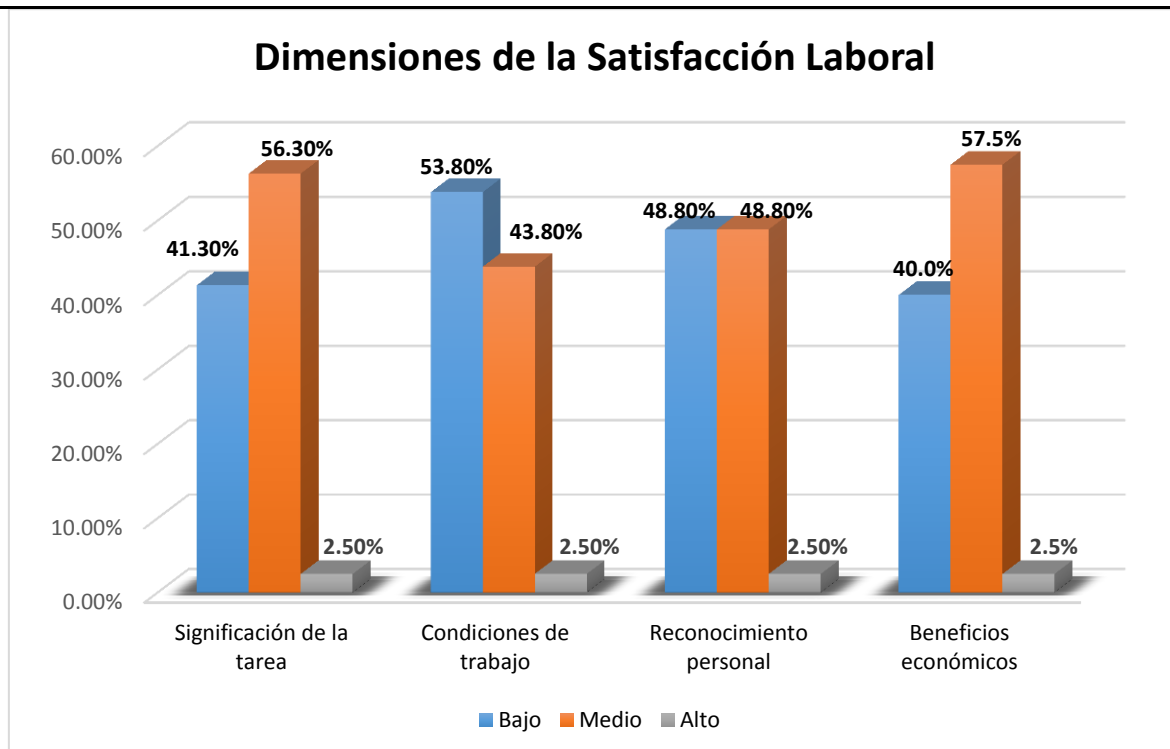


Figura 5: Frecuencia de las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Tabla 4 y Figura 5, se observa que de los 80 evaluados, en referencia a la significación de la tarea el 56,30% presentaron nivel medio, el 41,30% mostraron nivel bajo y el 2,5% presentaron nivel alto. A su vez, las condiciones de trabajo el 53,8% mostraron nivel bajo, el 43,80% presentaron nivel medio y el 2,50% mostraron nivel alto. Por consiguiente, el reconocimiento personal el 48,80% presentaron nivel bajo, el 48,80% mostraron nivel medio y el 2,50% presentaron nivel alto. Por último, los beneficios económicos el 57,50% mostraron nivel medio, el 40,00% presentaron nivel bajo y el 2,50% mostraron nivel alto.

Resultados inferenciales:

Prueba de Hipótesis general: Prueba de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Tabla 5

Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Rho	1,000	,710**
	Sig. (bi)	.	,000
	N	80	80
Satisfacción Laboral	Rho	,700**	1,000
	Sig. (bi)	,000	.
	N	80	80

En la tabla 5, se puede observar que en el análisis de la correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, su correlación es ($\rho = ,700^{**}$), también evidencia que ($p = ,000 < 0,05$) existiendo una correlación directa alta entre ambas variables. Interpretándose que; a mayores niveles de clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Prueba de Hipótesis específicas: Prueba de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Ho: No existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Ho: No existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

