



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Relación de Clima organizacional y calidad de servicio en
Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional**

Docente de Trujillo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cabanillas Vargas, Yesica Yanet (ORCID: 0000-0002-0073-7104)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hijo:

Christopher Gael, por ser ese motor en mi vida que me impulsa a ser mejor cada día.

A mi familia:

Por ser mi fortaleza y apoyo en todo momento.

Agradecimiento

A Dios

Por ser mi guía en los caminos largos que decido emprender, por cuidar de mí y mi familia siempre.

A mi Asesora

Dra. María Elena Alva, por su orientación y paciencia, que me brindo para la realización de mi tesis

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	21
Tabla 2. Relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	21
Tabla 3. Nivel de la dimensión autonomía del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	22
Tabla 4. Relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	22
Tabla 5. Nivel de la dimensión cohesión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	23
Tabla 6. Relación entre la dimensión cohesión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	23
Tabla 7. Nivel de la dimensión confianza del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	24
Tabla 8. Relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	24
Tabla 9. Nivel de la dimensión presión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	25
Tabla 10. Relación entre la dimensión presión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	25
Tabla 11. Nivel de la dimensión apoyo del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	26
Tabla 12. Relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	26

Tabla 13. Nivel de la dimensión reconocimiento del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	27
Tabla 14. Relación entre la dimensión reconocimiento del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	27
Tabla 15. Nivel de la dimensión equidad del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	28
Tabla 16. Relación entre la dimensión equidad del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	28
Tabla 17. Nivel de la dimensión innovación del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	29
Tabla 18. Relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021	29

Resumen

El objetivo central de la investigación fue determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021. Ante ello se empleó un diseño metodológico no experimental de corte transversal y nivel correlacional, así como un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 50 hombres y mujeres de diferentes rangos de edades que realizaban trabajo presencial en el área de farmacia del nosocomio en mención. Para medir las variables, se usó como instrumento el cuestionario; para clima organizacional se manejó el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991), y en calidad de servicio, se aplicó el cuestionario de Purizaca (2016). Los resultados a nivel descriptivo demuestran que el clima organizacional presenta un nivel regular según el 64% de los trabajadores, al igual que el nivel de calidad de servicio, de acuerdo al 74% de los mismos.

Mientras que, a nivel inferencial se obtuvo una significancia de 0,015 ($p < 0,05$). Ante ello, se aceptó la hipótesis de investigación concluyendo que existe una relación significativa entre el clima organizacional con la calidad de servicio, por lo que, cuanto mayor nivel de clima organizacional, mayor será la calidad del servicio.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de servicio, hospital.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and quality of service in Pharmacy, during the COVID-19 pandemic of the Trujillo Regional Teaching Hospital, 2021. In view of this, a nonexperimental methodological design of cross-sectional and correlational level was used, as well as a quantitative approach. The population consisted of 50 men and women of different age ranges who carried out face-to-face work in the pharmacy area of the hospital in question. To measure the variables, the questionnaire was used as an instrument; For organizational climate, the adapted questionnaire from Koys and Decottis (1991) was used, and for quality of service, the Purizaca (2016) questionnaire was applied. The results at a descriptive level show that the organizational climate presents a regular level according to 64% of the workers, as well as the level of quality of service, according to 74% of them. While, at the inferential level, a significance of 0.015 ($p < 0.05$) was obtained. Given this, the research hypothesis was accepted, concluding that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of service, therefore, the higher the level of organizational climate, the higher the quality of the service.

Keywords: Organizational climate, quality of service, hospital

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años se observa cada vez más la influencia de los elementos sociales sobre la conducta humana. En este sentido, el clima organizacional se convierte en una pieza influyente en las apreciaciones y percepciones de los seres humanos, donde se identifican una serie de propiedades que explican el ambiente laboral dentro de una organización mostrando su impacto sobre el proceder humano. De esta manera el clima organizacional se convierte en un factor clave para el buen funcionamiento de toda organización (Fernández et al., 2019).

Así también, se sabe que el progreso de toda institución proviene del desarrollo de un clima organizacional favorable, que permite la articulación y convergencia de esfuerzos que mejoren la convivencia y los lazos creados entre los colaboradores, repercutiendo directamente en el espíritu organizacional (García et al., 2010). De esta manera el clima organizacional, se presenta como elemento importante y vital, debido a que va a favorecer el desarrollo de la competitividad de la empresa, así como del talento humano que la conforma (Saavedra et al., 2020). Así, se le llega a considerar como un aliado indispensable en el trabajo diario permitiendo la obtención de una marcada ventaja frente a la competencia.

A nivel mundial, aproximadamente 90% de las organizaciones dedicadas a brindar servicios de salud expresaron su interés en comprender lo que está sucediendo en su organización y la calidad de su trabajo a partir de la concientización de usuarios de sus servicios, pero solo el 20% de ellos, especialmente en países avanzados como Rusia, Japón, China, Alemania, Reino Unido, etc., actuaron de forma directa y demostraron físicamente una comprensión real de lo que dicha relación significa para el funcionamiento de salud y atención (Alcover, Rico y Gil, 2016).

Es así que, en la actualidad, la pandemia a causa de la COVID-19, puso al descubierto nuevos desafíos para todas las empresas e instituciones, siendo el sector salud uno de los principales afectados, pues el personal sanitario tuvo que intensificar su trabajo bajo mucha presión al interior de los establecimientos médicos sobrellevando al mismo tiempo otra serie de deficiencias (Culma y et al., 2020). De manera que, lo que se necesita frente a esta emergencia sanitaria es un personal más activo y humanizado; procurando mantener en las instituciones un clima

organizacional idóneo que permita una clara cultura organizacional que refleje una alta calidad de servicio.

En Latinoamérica se han desarrollado una serie de limitaciones al personal sanitario, como aumentar la productividad de los médicos, reducir el tiempo medio de consulta, menor inversión en formación, saturación de programas de atención primaria para limitar derivaciones a niveles secundarias de salud, etc., lo que ha conducido a generar una mayor insatisfacción entre los usuarios de los hospitales (Orozco,2018).

Dentro del contexto nacional, la calidad de servicio, ha presentado una clara evolución en diversos sectores, incluyendo el de salud (Condor, 2018), partiendo de su concepto, del lado de las propias organizaciones y de los usuarios, tomando en consideración las expectativas que el paciente tiene. Lo que implica que, la calidad juega un rol importante para la evaluación de todo servicio brindado.

En dicho contexto se encuentra el departamento de farmacia del Hospital Regional Docente De Trujillo [HRDT], centro médico descentralizado de la Gerencia Regional de Salud, del Gobierno Regional de la Libertad designado como hospital del MINSA referencial COVID-19 de la región La Libertad para atención de casos complejos que requieran hospitalización y/o cuidados intensivos. Se pudo observar que el departamento de farmacia, dedica las 24 horas del día a la atención ininterrumpida más aún en este tiempo de pandemia. Debido a ello, se ha tenido que contratar a personal nuevo para cubrir la alta demanda de atención; lo que ha originado cierto descontento entre algunos colaboradores, evidenciando una falta de cooperación y trabajo en equipo, así como un carente compromiso por parte de algunos trabajadores y una negativa a la adaptación frente a los cambios determinados por la jefatura del área en ese momento, afectando el clima organizacional. La alta presión debido a la emergencia sanitaria desencadenó en ciertos trabajadores del área casos de stress laboral, reflejados en el cansancio y apatía de alguno de ellos, afectando la calidad de servicio.

Partiendo de esta realidad problemática, se hace evidente el interés de conocer la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en Farmacia de dicho nosocomio en la localidad de Trujillo; para la mejora del desempeño del personal y, por lo tanto, la calidad del servicio, en beneficio del paciente y el área misma.

Por lo expuesto se plantea como interrogante: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021?

La actual investigación se justificó desde su aspecto de conveniencia en que gracias a ella se permite determinar de qué forma está relacionado el clima organizacional con la calidad de servicio en farmacia del establecimiento de salud en mención, a fin de que aporte nuevas evidencias en cuanto a esta nueva realidad sobre todo en este contexto de pandemia. Asimismo, es importante desde el aspecto metodológico, dado que sirve como referencia para trabajos posteriores que se realicen en la misma línea de investigación, contribuyendo así, al aporte científico en el área de estudio. Por otro lado, a partir de los resultados obtenidos se realizaron recomendaciones que, si son tomadas en cuenta, aportarán al progreso del departamento de farmacia. A través del análisis que se hizo a su clima organizacional, se justifica también el nivel teórico, ya que se identifica puntos clave fundamentados en aportes de especialistas y conocedores del tema, lo que permiten proponer estrategias innovadoras que fortalezcan y eleven la calidad laboral de los colaboradores.

Por último, la investigación, acorde al cumplimiento de sus objetivos, beneficia a nivel social; en primer lugar, al paciente, luego al departamento de farmacia, pero a la vez puede servir de base para que se refuerce el área de recursos humanos a nivel de hospital, ya que se destaca la importancia del cuidado y valoración del recurso humano como pilar de toda organización. Fortalece la organización, planificación y gestión en relación al talento humano por parte de la dirección del hospital. Si tenemos trabajadores contentos, tendremos una atención de calidad hacia nuestro público.

Por ende, se formuló como principal objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021.

Como objetivos específicos se plantearon: a) Establecer la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT b) Establecer la relación entre la dimensión cohesión del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia,

durante pandemia COVID-19 del HRDT; c) Establecer la relación entre la dimensión confianza del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT; d) Establecer la relación entre la dimensión presión del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT; e) Establecer la relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT; f) Establecer la relación entre la dimensión reconocimiento del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT; g) Establecer la relación entre la dimensión equidad del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT; h) Establecer la relación entre la dimensión Innovación del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.

Así mismo, se expone como hipótesis general (H_1) que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de investigación abordó una realidad problemática vigente, y que la pandemia ha permitido que sea aún más visible en ciertos sectores laborales, sobre todo el sector salud. Para el desarrollo de la temática, se tenía que acudir a fuentes bibliográficas que sirvan como antecedentes a la investigación.

Dentro del contexto nacional, Guerrero (2020) en Trujillo, quien llevó a cabo una tesis de alcance descriptivo y mediante la cual buscó fijar si existe o no alguna relación entre las mismas variables del presente estudio, en un nosocomio oftalmológico. Al respecto, halló que el clima organizacional y calidad de servicio mantienen una relación altamente significativa. Por lo que terminó concluyendo que, en efecto, se afirma la asociación característica entre las variables estudiadas, de tal manera que, al aumentar el clima organizacional favorable para los colaboradores, consecuentemente se notará favorecida la calidad del servicio al cliente, brindando un servicio más asertivo.

