



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima laboral y la atención farmacéutica del personal de una  
cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.**

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

**AUTORA:**

Huaman Guzman, Maria Elena ([orcid.org/0000-0001-9549-0978](https://orcid.org/0000-0001-9549-0978))

**ASESOR:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mis hijos, mis padres y esposo que son mi mayor motivación para poder superarme cada día por todo el apoyo desde el comienzo de esta maestría.

### **Agradecimiento**

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa.

A mi asesor Mg. Hugo Morán Requena por brindarme su apoyo y enseñanzas durante todo este proceso, a mis compañeros por ser parte de mi muestra de estudio.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencias de la variable Clima laboral y sus dimensiones	20
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencias de la variable Atención farmacéutica y Dimensiones	21
<b>Tabla 3</b> Correlación entre clima laboral y atención farmacéutica	22
<b>Tabla 4</b> Correlación entre autonomía laboral y atención farmacéutica	23
<b>Tabla 5</b> Correlación entre el grado de estructura del puesto y atención farmacéutica	24
<b>Tabla 6</b> Correlación entre Motivación laboral y atención farmacéutica	25
<b>Tabla 7</b> Correlación entre Reconocimiento laboral y atención farmacéutica	26

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> Esquema del diseño de la investigación	12
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: “Determinar la relación entre el clima laboral con la atención farmacéutica, del personal de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022”. Desarrollada con el tipo de investigación básica, el nivel de investigación es descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra de investigación estuvo conformada por 110 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con 32 preguntas realizadas a los colaboradores que desarrollan labor de atención farmacéutica.

La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 3 expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach con el resultado de 0,712 siendo de una magnitud buena para la variable Clima laboral e igualmente resulto un valor de 0,734 considerado una magnitud buena para la variable Atención farmacéutica. Finalmente, se concluye en más del 70% de la población su clima laboral y la atención farmacéutica es de un nivel “muy satisfecho”. Además, existe una relación significativa entre las variables estudiadas (Rho de Spearman = 0.000).

**Palabras clave:** Clima laboral, atención farmacéutica, clima organizacional.

## Abstract

The general objective of this research was: "Determine the relationship between the work environment and pharmaceutical care, of the pharmacy chain staff of San Juan de Lurigancho, Lima 2022". Developed with the type of basic research, the level of research is descriptive-correlational, with a non-experimental, cross-sectional design and a quantitative approach. The research sample consisted of 110 collaborators. The technique used was the survey and the data collection instrument was a questionnaire with 32 questions made to the collaborators who carry out pharmaceutical care work.

The validity of the instrument was carried out by the judgment of 3 experts and for the reliability of each instrument, Cronbach's Alpha was used with the result of 0.712 being a good magnitude for the Work environment variable and a value of 0.734 was considered a magnitude good for the pharmaceutical care variable. Finally, it is concluded in more than 70% of the population their work environment and pharmaceutical care is of a "very satisfied" level. In addition, there is a significant relationship between the variables studied (Spearman's Rho = 0.000).

**Keywords:** Work climate, pharmaceutical care, organizational climate.



## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas siempre han pensado en relación a las metas económicas, por medio de modelos que buscan garantizar la supervivencia y que sea rentable en base a propuestas teóricas como la gerencia de la calidad, recursos y capacidades, y gestión del conocimiento; que promueven la forma correcta que las empresas mejoren su desempeño; sin embargo, no hay teoría que ofrezca mejor resultado sin una correcta gestión humana (Brito et al., 2020). En este camino las acciones dirigidas al talento de los colaboradores ofrecen muchos resultados tangibles e intangibles en las empresas, por tal razón la gestión del recurso humano debe garantizar canal de comunicación y proponer herramientas que proporcionen a los trabajadores comprometerse con los objetivos y planes de la empresa (Cardona et al., 2018).

A nivel mundial se ha definido por Clima laboral como una agrupación de características, aptitudes o propiedades de alguna forma propios en un ambiente de trabajo específico que se logran percibir, sentir o experimentar por todos los colaboradores de la organización y estas afectan de forma directa el resultado de las personas, por el impacto que influye sobre ellos y la respuesta como una forma de percibirlos (López y Castiblanco, 2021).