H1: Hay existencia relacional significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

		Auto.	Invo.	Supe.	Comu.	Cond.	S.L.
Autorrealización	Rho	1,000	,558**	,605**	,612**	,684**	,612**
	Sig. (bi)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Involucramiento laboral	Rho	,558**	1,000	,581**	,545**	,571**	,683**
	Sig. (bi)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Supervisión	Rho	,605**	,581**	1,000	,652**	,634**	,604**
	Sig. (bi)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Comunicación	Rho	,612**	,545**	,652**	1,000	,604**	,721**
	Sig. (bi)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Condiciones Laborales	Rho	,684**	,571**	,634**	,604**	1,000	,651**
	Sig. (bi)	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Satisfacción Laboral	Rho	,612**	,683**	,604**	,721**	,651**	1,000
	Sig. (bi)	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	80	80	80	80	80	80

En la tabla 6, se puede observar que en el análisis de correlación de Spearman; entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral; que la autorrealización con la satisfacción laboral ($\rho = ,612^{**}$) presentaron una correlación directa alta ($p = ,000 < 0,05$); del mismo modo, el involucramiento laboral con la satisfacción laboral ($\rho = ,683^{**}$) mostraron correlación directa alta ($p = ,000 < 0,05$); a su vez, la supervisión con la satisfacción laboral ($\rho = ,604^{**}$) presentaron una correlación directa alta ($p = ,000 < 0,05$); por último, la comunicación laboral con la satisfacción laboral ($\rho = ,721^{**}$) mostraron relación directa alta ($p = ,000 < 0,05$); a su vez, las condiciones laborales con la satisfacción laboral ($\rho = ,651^{**}$) presentaron una correlación directa alta ($p = ,000 < 0,05$). Interpretándose que, a mayor nivel de la satisfacción laboral, mayores serán los niveles de las dimensiones del clima organizacional.

V. DISCUSIÓN

Es esencial que todos los establecimientos de salud, cuenten con un adecuado clima organizacional, puesto que laborar en ambientes con excelentes percepciones personales generará confianza, autosuficiencia, compañerismo, compromiso, etc. fortaleciendo el compromiso que se tiene con su institución y por ende generará una adecuada satisfacción laboral; caso contrario, perturbaría la estabilidad de percepción personal, desquebrajando la armonía institucional originando una falta de compromiso que no solo perjudicará a la institución y su personal, sino también al usuario externo que requiere de su servicio. Por ese motivo se efectuó esta investigación, con la cual se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de farmacia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Con la hipótesis general, la presente investigación dio a relucir el resultado que comprueba la existencia de una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción (Valor de $p = ,000 < 0,05$ y el coeficiente de Rho Spearman con un valor de $r = 0,700$), dando a entender que si el personal del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, tiene una buena percepción sobre su realización personal, su involucramiento con su institución es adecuada, el trato con sus superiores en relación a la supervisión no es conflictiva, posee una adecuada comunicación entre superiores y colegas todo ello sumado a buenas condiciones laborales generará una excelente satisfacción laboral (o todo lo contrario). Es relevante mencionar que más del 95% de los evaluados perciben un inadecuado clima organizacional, a su vez manifiestan una mala satisfacción laboral; por lo que estos resultados afirman la correlación entre dichas variables, aceptando la hipótesis planteada para esta investigación. En cuanto a la realidad del personal de farmacia perciben que su institución en la actualidad no está manejando muy bien el clima organizacional, originando un malestar psicológico, la cual repercute en su actuar y entorpece su desarrollo personal, originando una insatisfacción laboral perjudicando la estabilidad institucional y el beneficio a la comunidad. Consecuentemente, Risco (2020) reafirma el resultado de esta investigación, ya que encontró que el clima organizacional se correlaciona directamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral durante el covid-19 en

colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la puerta, Trujillo, concluyendo que si se cuenta, con un clima organizacional muy bueno, la satisfacción laboral será la idónea para una buena realización personal dentro de la institución.