Así también, Vargas y Guevara (2020), planteó como principal finalidad comprender la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un establecimiento del sector salud en una ciudad de Amazonas, dentro del ámbito nacional, por el que se empleó un esquema metodológico no-experimental, aplicando dos cuestionarios a un total de 60 personas adultas. De esta investigación se obtuvo como resultados que el 83% de los encuestados considera el clima organizacional en un nivel bueno y el 70% manifestó que la calidad de servicio es también buena. Además, a nivel estadístico, se obtuvo un p-valor $<0,05$, aceptando así su hipótesis alterna; es decir, se afirma la existencia de una relación significativa entre ambos componentes. Por otro lado, a nivel de dimensiones, se encontró resultados similares.

Según Ugarte (2020), desarrolló una metodología tipo descriptivo de diseño no experimental, con la finalidad de identificar el vínculo entre la calidad de servicio y el nivel de clima laboral en un hospital geriátrico de la localidad de Huacho. Los resultados muestran con respecto al clima organizacional, en cuanto al potencial humano, en un 68 % presenta un nivel adecuado, al igual que en cuanto a su cultura, con un 51.0%. En lo relacionado a la calidad de servicio el 73.2 % lo califica como

aceptable. Concluyendo que ambas variables se relacionan entre sí observándose una relación significativa entre ellas.

Asimismo, Arteaga (2020), desarrolló una investigación de tipo descriptiva, de corte transeccional donde buscó establecer el nivel de clima organizacional en las enfermeras del área de emergencia de un hospital en Trujillo. Los resultados permiten observar que el nivel de clima organizacional de dicho personal en base a sus dimensiones en un 61,5% lo identifica en un nivel medio. Concluyendo que la mayoría de las enfermeras perciben un nivel de clima organizacional regular, dejando la posibilidad de incorporar mejoras.

En efecto, Paredes (2019), quien desarrolló un estudio de posgrado en la Universidad del Centro del Perú, formuló como finalidad predominante la determinación de una posible asociación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un centro hospitalario en la ciudad de Chanchamayo, considerando un diseño metodológico no-experimental con nivel correlacional. Al respecto el autor evidenció que los resultados inferenciales arrojaron una significancia asintótica menor a 0,05, por lo que en su trabajo se aceptó su hipótesis general que señalaba que la variable clima organizacional se relacionaba con la calidad de servicio.

Purizaca (2018), mediante su estudio buscó conocer la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de salud; bajo un tipo de estudio descriptivo, de diseño no-experimental. Los resultados determinan la existencia de un vínculo significativo entre ambas variables de estudio, de tal manera que al mejorar el entorno laboral también se mejora la calidad de servicio.

Al mismo tiempo, en el estudio realizado por Durand (2017) buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un nosocomio público en el distrito de Rímac. Empleándose una investigación descriptiva, bajo un diseño no experimental de corte transversal. Concluyendo en un vínculo representativo entre ambos componentes estudiados.

Asimismo, se encontró resultados de trabajos internacionales, que relacionan ambas variables a investigar. Es así que, Agudelo et al. (2020), desarrollaron un estudio que busca establecer la asociación del clima organizacional con la percepción de la calidad de servicio en una entidad de salud en Manizales- Colombia, para ello

efectuaron un estudio de tipo cuantitativo de corte transversal, de diseño no experimental. En ese sentido, se obtuvo que en la organización existe un alto grado de clima organizacional. La percepción externa de la calidad arroja una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7 %, encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Por lo que se concluye que a pesar de haberse encontrado buenos resultados se recomienda hacer mejoras en todas las dimensiones abordadas.

Así también, Fernández (2020) en México, en su investigación de carácter cuantitativo, descriptivo, causal, de corte transversal; revela como resultados una insatisfacción generalizada por parte de los usuarios del servicio de salud frente a aspectos como la fiabilidad y la capacidad de la organización de responder a las necesidades de éstos, mientras que en las dimensiones de tangibilidad, seguridad y empatía existe una satisfacción general. Manifestando también que, siempre se busca que la atención del sector salud sea de calidad y para lo cual se necesita que el ambiente tenga un buen clima organizacional.

Por su parte, Sotelo y Figueroa (2017) realizaron una investigación con la finalidad de establecer el vínculo que existe del clima organizacional con la calidad en el servicio en un nosocomio de la ciudad en Durango – México. Para ello, desarrollaron un estudio de diseño no experimental y corte transversal, con enfoque mixto. Los resultados muestran una relación directa y positiva entre ambas variables de estudio. De esta manera se concluye que, de acuerdo a las percepciones de los trabajadores el clima de la entidad tiene incidencia sobre la segunda variable, convirtiéndose en factor clave de competencia y diferenciación.

Es así que, Guisado y Sánchez (2017), mediante su investigación publicada en una revista científica de alto impacto, consideraron como principal objetivo caracterizar el clima organizacional de un hospital en la provincia cubana de Holguín, empleando como diseño metodológico un estudio no experimental de enfoque cualitativo y nivel descriptivo. Obteniendo como resultados que existe un nivel de clima aceptable en dicho establecimiento gracias al liderazgo y compromiso de los colaboradores, así como de sus relaciones interpersonales, concluyendo en que dicho resultado conlleva a brindar mayores niveles en los servicios ofrecidos a la ciudadanía de dicha localidad.

Wright et al. (2017), desarrolló una investigación donde examinó los efectos del clima organizacional en el comportamiento del personal mostrado a los pacientes con problemas de salud mental en Estados Unidos. Para ello el estudio fue cuantitativo no experimental, de corte transeccional. Los resultados permiten observar que el personal de enfermería del departamento de emergencia percibe de manera positiva sus condiciones laborales, brindando un mejor trato a los pacientes psiquiátricos mientras que el personal que percibe como deficiente sus funciones y expectativas laborales se muestran más reacios a mejorar la interacción con los pacientes, de esta manera se recomienda realizar mejoras que favorezcan la buena atención a los usuarios de dicho servicio.

MacInnes et al. (2020), en su investigación buscó conocer información importante sobre el desarrollo y mantenimiento del clima organizacional en sistemas de atención integrados complejos en Europa. Para ello desarrollo un estudio descriptivo, no experimental. Los resultados muestran que la adopción de una visión compartida se asoció con una fuerte creencia en el valor y la viabilidad de la iniciativa, roles y responsabilidades claros y un enfoque reflexivo, así como las sólidas relaciones interpersonales, la toma de decisiones compartida y los altos niveles de compromiso y motivación contribuyeron al desarrollo de la seguridad participativa. Aportando de esta manera información significativa sobre el tema abordado.

De acuerdo a los aportes teóricos de la primera variable, el evaluar el clima organizacional dentro de las instituciones, es considerada hoy en día como “una práctica de gestión necesaria para lograr efectividad en las mismas y además de ello, se considera al estudio del clima organizacional como un tema relevante en la gestión del talento humano” (García et al., 2020, p. 9).

En el trabajo realizado por Fajardo et al. (2020), refieren al clima organizacional como “el ambiente que se vive dentro de una institución y que está influenciada por la calidad de sus relaciones internas, además en la misma práctica señalan que existen factores subjetivos y objetivos que también ejercen influencia” (p.157).

Además, para Iglesias y Sánchez (2015), éste es comprendido a manera de un conjunto de comportamientos, que conforman diversas características del ámbito laboral. Estas mismas son percatadas por los colaboradores y su importancia a estos

aspectos organizacionales por parte del personal, son los que intervienen de forma directa en la conducta dentro de la organización.

Así también, Likert (2009) menciona al clima organizacional, como el modo de la conducta de los colaboradores, como resultado de la conducta administrativa y condiciones de la organización que son percibidas en misión a sus valores, vitalidades y esperanzas. Mientras que para García et al. (2010) refieren que “un entorno de trabajo es un conjunto de características medibles, objetivas y duraderas dentro de una organización que pueden interferir con aspectos del trabajo, estilo de gestión, comportamiento personal, políticas y estándares y, en general, en los sistemas organizativos” (pp.183-238).

Ante ello, según refiere Segredo (2004), “un determinado clima está en función de la percepción de sus colaboradores y está dado por los elementos y organización del sistema institucional (p.3), para su entendimiento es preciso tener en cuenta los siguientes componentes: el clima laboral describe las particularidades de un ambiente de trabajo (percepción indirecta y directamente por parte del trabajador), tiene consecuencias en la conducta sindical, que se encuentra entre los elementos del sistema organizativo y la conducta individual. Éste, junto con las organizaciones, las características y sujetos que la conforman, constituyen un régimen recíproco altamente activo (Maza y Bustamante, 2018; Armenteros et al., 2018).

Es importante conocer las diferentes dimensiones que han estudiado muchos autores con el fin de determinar los elementos que alteran el ambiente en las organizaciones, de tal manera que Likert habla de 8 dimensiones: En primer lugar, los métodos de mando, definido como el liderazgo que se utiliza para influenciar en los colaboradores. En segundo lugar, las fuerzas motivacionales, la cuales se usan para dar motivación a los trabajadores y dar respuesta a sus necesidades. En tercer lugar, los procesos comunicativos, entendidos como la manera, forma y tipos de comunicación dentro de la institución. En cuarto lugar, los procesos de influencia, es decir, la importancia de la comunicación entre jefe y trabajador a fin de determinar los fines de la organización. En quinto lugar, los procesos de toma de decisiones, en el que existe el repartimiento de funciones. En sexto lugar, los procesos de planificación, siendo la manera en la cual se determinan los objetivos. En séptimo lugar, los procesos de control, en función de control y distribución dentro de la

institución. Y el octavo lugar, el rendimiento y de perfeccionamiento (Sandoval, 2004).

Mientras que para Alberca y Valentín (2017), el clima organizacional obedece a seis dimensiones: 1. Estructura. Apreciación de las normas que están en una institución. 2. Responsabilidad individual: Sensación de independencia. 3. Remuneración: Apreciación de equidad en el sueldo. 4. Riesgos y toma de decisiones: Aprehensión del grado de peligro que se vivencia en el trabajo. 5. Apoyo: Compañerismo y cooperación entre compañeros. 6. Tolerancia al conflicto: Como asume diversas opiniones con condescendencia y confía en su clima organizacional.