Las personas para trabajar bien se deben sentir conformes consigo mismo, además del ambiente alrededor de ellos donde desarrollan su trabajo; en este sentido las compañías a nivel global se están concientizando en todos los aspectos, que previenen que la compañía sea más cada vez más eficaz, dentro de ellos el más importante es el clima laboral, debido a que tiene un gran impacto en la empresa de del trabajador, lo que conduce a tener un excelente cumplimiento en sus actividades laborales en las diferentes áreas de las compañía (Delgado<sup>i</sup> y Adla, 2017). También se ha observado que dentro del clima laboral existen variados motivos que causan esta problemática, como es la falta de motivación en el trabajo, capacitación continua, comunicación eficaz y liderazgo, dentro de otras que se deben prestar mayor atención, además de las comunicaciones entre cada uno de los trabajadores (Montoya et al., 2021).

En España los especialistas manifiestan que se debe innovar, realizar consensos y más diálogos dirigidos a incentivar la meditación y el debate para motivar lograr poner más ganas al sector laboral de los establecimientos farmacéuticos en la aceptación de la innovación, como un camino para acrecentar la competencia en la práctica de la atención farmacéutica (Duque, 2021).

En América Latina, menos del 10% de los trabajadores cree tener un trabajo ideal entre los 18 países de la región en el estudio “Gallup 2016 Global Great”; se puede argumentar que el ambiente de trabajo está en forma directa relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente los atributos motivacionales del ambiente de la organización; también se ha observado que un buen

Clima Organizacional permite a los integrantes alcanzar las metas de la empresa, porque se ha visto que un trabajador motivado tiene mayor eficiencia y trabaja mucho mejor, lo que lleva a incrementar su desempeño, de esta manera ayuda a lograr las metas corporativas; de ahí que se pueda apreciar que el desempeño humano es un

asunto complejo y dinámico por lo que se requiere de mayor investigación, actualización y verificación de datos, lo que lleva a la necesidad de realizar un estudio del ambiente laboral que, con el objetivo de determinar las percepciones de los colaboradores, conduce a la identificación de planes de acción para mejorar los aspectos operativos y de desarrollo de las operaciones de la empresa (Cortez, 2017).

En el Perú no ajeno a la realidad sobre la importancia del clima laboral como elemento que influye en el funcionamiento de los sistemas organizacionales y contrarrestar insatisfacciones en los trabajadores que prestan servicios, se ha aprobado con Resolución Ministerial N° 468-201, aprobada el 14 de junio del 2011, es un Documento Técnico titulado “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - V.02”. Para su aplicación obligatorio a los establecimientos de salud, con el fin de implementar un estudio de clima laboral en las entidades de salud en el ámbito público, además se proporciona algunas herramientas y métodos necesarios para el desarrollo de las entidades públicas (Ministerio de Salud del Perú [ MINSAL], 2011).

En consecuencia, frente a la realidad problemática, se ha planteado el problema de investigación: ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima

2022? Como consecuencia este planteamiento se desprenden los problemas específicos: ¿Cuáles son las características que tiene el clima laboral del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? ¿Cuáles son las características que tiene la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? ¿Cómo la autonomía laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? ¿De qué manera el grado de estructura del puesto se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? ¿De qué manera la motivación laboral del puesto se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? ¿Cómo el reconocimiento laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022? Y, por último.

Esta investigación permite describir y dar conocer las características del ambiente laboral percibido por los empleados de una cadena de farmacia de San Juan de Lurigancho, ubicado en la zona oeste de Lima; y aporta como una herramienta de gestión a los encargados para que tomen las acciones necesarias y mejoras positivas en el desempeño de los empleados. Además, los resultados son herramientas para intervenir en diferentes aspectos de la atención farmacéutica y el entorno laboral de la cadena de farmacia, de esta forma la compañía mejora la satisfacción laboral de los empleados, su calidad de vida y brinda un mejor servicio a los residentes y pacientes.