Así mismo, Echevarria (2018) refuerza dichos resultados, al encontrar una correlación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Nosocomio Regional de Ica (Rho de ,798 siendo altamente significativo 0,000) manifestando que, si la percepción del clima organizacional es mala; consiguientemente, la satisfacción laboral no será la más idónea. No obstante, Guanilo (2020) mediante su estudio contradice lo mencionado anteriormente, puesto que no halló una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote (rho de spearman con $r = -0.112$ y Rho de Spearman con $r = -0.112$); enfatizando que estas variables operan de forma independiente, por lo que se relacionan con otros factores dentro o fuera de la organización. Con lo expresado anteriormente, Chiavenato (2009) confirmó que el clima organizacional es el conjunto de características circunstanciales percibidas por los colaboradores, influyendo potencialmente en su conducta. Así mismo, menciona que la satisfacción laboral, es incremento de características ambientales percibidas por los colaboradores, influyendo también en su conducta, comprendiendo finalmente a un amplio nivel de elementos ambientales que intervienen en la estimulación de sus colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica N°1, se determinó que la autorrealización mantiene una correlación directa con la satisfacción laboral, entendiéndose que mientras la percepción del reconocimiento en relación a sus posibilidades de progreso y crecimiento profesional sean elevadas, su satisfacción hacia sus labores será muy buena. Del mismo modo, Risco (2020) ratifica el resultado de esta investigación, ya que encontró que la autorealización se correlaciona directamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral durante el covid-19 en colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la puerta, Trujillo. También, Alban (2018) refuerza dichos resultados, puesto que halló una correlación directa entre la autorrealización ($r = 0,779$) con la satisfacción laboral en

el personal asistencial de enfermería del área de neonatología del Centro de Salud Sabogal, Callao. A diferencia de Guanilo (2020) que mediante su estudio contradice lo mencionado anteriormente, puesto que no halló una correlación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote ($r=0,043$ y $p=0.695 >0.05$) enfatizando que estas variables operan de forma independiente, por lo que se relacionan con otros factores dentro o fuera de la organización.

En referencia a la hipótesis específica N°2, se determinó que el involucramiento laboral mantiene una correlación directa con la satisfacción laboral, entendiéndose que mientras el colaborador mantenga una identificación con su organización, incrementará los buenos valores y el compromiso para lograr las metas organizacionales que por ende generará una adecuada satisfacción laboral y por ende un buen servicio al usuario externo. De igual forma, Risco (2020) defiende el resultado de esta investigación, ya que encontró que el involucramiento laboral se correlaciona directamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral durante el covid-19 en colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la puerta, Trujillo. A su vez, Guanilo (2020) mediante su estudio reafirma lo mencionado anteriormente, puesto que halló una correlación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote. También ($r = -0.205$ y $p=0.0490 < 0.05$). A su vez Alban (2018) fortalece dichos resultados, puesto que halló una correlación directa entre el involucramiento laboral ($r=0,779$) con la satisfacción laboral en el personal asistencial de enfermería del área de neonatología del Centro de Salud Sabogal, Callao.

En referencia a la hipótesis específica N° 3, se determinó que la supervisión mantiene una relación directa con la satisfacción laboral, entendiéndose que mientras el nivel observado por los superiores hacia el trabajo de los colaboradores, den una adecuada orientación, que a su vez ayuda a mejorar el modo de realizar las tareas y así la producción y el servicio a ofrecer sean de lo más efectivo; creando una buena satisfacción laboral. También, Risco (2020) afirma el resultado de esta investigación, ya que encontró que la supervisión se correlaciona directamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral

durante el covid-19 en colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la puerta, Trujillo. De igual forma, Alban (2018) fortifica dichos resultados, puesto que encontró una correlación directa entre la supervisión ($r= 0,645$) con la satisfacción laboral en el personal asistencial de enfermería del área de neonatología del Centro de Salud Sabogal, Callao. Por otro lado, Guanilo (2020) mediante su estudio contradice lo mencionado anteriormente, puesto que no encontró una correlación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote ($r= -0.163$ y $p=0.134 >0.05$); enfatizando que estas variables operan de forma independiente, por lo que se relacionan con otros factores dentro o fuera de la organización.