Según Koys y Decottis (como se citó en Chiang et al., 2007), mencionan 8 dimensiones: 1. Autonomía: Es la aprehensión que posee el trabajador de su rol en la toma de decisiones de la empresa; 2) Cohesión: Es la percepción de las interrelaciones dentro de la organización; 3) Confianza: Es la percepción acerca de comunicarse con libertad y confianza con los altos mandos de la organización; 4. Presión: Es la apreciación por el cumplimiento de normas y objetivos y respeto; 5. Apoyo: Es la apreciación de los colaboradores por la comprensión y compañerismo por parte de sus jefes y empresa; 6. Reconocimiento: Es la percepción de reconocimiento que les dan a favor de su aporte a la institución; 7. Equidad: Es la percepción respecto a las normas de igualdad en la institución y 8. Innovación: Apreciación que tienen los colaboradores sobre motivación, para emplear su creatividad y asumir nuevos retos en el trabajo.

Habiendo conocido los muchos conceptos acerca de la variable previa; a continuación, en la calidad de servicio se describirán otras definiciones y subtipos respectivos.

Es preciso señalar que algunos autores lo vinculan con diseñar, desarrollar, producir y mantener el producto que sea más útil y económico, satisfactorio para el usuario. Para otros como el nivel previsible de uniformidad y fiabilidad con un bajo costo, que se adecua a las necesidades del mercado (Nieto et al., 2018; Podestá y Maceda, 2018; Alberca y Valentín, 2017).

Por su parte, el servicio es un proceso que pretende satisfacer necesidades de los clientes, siendo un elemento intangible o del que se tenga propiedad. La finalidad de

toda institución es ofrecer un servicio de calidad con mayor satisfacción a los usuarios y aumentar sus entradas “Acción y efecto de servir”; se obtiene ofreciendo servicios a una institución (Lumbreras et al., 2020 Pozo et al., 2018; SandovalCaraveo, 2004).

Al respecto, Deming (2013) define que la calidad de servicio es convertir las necesidades futuras de los usuarios en particularidades que se puedan medir; así un producto puede ser fabricado y diseñado para satisfacer al usuario a un precio accesible.

Asimismo, hablar de la calidad en otros contextos como los servicios públicos, se describen como el elemento que prevalece en las valoraciones de los usuarios beneficiarios. Por lo que, la calidad es fundamental para la satisfacción del usuario, en algunos casos se ofrecen servicios en conjunto con productos, siendo un elemento primordial de las apreciaciones del usuario (Mayorga et al., 2020; Cañón y Rubio, 2018; Zeithmal y Bitner, 2000).

Continuamente se hace mención sobre la definición de calidad y el progreso continuo, ya que es un útil instrumento para las instituciones, se exige que se mantengan actualizadas para un mejor desarrollo permitiéndoles ser más eficientes, fuertes y lo más importante ser competitivas, consiguiendo que el usuario se sienta satisfecho.

En tanto, Pintado (2014) realizó una lista de particularidades sobre calidad ya sea en servicios o productos que presume el éxito en la institución. Como son: Cubrir una necesidad concreta, satisfacer los deseos, inquietudes y necesidades de los clientes y la promoción de los valores agregados: productos/servicios. Cumplir las especificaciones y normas de calidad, tener precios competitivos, posible de adquirir,

Ya en un contexto aplicado al sector en donde se desarrolla la investigación, según el Minsa (2002) menciona que para realizar una evaluación sobre la calidad de servicio es fundamental pensar en las características que establecen una atención óptima. Tales características son: a) Oportunidad: Es una reacción frente a una necesidad en un periodo de tiempo corto generando un mayor beneficio para la población; b) Eficacia: Usar de manera adecuada protocolos, normas y procedimientos para prestar un servicio sanitario; c) Integralidad: Acciones que son

brindadas en un ambiente de un usuario, familiares y comunidad en el que contiene promoción y prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; d) Accesibilidad: Que los usuarios beneficiarios puedan acceder a los servicios de salud tanto individual como colectiva, minimizando obstáculos culturales, geográficos, organizacionales, y socioeconómicos; e) Seguridad: Depende de la disposición y condiciones que el establecimiento otorgue a los usuarios cómo son los servicios sanitarios básicos para evitar peligros en el medio ambiente; f) Respeto al usuario: es un derecho, además de apreciar las culturas y opiniones individuales; g) Información completa: Brindar información veraz, entendible y oportuna por parte del personal sanitario permitiendo una mejoría en la toma de decisiones con respecto a la salud de los usuarios; h) Trabajo en equipo: Equipo colaborador, que tenga presente sus compromisos y responsabilidades así complementar sus capacidades y desarrollar el potencial para obtener buenos resultados; i) Participación social: grupos poblacionales organizados participen en la toma de decisiones, políticas, prioridades y estrategias. Satisfaciendo al usuario de acuerdo a la apreciación que obtenga de lo que se le ofrece y j) Satisfacción del usuario interno: Se obtiene de la apreciación del usuario frente al servicio ofrecido dentro de una institución.

Así también, Galviz (2011), analiza los elementos a valorar en calidad del servicio considerando el modelo Servqual, el cual plantea 5 dimensiones descritas por diferentes investigaciones, estas son: a) Los elementos tangibles: Parte visible de la oferta, se refiere al aspecto del personal, equipos, instalaciones físicas y materiales de comunicación. Influyen directamente en la percepción de la calidad; b) La confiabilidad: se realiza la prestación del servicio como se prometió, de forma confiable y con cuidado para evitar errores; c) La capacidad de respuesta o responsabilidad: es el deseo y rápida disposición para atender a los usuarios proporcionando un servicio efectivo con el deseo de atención a los usuarios; d) La seguridad: Hacer sentir al usuario que está en buenas manos inspirando credibilidad, por su parte hace mención a las habilidades, conocimientos, la atención por parte de los trabajadores hacia los usuarios y e) La empatía: Es el deseo y las ganas de ser comprensibles con los usuarios haciendo la atención individualizada.

III. METODOLOGÍA

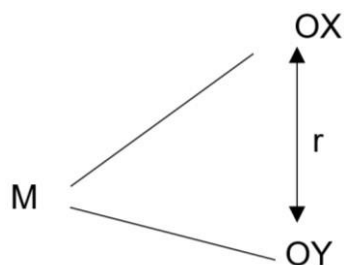
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Fue aplicada de acuerdo a su naturaleza dado que se realiza dentro de un contexto real para dar respuesta a una duda planteada; mientras que según su nivel fue descriptivo-correlacional; descriptivo (las variables fueron observadas) y correlacional (estableció nivel de relación en un entorno específico de dos variables). En tanto, presenta un enfoque cuantitativo dado que se empleó el procesamiento estadístico para contrastar las hipótesis (Hernández, Collado y Baptista, 2018).

Diseño

En cuanto al diseño metodológico empleado, fue no experimental y transversal descriptivo; dado que evaluó ambos componentes en su estado natural recolectando los datos en un único momento. Al respecto, se muestra en la siguiente representación:



Nota. Esquema obtenido de Hernández, Collado y Baptista, 2018.

Por lo que:

M: Muestra

O_X: Clima organizacional

O_Y: Calidad de servicio

r: relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Los componentes empleados en el presente estudio están conformados por sus respectivas dimensiones e indicadores como se aprecia de una mejor manera en el Anexo 1. No obstante, a continuación, se presentan sus aspectos generales:

Clima Organizacional

Definición conceptual. Se explica cómo apreciaciones que tienen los colaboradores de una institución referente a su trabajo, entorno físico, relaciones entre el personal y diferentes normativas que influyen en dicho trabajo (MINSA.2008).

Definición operacional. Esta variable fue medida mediante un cuestionario estandarizado que contuvo 40 ítems en escala ordinal tipo Likert, resultado de un ambiente de trabajo que permite el desenvolvimiento de los trabajadores.

Dimensiones. Esta es una variable de naturaleza cuantitativa. Fue operacionalizada en función a las siguientes dimensiones: Confianza, autonomía, presión, cohesión, apoyo, equidad, reconocimiento e innovación.

Calidad de servicio

Definición conceptual. Hace referencia a la medida en que un servicio satisface o supera la necesidad o expectativa del servicio del cliente. (Vértice, 2008).

Definición operacional. La variable fue medida mediante el cuestionario Servqual aplicado en nosocomios, el cual midió el grado de identificación del trabajador con la organización que lo emplea y sus metas.

Dimensiones: La variable en mención es una variable de naturaleza cuantitativa. Fue operacionalizada en función de las siguientes dimensiones: satisfacción, capacidad de respuesta, confiabilidad de servicios, infraestructura, comodidad, empatía y seguridad.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estuvo determinada por 50 trabajadores de salud entre hombres y mujeres de diferentes rangos de edades que estén realizando trabajo presencial en el área de farmacia del HRDT.

Criterios de selección

Asimismo, se consideraron como criterios de inclusión a aquellos trabajadores del nosocomio del área de Farmacia que se encontraron laborando en la fecha de aplicación de los instrumentos, a aquellos que desearon participar del mismo y quienes realizaron trabajo presencial durante el último año. Mientras que, en los criterios de exclusión relacionados con las características que no posee la población y que provoca su exclusión del presente estudio, se descartó a las personas que estuvieron realizando trabajo remoto y a aquellos que manifestaron su deseo de no participar de la investigación.

Muestreo

El muestreo aplicado fue no probabilístico porque la población era pequeña y se buscó estudiar a toda la población.

Unidad de análisis

Estuvo conformada por los trabajadores de farmacia del HRDT.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica aplicada fue la encuesta, la misma que permitió conocer la percepción de los trabajadores del área de farmacia en cuanto al clima organizacional del hospital y la calidad de servicio que se brinda.

Instrumentos

Como instrumento se empleó el cuestionario. En el caso de este trabajo, para medir clima organizacional se manejó como instrumento el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991), utilizado y citado por Vargas y Guevara (2018), en su tesis. El segundo instrumento utilizado fue el cuestionario sobre calidad de servicio de la investigadora Nuth Purizaca del año 2016. El cuestionario contiene 29 ítems, con una escala tipo Likert con una puntuación del 1 al 5.

Validez y confiabilidad

Referente a la confiabilidad y la validez del instrumento (Anexo 2), se fijó mediante la validación por juicio de expertos en ambos casos, por lo que el cuestionario de clima organizacional lo validaron: Mg. Robert Briceño; Mg. Sferrazza Vidaurrazaga y Mg. Feliz Lizarro; mientras que el instrumento de calidad de servicio lo validaron: Dra. Gladys Zorilla y el Dr. Félix Díaz.