En este estudio se formula el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. En consecuencia se desprenden los siguientes objetivos específicos: Describir las características que tiene el clima laboral del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Describir las características que tiene la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Establecer la relación de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Analizar el grado de relación de la estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de

Lurigancho, Lima 2022. Analizar la relación la motivación laboral del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Analizar la relación del reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Se ha planteado la hipótesis general, afirmando que la variable clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Además, en base de esta hipótesis general, se vierten las hipótesis específicas siguientes: Existe relación significativa de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Existe relación significativa de la estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Existe relación de la motivación laboral del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Existe relación del reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante saber con precisión sobre los aportes que anteceden sobre el tema planteado en esta investigación con la finalidad de consultar, sumar conocimientos y principalmente de no duplicar un trabajo ya realizado (Rivera, 1998). se describe como antecedente internacional la investigación de Moreno et al. (2018); quienes buscaron analizar la importancia de las comunicaciones interpersonales como una de las partes fundamental en la vida social de los trabajadores, porque presenta repercusión directa en el desarrollo de las personas y su responsabilidad laboral; realizaron su estudio para identificar la forma cómo inciden las comunicaciones interpersonales dentro del clima laboral de una universidad y como consecuencia buscaron contribuir a la mejora del desempeño de los trabajadores. En su metodología de investigación, utilizaron ocho aspectos, entre ellos: comunicación interpersonal, cultura organizacional, comunicación, disponibilidad de recursos materiales y conocimientos, autonomía, propiedad y toma de decisiones, motivación y apoyo; se planeó realizar un estudio cualitativo, transversal con soporte cuantitativo, con una muestra de 62 trabajadores. Por tanto, la dimensión más relacionada con el resto de las dimensiones mencionadas es la comunicación. Concluyeron que la comunicación tiene un impacto directo, ya que observaron que mantener una buena comunicación interpersonal promueve y aumenta el nivel de producción dentro de la organización.

En el trabajo realizado por Margusino et al. (2020), plantearon un estudio llamado “Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia, España”. El objetivo investigativo se planteó con el fin de describir la utilidad de la Telefarmacia en la actividad de seguimiento de sus características clínicas, el orden asistencial, información desarrollada hacia el paciente externo, la dispensación y atención informada individualmente, como una herramienta indispensable que complemente en el incremento de la satisfacción de los pacientes, y de esa forma conseguir lograr el mejor de los resultados de la salud. En conclusión encontraron la importancia de obtener un modelo combinado basados en la Atención Farmacéutica del paciente externo. Lograron que se pueda incluir procedimientos para

adecuarse a las necesidades personales de los usuarios / pacientes en un ambiente de humanización de atención en tiempos de pandemia sanitaria.

Becerra-Márquez et al. (2020), desarrollaron una investigación en el que centran el clima organizacional en diferentes bibliotecas de las universidades de Bogotá en Colombia. Dentro de su metodología de trabajo plantearon cinco categorías dentro de ellas la comunicación laboral, innovación y modificación, recursos y situaciones de trabajo, compensación y remuneración, estas están orientadas con una identidad. Emplearon el método cuantitativo, y aplicaron un instrumento de recogida de datos a 120 colaboradores de seis bibliotecas. Como resultados observaron un clima laboral sólido, con una categoría de identidad -apropiación en sus valores de la organización y la satisfacción de su puesto de trabajo ocupado en su organización con mejor percepción.

En el trabajo realizado por Pilligua y Arteaga (2019) evaluaron el clima aboral como un elemento importante en el rendimiento productivo de la compañía Hardepex, en el que la organización cuenta con 87 colaboradores, que se desempeñan en el área de producción. Detectaron dentro de los problemas de la compañía la ausencia de espacios de trabajo adecuados para sus colaboradores, también se observó la exigencia por parte de la gerencia sobre las ventas y productos en tiempo récord, y no consideraron las medias correctivas necesarias. En su estudio utilizaron una metodología de estudio descriptiva con técnicas cualitativas en el que aplicaron una encuesta en una muestra estratificada. Como resultados encontraron que el clima laboral dentro de la compañía no es la adecuada, influyendo de forma negativa en la productividad de la institución. Concluyeron que la organización debe prestar atención en crear infraestructuras laborales más adecuadas para que los empleados puedan mejorar su rendimiento productivo.

Por otro lado, Gómez-Rodríguez et al. (2017) en su trabajo sobre la práctica del farmacéutico señalan que esta se reorienta hacia un modelo de atención enfocado en el paciente; esto conlleva de forma segura a la calidad en la atención de los servicios de salud ofrecidos por farmacéuticos. En su investigación revisaron características

fundamentales hacia la evolución de la profesión, relacionadas con las problemáticas existentes y aspectos esenciales que contribuyen al cumplimiento de la necesidad de establecer dicho modelo, como respuesta de la demanda de una utilización adecuada y segura de los medicamentos.