En cuanto a la hipótesis específica N° 4, se determinó que la comunicación mantiene una correlación directa con la satisfacción laboral, entendiéndose que mientras el grado del nexo de la comunicación fluye con rapidez, coherencia y dirección dentro de la organización sea relevante y adecuado ayudará a un buen desarrollo y relación con otros colaboradores; incrementando la satisfacción laboral. Igualmente, Risco (2020) revalida el resultado de esta investigación, ya que encontró que la comunicación se correlaciona directamente ($p<0,001$) con la satisfacción laboral durante el covid-19 en colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la puerta, Trujillo. Ídem, Alban (2018) reafirma dichos resultados, puesto que halló una relación directa entre la comunicación ($r= 0,70$) con la satisfacción laboral en el personal asistencial de enfermería del área de neonatología del Centro de Salud Sabogal, Callao. No obstante, Guanilo (2020) mediante su estudio contradice lo mencionado anteriormente, puesto que no descubrió una correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote ($r= -0.145$ y $p=0.183 >0.05$); enfatizando que estas variables operan de forma independiente, por lo que se relacionan con otros factores dentro o fuera de la organización.

Para la hipótesis específica N° 5, se determinó que las condiciones laborales mantienen una correlación directa con la satisfacción laboral, entendiéndose que mientras que el reconocimiento que da la organización sea

necesario para los beneficios personales (económicos y/o materiales), estas facilitarían la realización de las tareas e incrementarían el desempeño laboral dando una percepción de satisfacción muy adecuada. Ídem, Risco (2020) revalida el resultado de esta investigación, ya que encontró que las condiciones laborales se correlacionan directamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral durante el covid-19 en colaboradores de la IPRESS de nivel III EsSalud Virgen de la Puerta, Trujillo. Del mismo modo, Alban (2018) ofrece dichos resultados, puesto que halló una correlación directa entre las condiciones laborales ($r = 0,652$) con la satisfacción laboral en el personal asistencial de enfermería del área de neonatología del Centro de Salud Sabogal, Callao. Por otro lado, Guanilo (2020) mediante su estudio contradice lo mencionado anteriormente, puesto que no halló una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Nosocomio Yugoslavia, Nuevo Chimbote ($r = 0.005$ y $p = 0.961 > 0.05$); enfatizando que estas variables operan de forma independiente, por lo que se relacionan con otros factores dentro o fuera de la organización.

Para finalizar, en el presente estudio se hallaron resultados descriptivos bajos y medios para la variable clima organizacional y la satisfacción laboral siendo más del 90% de los evaluados por cada variable. Estos resultados coinciden con la realidad problemática actual del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

VI. CONCLUSIONES

Luego de la argumentación de los resultados, finalizo en tallar lo determinado en la población de estudio que fue el personal personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz:

Primera: Existe correlación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = ,700^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$). Interpretándose que; a mayor nivel de clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Segunda: Existe correlación directa alta entre la autorrealización con la satisfacción laboral ($\rho = ,612^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$); Interpretándose que; a mayor nivel de autorrealización, mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Tercera: Existe correlación directa alta entre el involucramiento laboral con la satisfacción laboral ($\rho = ,683^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$); Interpretándose que; a mayor nivel de involucramiento laboral, mayor será la satisfacción laboral o viceversa.

Cuarta: Existe correlación directa alta entre la supervisión con la satisfacción laboral ($\rho = ,604^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$). Interpretándose que, a mayor nivel de supervisión, mayor será la satisfacción laboral (o viceversa).

Quinta: Existe correlación directa alta entre la comunicación con la satisfacción laboral ($\rho = ,721^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$). Interpretándose que, a mayor nivel de comunicación, mayor será la satisfacción laboral (o viceversa).