Por su parte, en cuanto a la confiabilidad, se calculó mediante el índice de Alfa de Cronbach, siendo en ambos casos superior a 0,7 por lo que resultaron instrumentos confiables. En el caso del cuestionario de clima organizacional se obtuvo un $\alpha=0,841$ y en el cuestionario de calidad de servicio se obtuvo un $\alpha=0,921$.

La validación se llevó a cabo siguiendo la referencia de las siguientes fichas técnicas:

:

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Nombre original	Instrumento de medida de clima organizacional
Autores	Koys y Decottis
Año de elaboración	1991
Adaptación	Mayurí Briones
Año de adaptación	2016
Finalidad	El presente cuestionario tiene sobre el Clima información relevante Organizacional
Dimensiones que explora	Autonomía Cohesión Confianza Presión Apoyo Reconocimiento Equidad Innovación
Numero de ítems	40
Tipo de respuestas	Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Ámbito de aplicación	Colectivo e individual
Duración	40 minutos aproximadamente
Validez	Validado a través de juicio de expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,841

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Nombre original	Cuestionario de calidad de servicio
Autores	Purizaca Cortez
Año de elaboración	2016
Procedencia	Perú
Administración	Individual y colectiva
Finalidad	El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre la calidad de servicio
Dimensiones que explora	Confiabilidad De Servicios Capacidad De Respuesta Satisfacción Infraestructura Física Y Comodidad Seguridad Empatía
Numero de ítems	29
Tipo de respuestas	Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Ámbito de aplicación	Adultos
Duración	Sin límite de tiempo
Validez	Validado a través de juicio de expertos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,921

3.5. Procedimientos

Primeramente, se gestionó el permiso respectivo al área de docencia e investigación del HRDT Trujillo, para la realización de la encuesta (Anexo 4), el cual fue autorizado por el jefe de dicha oficina.

Posteriormente, la encuesta fue aplicada por mi persona, usando el WhatsApp para el envío del link de la encuesta virtual que previamente fue diseñada en la plataforma de Google Forms, para ser visualizado y completado por el personal, en coordinación previa con ellos mismos, para aprobación y consentimiento (Anexo 3).

Una vez recolectados los datos, se procedió a la organización de los mismos en una hoja de cálculo y luego proceder con el análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó la hoja de cálculo en Excel que arroja por defecto la plataforma Google Forms, para la integración de datos, los mismos que luego fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 25.

En cuanto al proceso y análisis de los resultados se concibió el uso de la estadística a nivel descriptivo y la inferencia estadística. La primera de ellas mediante el empleo de las tablas de distribución en términos nominales y proporcionales con la finalidad de conocer el nivel de cada una de las variables y sus dimensiones; mientras que la inferencia estadística permitió comprobar la discrepancia o asociación entre las puntuaciones encontradas, considerando las variables y sus dimensiones, por lo que fue utilizada el estadígrafo no paramétrico Chi cuadrada de Pearson para tal finalidad.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue elaborado considerando los criterios éticos de la Universidad César Vallejo, en el que se integran los principios y consideraciones éticas para los trabajos de investigación.

Además, la investigación tuvo congruencia con lo descrito en los principios éticos de Belmont (1979), que contempla el respeto a las personas, beneficencia y justicia.

En ese sentido, se consideró el principio de autonomía en cuanto a la libertad que tuvieron los colaboradores para participar del estudio, dado que se solicitó su aprobación para considerarlo como participante. Así también, se respetó el principio de probidad, dado que se actuó con honestidad durante el desarrollo del estudio presentando resultados fidedignos. Por otro lado, la información recogida fue usada en el análisis y la publicación exclusiva del presente trabajo, por lo que los datos tampoco serán proporcionados a personas extrañas o usadas para fines diferentes al estudio.

Finalmente, es preciso señalar de acuerdo al principio de respeto a la propiedad intelectual, se citaron adecuadamente cada uno de los autores cuyo aporte fue mencionado en la presente investigación, evitando incurrir en plagio.

IV. RESULTADOS

En base a los datos obtenidos se puede demostrar la veracidad de la hipótesis general planteada. A continuación, los resultados alcanzados:

Tabla 1. *clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021*

Clima Organizacional	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	6	12,0	5	10,0	0	0,0	11
Regular	7	14,0	32	64,0	0	0,0	39
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 1, evidenciamos que el 64% (32) de los trabajadores perciben el clima organizacional en un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 14% (7) de los trabajadores perciben un clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio alto.

Tabla 2.

Relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significación asintótica	Significación exacta	Significación exacta
Chi-cuadrado de Pearson	5,973 ^a	1	,015		
Corrección de continuidad ^b	4,222	1	,040		
Razón de verosimilitud	5,440	1	,020		
Prueba exacta de Fisher				,023	,023
Asociación lineal por lineal	5,853	1	,016		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 2 que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el clima organizacional y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión autonomía y calidad de servicio

Tabla 3.

Dimensión autonomía del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Autonomía	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	n	%	n	%	
Bueno	7	14,0	8	16,0	0	0,0	15
Regular	5	10,0	24	48,0	0	0,0	29
Malo	1	2,0	5	10,0	0	0,0	6
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 3 se evidencia que el 48% (24) de los trabajadores tienen en la dimensión autonomía del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 16% (8) de los trabajadores tienen en la dimensión autonomía del clima organizacional un nivel bueno y un nivel de calidad de servicio medio. Lo que significaría que la mayoría del personal consideran que no tienen una responsabilidad en la toma de decisiones al cien por ciento.

Tabla 4. *Relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021*

	Valor	gl	Significancia (p-valor)
Chi-cuadrado de Pearson	4,758 ^a	2	,093
Razón de verosimilitud	4,509	2	,105
Asociación lineal por lineal	3,521	1	,061
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 4 que no existe relación ($p > 0.05$) entre el clima organizacional dimensión autonomía y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión cohesión y calidad de servicio

Tabla 5.

Dimensión cohesión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Cohesión	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	5	10,0	7	14,0	0	0,0	12
Regular	7	14,0	28	56,0	0	0,0	35
Malo	1	2,0	2	4,0	0	0,0	3
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 5 evidenciamos que el 56% (28) de los trabajadores tienen en la dimensión cohesión del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 14% (7) de los trabajadores tienen en la dimensión cohesión del clima organizacional un nivel bueno y un nivel de calidad de servicio medio. Lo que señala que 28 trabajadores no sienten a su ambiente acogedor.

Tabla 6. *Relación entre la dimensión cohesión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021*

	Valor	gl	Significancia (pvalor)
Chi-cuadrado de Pearson	2,270 ^a	2	,321
Razón de verosimilitud	2,158	2	,340
Asociación lineal por lineal	1,049	1	,306
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 6 que no existe relación ($p > 0.05$) entre el clima organizacional dimensión cohesión y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión confianza y calidad de servicio

Tabla 7.

Dimensión confianza del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Confianza	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	9	18,0	8	16,0	0	0,0	17
Regular	4	8,0	28	56,0	0	0,0	32
Malo	0	0,0	1	2,0	0	0,0	1
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 7 evidenciamos que el 56% (28) de los trabajadores tienen en la dimensión confianza del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 18% (9) de los trabajadores tienen en la dimensión confianza del clima organizacional un nivel bueno y un nivel de calidad de servicio alto. Esto nos indica que la mayoría del personal considera que hay regular nivel de confianza entre ellos y la jefatura.

Tabla 8. *Relación entre la dimensión confianza del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021*

	Valor	gl	Significancia (pvalor)
Chi-cuadrado de Pearson	9,796 ^a	2	,007
Razón de verosimilitud	9,684	2	,008
Asociación lineal por lineal	9,264	1	,002
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 8 que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el clima organizacional dimensión confianza y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión presión y calidad de servicio

Tabla 9.

Dimensión presión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Presión	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	5	10,0	5	10,0	0	0,0	10
Regular	8	16,0	28	56,0	0	0,0	36
Malo	0	0,0	4	8,0	0	0,0	4
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 9 evidenciamos que el 56% (28) de los trabajadores tienen en la dimensión presión del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 16% (8) de los trabajadores tienen en la dimensión presión del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio alto. Lo cual nos indica que es poca la percepción de influencia por el cumplimiento de las normas.

Tabla 10.

Relación entre la dimensión presión del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significancia (p-valor)
Chi-cuadrado de Pearson	4,666 ^a	2	,097
Razón de verosimilitud	5,304	2	,071
Asociación lineal por lineal	4,539	1	,033
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 10 que no existe relación ($p > 0.05$) entre el clima organizacional dimensión presión y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión apoyo y calidad de servicio

Tabla 11.

Dimensión apoyo del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Apoyo	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	n	%	n	%	
Bueno	11	22,0	10	20,0	0	0,0	21
Regular	1	2,0	22	44,0	0	0,0	23
Malo	1	2,0	5	10,0	0	0,0	6
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 11 evidenciamos que el 44% (22) de los trabajadores tienen en la dimensión apoyo del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 22% (11) de los trabajadores tienen en la dimensión apoyo del clima organizacional un nivel bueno y un nivel de calidad de servicio alto. Lo cual nos manifiesta que la mayoría del personal percibe un respaldo importante (entre lo regular y bueno) por parte de sus compañeros y jefes

Tabla 12.

Relación entre la dimensión apoyo del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significancia (pvalor)
Chi-cuadrado de Pearson	13,472 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	14,608	2	,001
Asociación lineal por lineal	8,424	1	,004
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 12 que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el clima organizacional dimensión apoyo y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión reconocimiento y calidad de servicio

Tabla 13.

Dimensión reconocimiento del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Reconocimiento	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	5	10,0	6	12,0	0	0,0	11
Regular	8	16,0	26	52,0	0	0,0	34
Malo	0	0,0	5	10,0	0	0,0	5
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 13 evidenciamos que el 52% (26) de los trabajadores tienen en la dimensión reconocimiento del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 16% (8) de los trabajadores tienen en la dimensión presión del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio alto. Esto nos afirma que la sensación de recompensa es sentida por la mayoría de los colaboradores.

Tabla 14.

Relación entre la dimensión reconocimiento del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significancia (pvalor)
Chi-cuadrado de Pearson	4,028 ^a	2	,133
Razón de verosimilitud	5,047	2	,080
Asociación lineal por lineal	3,945	1	,047
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 14 que no existe relación ($p > 0.05$) entre el clima organizacional dimensión reconocimiento y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión equidad y calidad de servicio

Tabla 15.

Dimensión equidad del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Equidad	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	7	14,0	11	22,0	0	0,0	18
Regular	6	12,0	21	42,0	0	0,0	27
Malo	0	0,0	5	10,0	0	0,0	5
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 15 evidenciamos que el 42% (21) de los trabajadores tienen en la dimensión equidad del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 22% (11) de los trabajadores tienen en la dimensión equidad del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio. Todo ello revela que, 31 trabajadores perciben que hay ecuanimidad al momento de aplicar las reglas dentro de su área e institución.

Tabla 16.

Relación entre la dimensión equidad del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significancia (p-valor)
Chi-cuadrado de Pearson	3,511 ^a	2	,173
Razón de verosimilitud	4,645	2	,098
Asociación lineal por lineal	3,402	1	,065
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 16 que no existe relación ($p > 0.05$) entre el clima organizacional dimensión equidad y la calidad de servicio en farmacia.

Dimensión innovación y calidad de servicio

Tabla 17.

Dimensión innovación del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

Innovación	Calidad de Servicio						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	9	18,0	9	18,0	0	0,0	18
Regular	4	8,0	25	50,0	0	0,0	29
Malo	0	0,0	3	6,0	0	0,0	3
Total	13	26,0	37	74,0	0	0,0	50

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

En la tabla 17 evidenciamos que el 50% (25) de los trabajadores tienen en la dimensión innovación del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio; el 18% (9) de los trabajadores tienen en la dimensión innovación del clima organizacional un nivel bueno y un nivel de calidad de servicio alto. Lo que nos expone que la mitad del personal considera que su creatividad y capacidad de perfeccionamiento es aplicada en su día a día, en un nivel medio.

Tabla 18.

Relación entre la dimensión innovación del clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

	Valor	gl	Significancia (pvalor)
Chi-cuadrado de Pearson	8,689 ^a	2	,013
Razón de verosimilitud	9,083	2	,011
Asociación lineal por lineal	8,029	1	,005
N de casos válidos	50		

Aplicando la prueba estadística Chi Cuadrado, se evidencia en la tabla 18 que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el clima organizacional dimensión innovación y la calidad de servicio en farmacia.

V. DISCUSIÓN

Para determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en farmacia durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021, se ejecutó el presente estudio con el objetivo de aportar información que facilite avanzar en las dimensiones establecidas en las encuestas y optimizar nuestros patrones de calidad en la atención a nivel de farmacia y hospital, por lo que a nivel específico se evaluó la relación entre las ocho dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en Farmacia del mencionado nosocomio.

Aplicando la prueba estadística chi cuadrado se evidencia una relación significativa ($p < 0,05$), entre ambas variables en mención (clima organizacional y calidad de servicio); con un p-valor 0,015; es decir el clima organizacional y calidad de servicio son variables directamente proporcionales, a mayor clima organizacional mayor calidad, tal como lo corrobora en el estudio de Purizaca (2018), que concluye existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable calidad de servicio. Así también los resultados obtenidos se corroboran con el trabajo de Gómez (2017), que concluye que existen evidencias para confirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores del hospital vitarte, año 2016. Otro de los autores que concuerda con los resultados obtenidos es, Sarmiento (2020), confirmando que el clima organizacional predice la percepción de la calidad de servicio de cliente internos. En conciliación con el anterior autor, y los resultados de la investigación actual, Guerrero (2020), quien llevó a cabo una tesis de alcance descriptivo y mediante la cual buscó fijar si existe o no alguna relación entre las mismas variables del presente estudio, en un nosocomio oftalmológico. Al respecto, halló que el clima organizacional y calidad de servicio mantienen una relación altamente significativa. Por lo que terminó concluyendo que, en efecto, se afirma la asociación característica entre las variables estudiadas, de tal manera que, al aumentar el clima organizacional favorable para los colaboradores, consecuentemente se notará favorecida la calidad del servicio al cliente, brindando un servicio más asertivo.

Al igual que Paredes (2019), quien en su investigación planteó también como principal objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de

servicio en un centro hospitalario en la ciudad de Chanchamayo, evidenciado que los resultados inferenciales arrojaron una significancia asintótica menor a 0,05, por lo que en su trabajo se aceptó de similar forma su hipótesis general que señalaba que la variable clima organizacional se relacionaba con la calidad de servicio.

A nivel de resultados descriptivos, se visualiza que el 64% de colaboradores perciben el clima organizacional de farmacia del hospital regional docente de Trujillo en un nivel regular, así mismo, en lo que corresponde a la variable calidad de servicio, se puede observar que se encuentra en un nivel medio, seguido de un nivel de calidad alto. Estos resultados se pueden explicar como parte de los efectos que ha tenido el COVID-19 a nivel institucional. Sin embargo, es rescatable mencionar que aún a pesar de todas las adversidades que se tuvo que enfrentar durante este tiempo, el área de farmacia logró mantener un clima organizacional regular, que si bien es cierto no es el óptimo, si es muy valorable, en esto tuvo mucho que ver el liderazgo de los jefes de área y la resiliencia del trabajador. No hubo obstáculo para seguir de pie haciendo frente a esta realidad, es así que el nivel de calidad de atención fue regular con un paso a lo bueno, motivo que nos da iniciativa para continuar con las mejoras, fortalecer debilidades y potenciar fortalezas dentro del departamento. Estos resultados se condicen con lo mencionado por Montoya (2021), quien señala que, en Perú, dado el contexto de la Covid-19 sometió el entorno laboral a las reglas de situaciones emocionales críticas que podían aceptar ideas racionales tanto individual como colectivamente. De hecho, los viejos hábitos y hábitos de trabajo ya no existen, se imponen los tradicionales frenos de contención moral y está dando paso a nuevas formas de imaginar el entorno laboral. Así también tienen coherencia con los aportes de Agudelo et al. (2020), dentro del contexto internacional, quienes desarrollaron un estudio que buscó establecer el vínculo el clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio en una entidad de salud en Manizales Colombia, no obstante, previamente a la parte inferencial, obtuvo que en la organización existe un alto grado de clima organizacional; mientras que la opinión en cuanto a la satisfacción fue regular, con puntuaciones medias. La percepción externa de la calidad arroja una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7 %, encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Por lo que se concluye que a pesar de haberse

encontraron buenos resultados se recomienda hacer mejoras en todas las dimensiones abordadas.

De otra parte, en lo que corresponde al logro de objetivos específicos, se determinó que, en la dimensión de autonomía del clima organizacional 48% (24) de los trabajadores de farmacia tienen un nivel regular y un nivel medio de calidad de servicio. En la dimensión cohesión el 56% de los trabajadores tienen un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, en este caso se demuestra que no existe una relación significativa, es decir la apreciación de las relaciones entre trabajadores y su ambiente no influye en el nivel de calidad de atención. Esto probablemente se deba a que no tengan adecuadas relaciones interpersonales, ya sea a situaciones adversas, variabilidad y dinámica de atención debido a las altas necesidades del paciente y la falta de capacidad para solucionar disputas laborales, causadas por malentendidos, resentimientos, celos y luchas por el poder. A nivel teórico, Weinberg y Gould (2014) mencionan que la cohesión puede establecer un entorno propicio para relaciones mutuamente positivas entre los miembros de un equipo. Involucra comprender la experiencia de cada miembro del equipo en la organización y descubrir formas en que logren comprometerse personalmente con el grupo, sentirse satisfechos con sus contribuciones y responsabilizarse por sí mismos.

Así también, se observa que el 56% (28) de los colaboradores tienen en la dimensión confianza del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, Esto probablemente se deba al estilo de liderazgo democrático practicado por la jefatura de farmacia, fomentando la participación del personal a cargo a través del diálogo y la escucha activa inculcarles una buena actitud. Ante ello, los resultados son semejantes a los obtenidos por Guisado y Sánchez (2017), quienes mediante su investigación publicada en una revista científica de alto impacto consideraron como principal objetivo caracterizar el clima organizacional de un hospital en la provincia cubana de Holguín, del cual se obtuvo como resultados que existe un nivel de clima aceptable en dicho establecimiento gracias al liderazgo y compromiso de los colaboradores así como de sus relaciones interpersonales basados principalmente en la confianza, concluyendo en que los dicho resultado conlleva a brindar mayores niveles en la calidad de los servicios de salud brindados a la población. Asimismo, Purizaca (2018), mediante su estudio buscó conocer la relación entre clima

organizacional y la calidad de servicio en el personal de salud, determinando de igual manera la existencia de una correlación significativa entre ambas variables de estudio, de tal manera que al mejorar el entorno laboral también se mejora la calidad de servicio, al igual que en cada una de sus dimensiones, contemplando la confianza del personal.

Además, se evidenció que el 56% (28) de los trabajadores tienen en la dimensión presión del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, La presión es una situación en la que algo importante se considera dependiente del resultado de la actuación; es decir, son sentimientos de ansiedad y en ocasiones de miedo, relacionados con situaciones consideradas de "vida o muerte". Dicho de otra forma, cuando solo tienes posibilidades de lograr algo (Lira, 2015). En tanto, son consecuentes con los aportes de Wright et al. (2017), que desarrolló una investigación donde examinó los efectos del clima organizacional en el comportamiento del personal, por lo que contrariamente al presente estudio, se percibió de manera positiva sus condiciones laborales, brindando un mejor trato a los pacientes mientras que el personal que percibe como deficiente sus funciones y expectativas laborales se muestran más reacios a mejorar la interacción con los pacientes, de esta manera se recomienda realizar mejoras que favorezcan la buena atención a los usuarios de dicho servicio considerando una menor presión a los colaboradores.

Por su parte, se observa que el 44% (22) de los trabajadores tienen en la dimensión apoyo del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, Este dato puede deberse a que los colaboradores reciben ayuda regular de su jefe de departamento en la provisión de equipos de atención, así como en la organización de horarios, lo que les facilita el acceso a trabajos de salud privados y la continuidad de sus estudios. Al respecto, los resultados corroboran dicha relación, siendo semejantes a los obtenidos por Fernández (2020), quien en su investigación de carácter cuantitativo revela como resultados una insatisfacción generalizada por parte de los usuarios del servicio de salud frente a aspectos como la fiabilidad y la capacidad de la organización de responder a las necesidades de éstos, mientras que en las dimensiones de tangibilidad, seguridad y empatía existe una satisfacción general. Mientras que, en la misma línea, en el estudio realizado por Durand (2017)

se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un centro de salud público en el distrito de Rímac, concluyendo en una relación significativa entre ambas variables estudiadas y cada una de sus dimensiones, manifestando también que, siempre se busca que la atención del sector salud sea de calidad y para lo cual se necesita que el ambiente tenga un buen clima organizacional.