Sexta: Existe correlación directa alta entre las condiciones laborales con la satisfacción laboral ($\rho = ,651^{**}$) ($p = ,000 < 0,05$). Interpretándose que, a mayores niveles de condiciones laborales, mayor será la satisfacción laboral (o viceversa).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda a la Dirección de Sanidad Policial, implementar estrategias que propicien la generación de un óptimo clima organizacional, buscando incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores de los diferentes servicios salud.
- Segundo: Se recomienda que la Dirección del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz a través de la oficina de capacitación pueda replicar y profundizar estos estudios en los diferentes servicios considerando posibles variables que no fueron tomados en cuenta, para corroborar el resultado de la presente investigación.
- Tercero: Se recomienda a la Oficina de Administración del Complejo Hospitalario PNP Luis N considere los resultados obtenidos en la presente investigación, tomando como punto de partida implementar estrategias para propiciar un buen clima organizacional y mejorar la satisfacción laboral.
- Cuarto: Se recomienda al Departamento de Farmacia en coordinación con la oficina de capacitación del CH PNP LNS, implementar talleres y charlas que fortalezcan las relaciones interpersonales entre el personal, así como para que estos se sientan valorados, motivados y comprometidos con los objetivos de la institución.
- Quinto: Se recomienda realizar investigaciones y estudios periódicos de forma comparativa para corroborar el resultado obtenido en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Albán, R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Sabogal Callao*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Lima, Perú.
- Amiri, M. y Alavi Majd, H. (2017). *Organizational Culture and Job Satisfaction of Midwives in therapeutic, Teaching and Health Centers of Karaj, Iran*. *Journal of Research Development in Nursing & Midwifery*, 14(1), 59-65. Recuperado de: http://nmj.goums.ac.ir/article-1-919-en.html?sid=1&a_id=919&slc_lang=en
- Asgari, S. Shafipour, V. Taraghi, Z. y Yazdani-Charati, J. (2019). *Relationship between moral distress and ethical climate with job satisfaction in nurses*. *Nursing ethics*, 26(2), 346-356. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0969733017712083>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom
- Carmona, V. y Jaramillo, E. (2010). *Estudio del clima organizacional en la Ese Hospital San Jorge de Pereira*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica de Pereira). Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2230/65838C287.pdf;s>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la Administración*. 8va edición México: Mc. Graw Hill.
- CGR. (ContraloríaTV) (2019) Hospital PNP Luis N. Sáenz - Se identifica deficiencias en prestación de servicios farmacéuticos. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=_NbCNhV37BA.
- Cortes, M. e Iglesias M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.

- Echevarría, C. (2018). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Ica, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29808/echevarria_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Florez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A. J., Fernández-Gavira, J., & García-Fernández, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de psicología del deporte*, 26(4), 104-109.
- Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. En E. Castro y F. Díaz de Castro, *Universidad, Sociedad y Mercados Globales* (págs. 563-575). Madrid, España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Gotelli Santivañez, J., & Mansilla Santamaría, M. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning. México.
- Guanilo, S. (2020). Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia Nuevo Chimbote. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) Ica, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45980/Guanilo_ISI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hil-Internation.
- Hernández-Sampieri R. y Mendoza C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction, Harper and Brothers*. New York; 1: 47.

- Jaime, P. y Araujo, Y. (2007) *Clima y cultura organizacional ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28200624_Clima_y_cultura_organizacional_dos_constructos_para_explicar_un_mismo_fenomeno
- Lewin, k. Lippitt, R. y White, R. (1939). *Estudio sobre el comportamiento agresivo en "clima sociales" creados experimentalmente*. Revista de psicología social. Vol. 10 (2): 271-299. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/view/110141/104751>
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs.297-346). Chicago, USA: Rand McNally College Publishing Co.
- Ministerio de Salud (2008). Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.v02. (RM N° 623-2008/MINSA). Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf.
- Ministerio de Salud (2011). Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.v02. (RM N° 468-2011/MINSA). Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>.
- Montoya, P. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena (Tesis de Maestría en gestión en salud)*. Universidad del Bío Bío, Chillán Chile.
- Neal, A. Griffin, M. y Hart, P. (2000). *The impact of organizational climate on Safety climate and individual behavior*. *Safety Science*, 34, 99–109.
- Ñique Miranda, M. I. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo–2019*.
- Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú 1.ª ed.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú.
- Peralta, H. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. *La Paz–Bolivia [Tesis] Facultad De Humanidades Y Ciencias De La Educación Carrera De Psicología*.
- Pereda, S., Berrocal, F., Alonso, M. (2008). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: Síntesis.
- Pineda, O. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. (Tesis de Maestría, Unitec Laureate International Universities). Recuperado en: [file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1-No5%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1-No5%20(3).pdf)
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Risco, J. (2020). *Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Méjico: Pearson.
- Rodríguez, A. (2000). *La motivación en las organizaciones públicas*. Centro de Salud. 8:487.
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). *Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales*. *Revista Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3). Recuperado de: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Sohrabian, A. Modaresi, S. y Yousefi, F. (2018). The Investigation of Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction among Occupied Nurses in Psychiatric Hospitals of Qods, Tohid and Besat. *Shenakht journal of psychology & psychiatry*, 4(4), 34-43. Recuperado de: http://shenakht.muk.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-378-1&sid=1&slc_lang=en
- Solano, L. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (Ed.). Colombia.

- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks. (Vol. 3). Sage publications.
- Sow, M. (2017). *The relationship between leadership style, organizational culture, and job satisfaction in the US healthcare industry*. *Manag Econ Res J*, 3(2017), 1332. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?start=40&q=+relationship+between+organizational+climate+and+job+satisfaction+in+hospitals&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2016
- Tait, D. Katharine, A. Joyce, E. Anthony, L. (2002). *Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program*. *Ann Intern Med*. 136:358-67.
- Vega Escobar, T. M. D. S. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018*.
- Vega et al. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia*. *Revista Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329–349. Recuperado de: <https://cutt.ly/vfbKWxp>
- Vroom, VH. (1964). *Work and Motivation*. Wiley. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/1964-35027-000>
- Wantoro, S. Rahmayani, S. y Kurnia, F. (2020). *Relationship between work climate to work satisfaction of nurses in Hospitals Advent of Bandung*. *European Journal of Psychological Research* Vol, 7(2). Recuperado de: <https://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2020/08/Full-Paper-Relationship-Between-Work-Climate-To-Work-Satisfaction-Of-Nurses-In-Hospitals-Advent-Of-Bandung.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional.							
¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Autorrealización	Oportunidades de progresar y actividades que permite el desarrollo personal	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	Ordinal Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre.	Bajo (10-23) Medio (24-36) Alto (37-50)
			¿Cuál es la relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47		
			¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Supervisión	Apreciación de funcionalidad de superiores dentro de la actividad laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48		
			¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Comunicación	Grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo en la organización.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49		
			¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Condiciones Laborales	Reconocimiento de la organización en cuanto a elementos materiales, económicos, tecnología.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50		

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020.	Variable 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Significación de La Tarea	Resultados del trabajo Limitación de	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Ordinal Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente desacuerdo	Alto (133 a 180) Medio (104 a 132) Bajo (36 a 103)
			Condiciones De Trabajo	Confort Horario d trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
			Reconocimiento Personal	Valoración Sentirse bien consigo mismo Beneficios en la calidad de trabajo	6, 11, 13,19, 24.		
Beneficios Económicos	Sueldo Expectativas económicas.	2, 5, 9, 10, 16					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Tipo: Básico, nivel descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño: No experimenta de corte transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p>	<p>Población: Toda la población disponible.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 80 personas.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Escala CO -SPC Sonia Palma Carrillo Año: 2004 Ámbito de Aplicación: Área del personal de farmacia Forma de Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y gráfica en barras</p> <p>INFERENCIAL: Para determinar la correlación de las variables se aplicó Rho de Spearman</p> <p>Método: Método de análisis de datos: Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 25,0. Para la prueba de hipótesis se utilizará el Rho de Spearman.</p>				
		<p>Variable 1: Satisfacción laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Escala SL-SPC Sonia Palma Carrillo. Año: 2005 Ámbito de Aplicación: Área del personal de farmacia Forma de Administración: individual</p>					

Anexo 02



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL CO-SPC (Sonia Palma, 2004)

A continuación, encontrará proposiciones sobre los aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo

N°	ÍTEM	ninguno o nunca	poco	regular o algo	mucho	todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprendidos con la organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL SL –SPC (Sonia Palma, 2005)

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Tipos de respuestas:

- Total acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indeciso (I)
- En desacuerdo (D)
- Total desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las hors extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Anexo 3