Asimismo, el 52% (26) de los trabajadores tienen en la dimensión reconocimiento del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, estos indicadores podrían deberse a que en el servicio de farmacia reciben poco reconocimiento por parte de jefatura o de sus pares. Así también, se observa que el 42% (21) de los trabajadores tienen en la dimensión equidad del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, esto se debe probablemente a que el personal de farmacia es consciente de la igualdad de trato por parte del jefe del servicio, estableciendo metas y objetivos prudentes y realizables para todos, lo que no muestra preferencia por ningún personal en el momento de la distribución. Estos resultados fueron contrarios a los obtenidos por Así también, Vargas y Guevara (2020), quienes plantearon como principal finalidad en su investigación determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un centro de salud en una ciudad de Amazonas, dentro del ámbito nacional, por el que se obtuvo como resultados que el 83% de los encuestados considera el clima organizacional en un nivel bueno; mientras que, el 70% manifestó que la calidad de servicio es también buena. Y a nivel estadístico, se obtuvo una significancia menor a 0.05, aceptando así la hipótesis de investigación; es decir, existe una relación significativa entre las variables y a nivel de dimensiones, a diferencia de la presente investigación que presenta algunas dimensiones que se asocian a la calidad de servicio y otras que no.

De manera análoga, el 50% (25) de los trabajadores tienen en la dimensión innovación del clima organizacional un nivel regular y un nivel de calidad de servicio medio, es factible ya que no todo el personal utiliza su creatividad para resolver problemas que surgen en el proceso de atención, recibiendo el apoyo del jefe en la aplicación de estrategias y la tecnología innovadora del para facilitar la atención oportuna. Es así que, al igual que Sotelo y Figueroa (2017), quienes realizaron una

investigación con la finalidad de establecer la relación que existente entre el clima organizacional y la calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución pública en México, obtuvieron resultados que muestran una relación directa y positiva entre ambas variables de estudio, así como a nivel de sus dimensiones, concluyendo así que de acuerdo a las percepciones de los trabajadores el clima organizacional tiene incidencia sobre la calidad de servicio, convirtiéndose en factor clave de competencia y diferenciación.

Estos resultados posiblemente se deban a la gran mayoría del personal de farmacia, quiénes hacen su trabajo responsablemente tienen buen conocimiento, un ambiente de práctica profesional y experiencia, que le permiten tomar decisiones instantáneas en emergencias, así como capacidad de realizar funciones de forma autónoma sin una estrecha supervisión, así como el respeto mutuo, factores que permiten al personal alcanzar un alto grado de autonomía en su entorno laboral, contrastando los aportes conceptuales de Fajardo et al. (2020), que refieren al clima organizacional como el ambiente que se vive dentro de una institución y que está influenciada por la calidad de sus relaciones internas, además en la misma práctica señalan que existen factores subjetivos y objetivos que también ejercen influencia, de modo que la conducta de los colaboradores son el resultado de las condiciones que brinda la organización.

Es preciso señalar que, en cuanto a las limitaciones del trabajo, radica en el tiempo que se ejecutó el estudio, en este caso la pandemia es temporal e implicó muchos cambios estructurales.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados logrados de la encuesta, se concluye que:

1. A nivel general, en el presente estudio se demostró que existe relación significativa ($p < 0.05$) entre clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021, por lo que, cuanto mayor nivel de clima organizacional, mayor será la calidad del servicio.
2. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión autonomía y la segunda variable de investigación.
3. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión cohesión y la segunda variable de investigación.
4. Existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión confianza y la segunda variable de investigación.
5. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión presión y la segunda variable de investigación.
6. Existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión apoyo y la segunda variable de investigación.
7. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión reconocimiento y la segunda variable de investigación.
8. No existe relación significativa ($p > 0.05$) entre la dimensión equidad y la segunda variable de investigación.
9. Existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión innovación y la segunda variable de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

Al director del Hospital Regional Docente de Trujillo

Se recomienda tome en cuenta los resultados del presente estudio, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados, manteniendo siempre muy clara y específica la misión y visión de todos los servicios hospitalarios, e invitando al personal hospitalario a colaborar para hacer sugerencias de mejora.

Al área de recursos humanos

Se recomienda buscar la manera de atraer e incentivar a los empleados del área de farmacia con palabras de agradecimiento y/o felicitación, o premiaciones, por sus valores destacados en el mes o año, de manera que se sientan motivados para brindar una mejor calidad de servicio al público.

Al jefe del departamento de farmacia

Se recomienda realizar seminarios de capacitación sobre cómo mejorar las relaciones interpersonales con su personal, con el fin de fortalecerlas.

Al área de docencia e investigación del hospital

Se recomienda potenciar a futuros investigadores, permitir ahondar en temas relacionados con las variables del clima organizacional y la calidad de servicio, dentro de las áreas hospitalarias, para conocer y contrastar los resultados conseguidos en esta investigación.

REFERENCIAS

- Agudelo, R., López, P. y Loaiza, C. (2020). Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales. *Archivos de Medicina*, 20(2), 397-409. <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473>
- Alberca, E. y Valentín, C. (2017). Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1299>
- Alcover, C. M., Rico, R. y Gil, F. (2016). Equipos de trabajo en contextos organizacionales: dinámicas de cambio, adaptación y aprendizaje en entornos flexibles. *Papeles del Psicólogo*, 32(1), 7-16.
- Armenteros, A., Esperón, J., y Solís, F. (2018). An approach to organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257>
- Arteaga, N. (2020). Organizational climate according to dimensions in emergency nurses at Regional Docente de Trujillo Hospital. *SCIÉENDO*, 23(3), 133–142. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.018>
- Belmont, I. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. USA, 18.
- Bernal, I., y Pedraza, N., y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Cañón, A., y Rubio, D. (2018). Importancia de la utilización del modelo Servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016 [Tesis de Licenciatura, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud]. Red

de Repositorios Latinoamericanos.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3123557>

Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 84, 3490-3507. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234840>

Condor, H. (2018). Internal communication management and organizational climate in the public sector. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

Culma, B., Londoño, D., García, y Tabares, D. (2020). La cultura y el clima de las organizaciones en época del confinamiento a causa del Covid-19. *Conocimiento, investigación y educación*, 1(9), 45-56. https://redib.org/Record/oai_articulo2973769-la-cultura-y-el-clima-de-lasorganizaciones-en-%C3%A9poca-del-confinamiento-a-causa-del-covid-19

Deming, W. (2013). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Diaz de Santos.

Durand, E. (2017). El clima organizacional y la calidad de los servicios a los usuarios internos del policlínico Francisco Pizarro Essalud – Rimac 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3462>

Editorial Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice.

Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Fernández, A. (2020). Organizational climate and quality of service offered by the Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166320..>

- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., y Mamani, V. (2019). Organizational climate and external user satisfaction in the hospitalization services of the National Institute of Child Health, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Editorial Universidad Rafael Urdaneta. <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calid>
- García, A., Moro, M., y Medina, M. (2010). Evaluation and dimensions that define work climate and job satisfaction in nursing personnel. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-evaluacion-dimensiones-que-definen-elS1134282X10000448>
- García, M., Vesga, J., y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Guerrero, E y Nieto, N. (2018). El clima organizacional desde el enfoque de litwin y stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Cayetano Heredia, año 2015. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1824>
- Guerrero Vilchez, F. J. (2020). *Clima organizacional y calidad de atención en usuarios del Instituto Regional de Oftalmología*, 2019.
- Guisado, B., y Sánchez, R. (2017). Procedure for the diagnosis of the organizational climate in public health institutions in the province of Holguín. *Correo científico médico*, 21(4), 1128-1139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812017000400014&script=sci_arttext&tlng=pt
- Guzmán Álvarez, L. F. (2018). *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados* [Tesis de Maestría,

- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://201.159.223.180/handle/3317/11080>
- Hernández, R., Collado, C., Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación Científica (6ta ed.). McGraw Hill.
- Iglesias, A., y Sánchez, Z. (2015). General information on organizational climate. *Medisur*, 13(3), 455-457. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tIng=en
- Likert, R. (2009). Teoría de clima Organizacional. Editorial Paría.
- Lira, J. (2015, 20 de marzo). Diferencias entre el estrés y la presión en el trabajo. *Diario gestión*. <http://gestion.pe/empleomanagement/diferencias-entre-estresy-presion-trabajo2126645>
- Loaiza, R., López, P., Loaiza, C, y Montoya, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina*, 20(2), 397–409. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/html/>
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., y Cortez, H. (2020). Influence of the quality of work life on the performance of workers in public hospitals in Mexico: a view from the management perspective. *Salud pública de México*, 62(1), 87-95. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>
- MacInnes, J., Gadsby, E., Reynolds, J., Mateu, N., Lette, M., Ristl, C., y Billings, J. (2020). Exploring the Team Climate of Health and Social Care Professionals Implementing Integrated Care for Older People in Europe. *International journal of integrated care*, 20(4), 3. <https://doi.org/10.5334/ijic.5467>
- Mayorga, V., Cobos, E., y Méndez, S. (2020). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo Servqual. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas*, 10(1), 54-61. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/259>

- Maza, M. y Bustamante, M. (2018). Incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(5), 245-258.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500245&script=sci_arttext&lng=en
- Minsa. (2002). Estándares de calidad para primer nivel de atención en salud. Documento técnico del Minsa, http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1
- Nieto, D., Giraldo, A., y Yepes, C. (2018). Instruments to evaluate the quality perceived by users of health services. *Revista gerencia y políticas de salud*, 17(34), 69-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272018000100069&script=sci_abstract&lng=en
- Orozco, A. R. R. (2018). Reflexiones sobre la evaluación del clima organizacional en hospitales escuela y unidades de Medicina Familiar en América Latina. *Cadernos de atención primaria*, 24(1), 57-58.
- Paredes, P. (2019). Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio César Demarini Caro”, 2018La Merced [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5881>
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Generación, liderazgo conductivo del talento humano* (3a. ed.). Editorial Libun.
- Podestá, L., y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 18(3), 48-56.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2018000300008&script=sci_arttext
- Pozo, L., Marante, E., Casanova, M., y González, G. (2018). Evaluation of the quality of health and nursing care in a nursing home. *Revista Cubana de Enfermería*,

34(2), 256-276.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403192018000200002&script=sci_arttext&tlng=en

Purizaca, N. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa El Salvador – 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/512>

Quintana, M., Bautista, A., y Velarde, E. (2020). Percepción del contexto laboral de profesionales de enfermería del noroeste de México en tiempos de COVID-19. *Revista SANUS*, (16), 1–14. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi16.243>

Saavedra, E., Reyes, M., Trujillo, J., Alfaro, C., y Jara, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista cubana de salud pública*, 45(2), 1-13. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89478>

Sandoval-Caraveo M. (2004). Organizational environment concept and dimensions. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88. <https://docplayer.es/34823837-Concepto-y-dimensiones-del-climaorganizacional.html>

Sarmiento, S. (2020). Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15400?show=full>

Segredo, A. (2004). Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2013.v39n2/385-393/es/>

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). Organizational climate and its correlation with service quality in an institution of higher education. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007->

74672017000200582&script=sci_arttext

Terán, J. (2020). Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte].

Repositorio institucional.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>

Ugarte, L. (2020). Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro].

Repositorio institucional.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14585>

Vargas, B., y Guevara, L. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_l_h.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weinberg, R. y Gould, D. (2010). Fundamentos de la psicología del deporte y del ejercicio físico (4ta Edición). Editorial Médica Panamericana.

Wright, E., Linde, B., Rau, N., Gayman, M., y Viggiano, T. (2017). The effect of organizational climate on the clinical care of patients with mental health problems. *Journal of emergency nursing*, 29(4), 314–321.
<https://doi.org/10.1067/men.2003.103>

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2000). *Marketing de Servicio* (2da ed.). Editorial McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Clima organizacional	Se explica cómo apreciaciones que tienen los colaboradores de una institución referente a su trabajo, entorno físico, relaciones entre el personal y diferentes normativas que influyen en dicho trabajo (MINSA.2008).	Esta variable fue medida mediante un cuestionario estandarizado que contuvo 40 ítems en escala ordinal tipo Likert, resultado de un ambiente de trabajo que permite el desenvolvimiento de los trabajadores.	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Ejecución de trabajo ▪ Propuesta de actividades ▪ Estándares de trabajo ▪ Organización de trabajo 	1-5	Cuestionario sobre clima organizacional	Ordinal
			Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo entre trabajadores ▪ Armonía entre trabajadores ▪ Interés por el trabajo ▪ Trabajo en equipo ▪ Afinidad entre trabajadores 	6-10		
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principios ▪ Lealtad de expresión ▪ Cumplimiento de los compromisos ▪ Consejos, empatía, escucha activa 	11-15		Regular (94-146)
			Presión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo para cumplir las funciones ▪ Ambiente laboral ▪ Trabajo en casa ▪ Estrés personal ▪ Estrés laboral y tolerancia 	16-20		Malo (40-93)
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo del superior al colaborador ▪ Interés por el desarrollo profesional ▪ Libertad de expresión ▪ Cumplimiento de compromisos 	21-25		
			Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recompensas por el buen desempeño ▪ Elogios y felicitaciones 	26-30		

				<ul style="list-style-type: none"> Buen trato Cumplimiento de compromisos. Ascensos 		
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y Cortez para todos. Igualdad de oportunidades y beneficios Inclusión 	31-35	
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de nuevas ideas. Capacitación al personal Desarrollo profesional 	36-40	
			Confiabilidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de servicios sin errores Servicio confiable y seguro 	1-6	Ordinal
V2	Hace referencia a la medida en que un servicio satisface o supera la necesidad o expectativa del servicio del cliente. (Vértice, 2008).	La variable fue medida mediante el cuestionario Servqual aplicado en nosocomios, el cual midió el grado de identificación del trabajador con la organización que lo emplea y sus metas.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disposición para ayudar. Proporción de un servicio rápido. 	7-11	Alto (107-145)
Calidad de servicio			Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con las expectativas del usuario. Tiempo de espera. 	12-17	Cuestionario sobre calidad de servicio
			Infraestructura física y comodidad	<ul style="list-style-type: none"> Limpieza del establecimiento Confort del establecimiento. 	18-23	Medio (69-106)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad interna 	24-26	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión de necesidades 	27-29	Bajo (29-68)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.

INSTRUCCIONES

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

VALORES				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	DIMENSIÓN DE AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
	DIMENSIÓN DE COHESIÓN	1	2	3	4	5
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					

	DIMENSIÓN DE CONFIANZA	1	2	3	4	5
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
	DIMENSIÓN DE PRESIÓN	1	2	3	4	5
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
	DIMENSIÓN DE APOYO	1	2	3	4	5
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
	DIMENSIÓN DE RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					

27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
	DIMENSIÓN DE EQUIDAD	1	2	3	4	5
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
	DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN	1	2	3	4	5
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

Nota. Cuestionario clima organizacional traducido y adaptado del instrumento de medida de Koys & Decottis (1991).

NIVEL CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTUACIÓN
Bueno	(147-200)
Regular	(94-146)
Malo	(40-93)

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

VALORES				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	CONFIABILIDAD DE SERVICIOS	1	2	3	4	5
1	¿Como trabajador de esta institución cumpla cabalmente el protocolo de atención?					
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?					
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?					
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?					
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?					
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?					
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?					
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?					
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?					
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?					
	SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?					
13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?					
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?					
15	¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?					

16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?					
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?					
	INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y COMODIDAD	1	2	3	4	5
18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?					
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?					
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?					
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?					
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?					
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
24	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?					
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?					
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?					
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?					
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?					


Nota. Cuestionario calidad de servicio del instrumento de medida de Nuth Purizaca (2016).


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO	PUNTUACIÓN
ALTO	107-145
MEDIO	69-106
BAJO	29-68

Anexo 3. Consentimiento informado

Instrumento # 1

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

 yesica.cabanillasvargas19@gmail.com
(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



***Obligatorio**


Consentimiento informado: Por el presente autorizo el uso de los datos generados en esta encuesta para los fines de investigación y académicos en favor de los encuestadores, así mismo declaro bajo juramento que las respuestas emitidas son verdaderas. *


Sí, estoy de acuerdo

No, no estoy de acuerdo

Instrumento # 2

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

 yesica.cabanillasvargas19@gmail.com
(no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



***Obligatorio**

Consentimiento informado: Por el presente autorizo el uso de los datos generados en esta encuesta para los fines de investigación y académicos en favor de los encuestadores, así mismo declaro bajo juramento que las respuestas emitidas son verdaderas. *

Sí, estoy de acuerdo

No, no estoy de acuerdo

Anexo 4. Permiso de la institución



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
DE TRUJILLO



BICENTENARIO
PERÚ
LA LIBERTAD 2020

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION DEL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO

AUTORIZA:

Realizar el Proyecto de Tesis Titulado: "RELACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN FARMACIA DURANTE PANDEMIA COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2021"

Tiendo como autora a la alumna de Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo:

CABANILLAS VARGAS YESICA YANET

No se autoriza el ingreso a UCI de Emergencia

Trujillo, 13 de diciembre del 2021

ESNA/Leci
c.c. archivo
SISG 1789



REGION LA LIBERTAD
Gerencia Regional de Salud

Dr. Edwars Salazar Vázquez Acevedo
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Regional Docente de Trujillo

"Justicia Social con Inversión"

Av. Mansiche 795 - Teléf. 231581 - Anexo 225 - 481218 - Telefax. 233112 - Trujillo
capacitacion.hrdt@gmail.com

Scanned by TapScanner

Anexo 5. Base de datos

Base de datos del cuestionario 1 – Clima organizacional

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40			
1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	5	1	3	1	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	3	1	2	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4		
5	4	5	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	5	1	4	5	5	4	4	4	4	3	1	4	4	3	1	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4		
6	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
7	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	2	2	2	3	4	2	4	5	3	5	2	3	5	3	5	4	1	1	1	2	3	3	3	3	4		
8	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	
10	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	1	5	2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	3	2	2	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
13	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	1	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	
14	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	5	4	5	3	1	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
18	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	2	4	1	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5		
20	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3		
22	1	3	3	3	3	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	3	3	3	3	
23	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
24	2	2	4	3	1	3	5	2	2	5	2	4	5	5	1	5	2	2	4	1	5	2	2	2	2	5	1	3	2	1	2	4	5	5	2	2	5	5	3	1			
25	2	3	1	3	5	5	3	2	5	2	1	1	4	5	3	2	5	5	4	5	4	1	5	2	5	5	2	5	4	1	2	2	1	4	1	3	2	4	1	3			