Operacionalización de la variable Clima organizacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma 2004).	El clima organizacional es el conjunto de valoraciones de tipo ordinal obtenidas de la tipificación de las respuestas en las dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, Condiciones Laborales, basados en 50 ítems.	Autorrealización	Oportunidades de progresar y actividades que permite el desarrollo personal.	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	Ordinal Ninguno o nunca Poco Regular o algo Mucho Todo o siempre
		Involucramiento laboral	Identificación con los valores de la organización.	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	
		Supervisión	Apreciación de funcionalidad de superiores dentro de la actividad laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	
		Comunicación	Grado de fluidez y precisión de la información para cumplir con el trabajo en la organización.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	
		Condiciones Laborales	Reconocimiento de la organización en cuanto a elementos materiales, económicos, tecnología.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Palma (2005) refirió: que es la disposición o tendencia positiva más o menos estable del trabajador hacia la labor a realizar y las situaciones en las que se encuentra. Esta actitud positiva se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla durante su permanencia en la organización	La satisfacción laboral es el conjunto de valoraciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, Beneficios Económicos, en base a 27 ítems.	Significación de La Tarea	Resultados del trabajo Limitación de trabajo.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Ordinal Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Condiciones De Trabajo	Confort Horario de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
		Reconocimiento Personal	Valoración Sentirse bien consigo mismo Beneficios en la calidad de trabajo	6, 11, 13, 19, 24.	
		Beneficios Económicos	Sueldo Expectativas económicas	2, 5, 9, 10, 16.	

Anexo 4

Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY					
1	CLIMA ORGANIZACIONAL																																																							
2	Autorrealización						Involucramiento laboral						Supervisión						Comunicación						Condiciones Laborales																															
3	P1	P6	P11	P16	P21	P26	P31	P36	P41	P46	P2	P7	P12	P17	P22	P27	P32	P37	P42	P47	P3	P8	P13	P18	P23	P28	P33	P38	P43	P48	P4	P9	P14	P19	P24	P29	P34	P39	P44	P49	P5	P10	P15	P20	P25	P30	P35	P40	P45	P50						
4	ENC1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	1	3	2	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3	3	3			
5	ENC2	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3		
6	ENC3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	4	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	ENC4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	ENC5	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	4	3	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	ENC6	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1			
10	ENC7	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	1	3	3	4	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
11	ENC8	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	ENC9	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
13	ENC10	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	2	4	2	4	2		
14	ENC11	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
15	ENC12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
16	ENC13	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	ENC14	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	ENC15	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	ENC16	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	ENC17	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	ENC18	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	3	4	4	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	ENC19	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3		
23	ENC20	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	1	4	3	3	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	ENC21	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	ENC22	2	1	1	1	3	4	1	3	2	3	1	2	2	3	2	4	1	1	3	1	2	2	2	1	4	1	2	3	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	ENC23	3	3	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	ENC24	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	ENC25	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	1	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	ENC26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	ENC27	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	1	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	ENC28	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	1	3	4	4	3	2	1	3	4	4	3	3	2	2	2	
32	ENC29	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	3	3	1	1	4	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	3	4	1	2	3	2	4	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	
33	ENC30	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
34	ENC31	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
35	ENC32	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
36	ENC33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
37	ENC34	2	2	2																																																				

Anexo 5



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es proporcionar al encuestado una clara explicación sobre el objetivo y uso posterior de la información recabada. La encuesta que se le va a presentar, es parte de un trabajo académico que se realiza en el marco del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la maestría en Gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo; el proyecto titulado **“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020”**, es conducido por el investigador **Henry Valenzuela Quevedo**, la información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente con fines académicos y estadísticos.

La participación en este estudio será voluntaria y tendrá una duración máxima de 15 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen solo dos alternativas. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta sincera y honesta ya que el cuestionario es anónimo, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas que considere necesarias en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento que usted lo desee sin que eso le perjudique de ninguna forma. Si alguna pregunta no le parece pertinente o le resulta incómodo tiene usted el derecho a no responder y hacérselo saber al investigador.

Le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, con fines académicos, ya que me han informado acerca del propósito de la investigación y la información recabada será manejada de manera confidencial y una copia de este documento quedará en mi poder

Nombre y firma del encuestado

Nombre y Firma del investigador

Lima, de diciembre del 2020

Anexo 6



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 10 de diciembre de 2020
Carta P. 774-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr.
Nagy Cabrera Contreras
DIRECTOR

Complejo Hospitalario PNP "Luis N. Sáenz" De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VALENZUELA QUEVEDO, HENRY; identificado con DNI N° 10763934 y con código de matrícula N° 7002360573; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de farmacia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador VALENZUELA QUEVEDO, HENRY asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

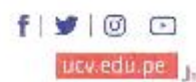
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegosa
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 7