26	4	1	4	4	5	3	4	2	2	2	1	3	2	5	5	2	2	5	3	4	5	1	3	5	1	1	3	4	1	2	1	3	4	3	2	1	2	3	2	3
27	1	3	4	5	3	3	3	4	2	1	2	2	4	1	1	1	5	3	1	4	4	2	5	3	4	1	1	2	2	4	3	5	5	5	4	3	5	2	2	3
28	2	2	4	3	3	2	3	3	3	5	4	3	1	2	2	2	2	4	3	4	1	5	4	1	2	1	3	4	4	4	5	4	2	4	2	4	1	5	3	3
29	2	2	2	4	1	3	3	4	1	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	1	5	1	1	2	4	2	2	3	3	2	3
30	3	2	2	5	5	2	3	5	2	4	4	4	5	3	2	1	3	2	2	4	3	3	4	2	3	1	5	3	4	2	4	2	5	4	4	2	2	2	5	5
31	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	5	2	5	1	3	1	3	3	3	5	5	4	5	1	4	1	5	1	2	3	4	4	2	5	5	3	2	2	3	4
32	1	3	4	4	4	2	2	2	3	5	5	5	2	5	2	5	3	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	5	1	4	3	2	4	3	4	1	5	4	5
33	1	4	2	4	1	1	4	2	4	3	1	4	4	1	5	4	4	4	1	3	1	3	2	1	1	3	5	2	2	1	1	1	3	2	4	2	1	3	4	3
34	3	3	2	3	3	1	1	5	2	1	3	1	3	3	5	5	2	5	3	3	5	1	2	3	5	1	2	1	4	3	2	3	5	2	5	3	3	1	2	1
35	1	3	2	2	4	4	5	4	1	3	3	4	4	4	3	4	1	4	2	3	3	2	1	4	2	5	4	1	1	5	1	5	1	3	1	3	3	3	1	4
36	4	2	2	1	2	5	2	2	3	4	4	1	5	5	2	3	4	4	1	5	3	2	5	4	4	2	3	3	2	5	4	4	5	2	4	1	2	4	4	3
37	2	2	4	2	2	1	5	5	3	3	5	3	4	2	3	3	4	1	1	5	1	1	2	4	3	2	2	5	5	1	5	1	1	4	4	3	5	4	1	3
38	4	4	3	3	4	4	2	4	1	1	1	2	4	5	1	2	3	5	1	3	5	2	5	2	5	3	2	3	2	2	5	3	2	5	4	2	3	1	1	1
39	2	4	3	2	5	1	5	2	3	5	2	5	2	2	4	3	4	4	3	3	5	1	1	4	4	4	1	3	2	5	3	1	2	1	2	4	1	4	4	5
40	2	4	5	3	5	4	3	5	2	2	1	2	5	3	1	1	1	1	2	1	1	4	5	5	4	1	5	4	3	4	5	5	4	1	5	3	2	4	3	2
41	1	3	1	5	4	3	5	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	3	5	5	5	1	1	2	3	5	4	4	4	3	5	3	4	1	3	2	5	5	4	5
42	5	3	2	1	2	3	4	1	5	3	4	1	1	4	5	1	5	5	4	4	3	4	5	3	1	1	1	2	4	5	5	1	1	5	4	5	1	5	5	4
43	3	5	1	2	4	1	4	3	3	4	4	2	5	2	3	4	2	4	5	5	2	5	3	5	1	4	4	2	5	2	5	1	5	1	4	1	5	5	1	4
44	2	1	1	3	4	2	4	1	1	3	3	5	5	5	5	3	2	1	1	4	3	3	5	5	2	3	3	3	3	1	1	2	5	3	3	5	5	2	4	3
45	5	5	2	4	4	2	5	5	4	4	2	4	5	5	2	3	4	4	1	4	1	3	2	4	1	2	1	1	3	4	3	4	5	4	5	4	1	5	1	4
46	2	3	5	3	4	2	5	2	2	4	2	1	4	3	2	5	5	4	3	4	4	4	2	4	1	5	4	5	3	5	4	5	5	4	1	3	2	4	3	4
47	4	4	1	1	3	4	4	4	1	2	5	3	5	3	2	5	1	3	5	2	3	4	5	3	5	2	1	4	2	4	1	5	1	3	5	5	1	1	3	4
48	3	2	1	2	4	2	5	2	5	3	5	4	4	1	3	3	1	4	2	5	1	3	4	4	4	1	4	1	4	5	3	5	5	2	3	1	2	3	3	3
49	2	5	3	5	3	2	3	3	3	5	5	3	1	5	4	3	2	3	1	1	1	1	2	4	1	5	3	5	2	4	1	4	5	4	5	2	5	5	2	1
50	1	4	2	2	1	3	3	2	4	1	3	3	5	5	3	2	2	4	5	4	2	2	2	2	5	2	5	3	5	1	1	4	4	3	1	5	4	2	5	3

Base de datos del cuestionario 2 – Calidad de servicio en Farmacia

ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
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	
2	5	3	3	5	5	5	5	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	5	3	2	2	3	3	4	4	3	3
4	5	2	1	5	5	2	4	3	2	5	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	1	4	2	3	4	3	4
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
6	4	3	2	4	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3
7	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
8	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4
10	5	4	2	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3		4	5	1	5	5	5	3
11	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	1	4	4	4	4
16	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3
17	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19	5	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	5	5	1	3	4	5	4	3	3	5	3	3	2	3	3	5	2	4	4	4	2	1	4	2	2	2	3	5	4
21	5	5	2	3	4	2	5	4	1	1	4	3	1	3	1	2	2	3	5	3	3	2	4	1	1	4	3	4	3
22	1	1	2	5	4	1	2	5	3	2	2	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	1	3	5	4	5	5	3
23	4	1	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	2	5	5	4	2	4	2	2	2	1	3	3	1	4	3	5	3
24	2	4	5	3	5	4	2	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	1	3	5	1	4	4	4	1	1	5	4	5
25	5	5	2	5	5	4	5	4	5	2	3	5	1	3	2	3	4	4	2	3	2	2	1	3	5	3	5	3	3

26	4	3	1	5	4	2	4	4	2	4	1	4	3	3	2	2	4	3	5	4	4	2	2	3	2	5	5	4	4
27	2	2	2	5	5	4	5	3	1	3	2	4	2	5	4	5	5	4	1	2	2	1	1	4	4	3	3	4	4
28	1	1	4	4	5	4	5	4	1	1	5	3	2	3	2	1	1	4	4	5	3	1	1	5	5	1	3	5	5
29	5	2	4	5	1	2	4	4	4	4	1	4	5	3	4	1	3	1	2	1	1	5	1	5	1	1	4	3	4
30	3	3	1	5	3	1	5	3	2	5	1	3	4	3	5	4	3	5	4	4	1	4	3	1	3	1	4	3	4
31	1	5	3	3	5	4	4	3	2	5	5	3	3	5	2	2	3	2	4	5	3	4	3	5	2	4	5	5	5
32	1	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	5	5	2	5	2	3	2	5	3	4	2	4	5	1	2	4	2	3
33	2	1	2	5	5	2	4	4	2	2	5	4	3	5	3	3	4	5	2	5	2	1	2	1	2	2	4	4	4
34	1	3	4	4	2	4	4	3	2	1	5	5	2	2	3	2	4	1	2	4	1	3	5	4	5	2	4	4	3
35	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	5	5	4	1	2	1	1	2	4	3	1	5	3	4	4	3	5	4
36	2	1	1	3	2	2	5	1	1	5	2	5	3	2	4	1	3	4	4	5	1	5	5	1	3	3	3	5	4
37	5	5	5	4	2	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	5	1	1	3	4	2	4
38	2	2	3	5	4	4	3	5	3	2	5	5	2	5	4	1	4	5	5	3	4	2	2	2	1	3	3	3	5
39	5	3	4	3	2	4	3	3	1	4	4	5	1	3	4	1	5	4	4	1	2	1	5	5	4	4	3	2	5
40	4	1	3	3	1	2	5	3	1	5	4	3	4	4	4	2	1	2	5	2	3	3	2	4	4	1	4	4	5
41	2	1	2	4	2	2	5	4	5	4	3	5	5	3	2	3	5	3	1	2	1	4	5	3	4	5	5	4	4
42	2	2	2	3	5	1	2	5	2	3	1	5	1	2	4	5	1	5	4	4	1	2	4	2	5	2	5	4	5
43	1	3	5	3	5	4	3	1	4	3	3	5	4	3	3	2	5	4	5	4	4	4	2	4	5	2	5	2	3
44	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	1	3	4	3	2	5	1	3	5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4
45	4	2	3	3	1	5	3	3	5	2	4	5	1	2	1	3	2	3	5	4	2	5	2	4	5	4	4	4	5
46	3	1	1	3	1	5	4	5	5	3	2	4	5	4	3	1	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	5	2	3
47	1	3	2	4	1	1	4	2	2	4	4	5	3	3	3	5	5	2	1	5	2	3	5	4	4	2	5	2	5
48	1	2	4	3	1	3	4	1	4	3	1	5	4	5	4	5	2	4	5	2	3	1	3	4	5	3	5	2	5
49	4	4	4	4	1	5	2	2	1	5	1	5	1	3	5	2	2	1	5	5	3	3	3	5	5	1	3	4	5
50	3	3	1	3	5	5	2	1	4	5	2	4	1	2	1	5	4	1	2	3	4	1	2	1	3	1	4	5	3

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Relación de Clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problema general: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021?	Objetivo general: Determinar relación entre Clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021 Objetivos específicos: -Establecer la relación entre la dimensión Autonomía del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT. -Establecer la relación entre la dimensión Cohesión del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT. Establecer la relación entre la dimensión Confianza del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT. -Establecer la relación entre la dimensión Presión del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.	Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional con la calidad de servicio del personal de Farmacia, del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021. Hipótesis específicas: No existe relación significativa entre el clima organizacional con la calidad de servicio del personal de Farmacia, del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021.	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Ejecución de trabajo ▪ Propuesta de actividades ▪ Estándares de trabajo ▪ Organización de trabajo 	1-5	
			Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo entre trabajadores ▪ Armonía entre trabajadores ▪ Interés por el trabajo ▪ Trabajo en equipo ▪ Afinidad entre trabajadores 	6-10	Bueno (147-200)
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principios ▪ Lealtad de expresión ▪ Cumplimiento de los compromisos ▪ Consejos, empatía, escucha activa 	11-15	Regular (94-146)
			Presión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo para cumplir las funciones ▪ Ambiente laboral ▪ Trabajo en casa ▪ Estrés personal ▪ Estrés laboral y tolerancia 	16-20	Malo (40-93)
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo del superior al colaborador ▪ Interés por el desarrollo profesional ▪ Libertad de expresión ▪ Cumplimiento de compromisos 	21-25	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
	-Establecer la relación entre la dimensión Apoyo del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recompensas por el buen desempeño Elogios y felicitaciones Buen trato Cumplimiento de compromisos. Ascensos 	26-30	
	-Establecer la relación entre la dimensión Reconocimiento del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.		Equidad	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable y Cortez para todos. Igualdad de oportunidades y beneficios Inclusión 	31-35	
	-Establecer la relación entre la dimensión Equidad del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.		Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de nuevas ideas. Capacitación al personal Desarrollo profesional 	36-40	
	-Establecer la relación entre la dimensión Innovación del clima organizacional con la calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del HRDT.		Variable 2: calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Confiabilidad de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Prestación de servicios sin errores Servicio confiable y seguro 	1-6	Alto
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disposición para ayudar. Proporción de un servicio rápido. 	7-11	(107-145)
			Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> Cumple con las expectativas del usuario. Tiempo de espera. 	12 - 17	Medio (69-106)
			Infraestructura física y comodidad	<ul style="list-style-type: none"> Limpieza del establecimiento Confort del establecimiento. 	18 -23	Bajo (29-68)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad interna 	24 - 26	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
			Empatía ▪ Comprensión de necesidades 27 - 29

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: Descriptivo, correlacional</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo, no experimental</p>	<p>Población:</p> <p>La población está determinada por 50 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes edades que estén realizando trabajo presencial, del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario en formulario google.</p> <p>Autora: Cabanillas Vargas Yesica</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Docente de investigación</p> <p>Ámbito de aplicación: Trujillo</p> <p>Forma de Administración: Individual-colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Técnica: Encuesta virtual</p> <p>Instrumentos: Cuestionario en formulario google.</p> <p>Autora: Cabanillas Vargas Yesica</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Docente de investigación</p> <p>Ámbito de aplicación: Trujillo</p> <p>Forma de Administración: Individual-colectiva</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Tablas estadísticas</p> <p>Hojas de cálculo</p> <p>Inferencial:</p> <p>Pruebas de inferencia</p>