Reporte SPSS

BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 99 de 99 variables

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	
2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	
3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	4	1	1	3	3	
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	
5	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	1	1	2	1	1	3	
6	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	
7	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	
8	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	
9	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
10	1	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	
11	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	
12	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
15	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	
16	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
17	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	
18	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	
19	1	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
20	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	
21	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
22	2	2	1	1	1	1	3	4	1	3	2	3	1	1	2	2	3	
23	1	3	3	3	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	
24	2	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	4	3	1	3	
25	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
26	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	4	3	
28	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	1	1	
29	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	3	
30	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	1	4	1	3		
31	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	
32	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
33	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

BASE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 99 de 99 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23
1	1	1	2	1	3	3	4	1	3	2	2	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1
2	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
3	4	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
4	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4	3
5	1	2	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	4	3	1	3	3	1	4	1	1
6	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	1	4	1
7	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	3
8	1	1	2	4	3	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
10	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3
11	2	2	2	4	2	3	4	4	3	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
14	2	3	3	2	2	4	4	1	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	1	1	1	1	4	1	1	1	4	2	2	2	1	1	2	4	1	2	2	1	1	1	3
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3
17	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	2	2	1	3	1	3	4	4	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	4	4	2	4
19	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1
20	4	1	4	3	3	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	1	1
21	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
22	1	1	2	2	3	2	4	1	1	3	1	2	2	2	1	4	1	2	3	2	2	1	4
23	1	1	4	1	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	4	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	4	1
25	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	1	3	1	2	3	4	3
28	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	1
29	1	1	2	4	3	3	1	1	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4
30	3	1	4	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3
31	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1
32	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	4	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



- Tabla de frecuencia
 - Titulo
 - GCO (Agrupada)
 - COD1 (Agrupada)
 - COD2 (Agrupada)
 - COD3 (Agrupada)
 - COD4 (Agrupada)
 - COD5 (Agrupada)
- Gráfico de barras
 - Titulo
 - GCO (Agrupada)
 - COD1 (Agrupada)
 - COD2 (Agrupada)
 - COD3 (Agrupada)
 - COD4 (Agrupada)
 - COD5 (Agrupada)
- Registro
- Frecuencias
 - Titulo
 - Notas
 - Estadísticos
- Tabla de frecuencia
 - Titulo
 - GSL (Agrupada)
- Gráfico de barras
 - Titulo
 - GSL (Agrupada)
- Registro
- Frecuencias
 - Titulo
 - Notas
 - Estadísticos
- Tabla de frecuencia
 - Titulo
 - SLD1 (Agrupada)
 - SLD2 (Agrupada)
 - SLD3 (Agrupada)
 - SLD4 (Agrupada)
- Gráfico de barras
 - Titulo
 - SLD1 (Agrupada)
 - SLD2 (Agrupada)
 - SLD3 (Agrupada)
 - SLD4 (Agrupada)
- Registro
- Correlaciones no paramétr
 - Titulo
 - Notas
 - Correlaciones
 - Correlaciones no paramétr
 - Notas

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman			GCO (Agrupada)	GSL (Agrupada)
GCO (Agrupada)	Coefficiente de correlación		1,000	,710**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
GSL (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,710**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

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

Correlaciones

Rho de Spearman			COD1 (Agrupada)	COD2 (Agrupada)	COD3 (Agrupada)	COD4 (Agrupada)	COD5 (Agrupada)	GSL (Agrupada)
COD1 (Agrupada)	Coefficiente de correlación		1,000	,558**	,605**	,612**	,684**	,612**
	Sig. (bilateral)		.	,000	,000	,000	,000	,000
	N		80	80	80	80	80	80
COD2 (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,558**	1,000	,581**	,545**	,571**	,683**
	Sig. (bilateral)		,000	.	,000	,000	,000	,000
	N		80	80	80	80	80	80
COD3 (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,605**	,581**	1,000	,652**	,634**	,604**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	.	,000	,000	,000
	N		80	80	80	80	80	80
COD4 (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,612**	,545**	,652**	1,000	,604**	,721**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	.	,000	,000
	N		80	80	80	80	80	80
COD5 (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,684**	,571**	,634**	,604**	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	.	,000
	N		80	80	80	80	80	80
GSL (Agrupada)	Coefficiente de correlación		,612**	,683**	,604**	,721**	,651**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	.
	N		80	80	80	80	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).