Entre los antecedentes nacionales que abordaron el tema de investigación planteada se encuentra el trabajo de Sosa y Rossi (2021), cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la variable clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores”. Metodología: desarrollaron una investigación con enfoque cuantitativo, nivel correlacional en el buscaron el grado de relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, con un diseño observacional y transversal. Su muestra estuvo conformada por 52 colaboradores. Usaron dos cuestionarios tipo Likert, en el que establecieron opciones múltiples para la selección de cada respuesta. Resultados: Las encuestas fueron desarrolladas virtualmente, y les permitió observar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Para esto utilizaron Rho de Spearman =0,863; p= 0.000. El resultado obtenido fue que existe una correlación positiva. Concluyeron que la correlación es importante e idóneo, las compañías están al día en sus pagos, tiene buen trato, capacitaciones permanentes, que conducen a tener un clima organizacional bueno, en consecuencia, la satisfacción de los colaboradores es bueno.

En la investigación desarrollada por Herrera (2021), buscó como objetivo: “Determinar la relación entre la variable clima laboral y la variable atención farmacéutica, evaluando dentro de ellas a sus dimensiones planteadas de clima laboral” estas están basadas en la propuesta teórica del investigador Bordas; y como parte de investigación en su segunda variable, abordo la atención farmacéutica, con las dimensiones en evaluación. Desarrollo una investigación aplicada, con un diseño no experimental, su nivel de estudio fue descriptivo-correlacional. Como método de trabajo de investigación realizó una encuesta que las aplicó a 22 farmacéuticos. Dentro de sus resultados obtuvo con relación a las variables clima laboral y atención farmacéutica que existe correlación positiva fuerte con un p-valor = 0.760; además

esta relación fue significativa estadísticamente con un nivel de 0,01. Además, encontró que existe un nivel bueno de clima organizacional. Como conclusión obtuvo que existe una correlación positiva considerable (0.760) entre la variable clima laboral y la segunda variable atención farmacéutica, esta correlación fue significativa estadísticamente ( $p=0,000 < 0,01$ ); en consecuencia, si el clima organizacional sufre un cambio lo mismo sucederá con la variable atención farmacéutica.

Los investigadores Burga y Condori (2021) plantearon un estudio de investigación con el objetivo, “Determinar la influencia de la variable clima laboral en la percepción de la calidad de atención de los colaboradores de una cadena de boticas en la atención Farmacéutica practicada”. Como metodología su estudio desarrollado fue de tipo aplicativo, correlacional, determinado en un tiempo transversal y con un diseño no experimental, obteniendo una muestra de 75 sujetos encuestados dentro de las cadenas de boticas Mifarma. Usaron un cuestionario validado y realizado como elaboración propia sobre clima laboral relacionado con la calidad de atención. Dentro de sus resultados obtuvieron que los colaboradores de las farmacias percibían un nivel de influencia aceptable con relación a la calidad de atención en su establecimiento en donde desempeñaban sus labores. Además, encontraron, dentro de las dimensiones del clima laboral, a los usuarios con niveles aceptables de empatía con 62,7%, confiabilidad con un 53,3%, con relación a la Seguridad en 45.3% y finalmente en la capacidad de respuesta con 56%. Su conclusión fue, que el clima organizacional está asociado directamente con la variable percepción de la calidad de atención en su establecimiento farmacéutico.

En su trabajo Dávila et al. (2021) plantearon el objetivo: “determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una compañía industrial peruana”. Metodología: fue desarrollado con un diseño y nivel no experimental correlacional, y emplearon el método descriptivo; su muestra fue de 316 colaboradores de una compañía industrial. Aplicaron cuestionarios para recoger información de clima laboral y de satisfacción laboral, constituido por 20 y 16 ítems, respectivamente. Sus resultados obtenidos fueron que el 71.20% de los colaboradores perciben el clima



organizacional como regular, y la satisfacción laboral perciben con un nivel regular, el 80.70% de los colaboradores. Como conclusión determinaron que existen evidencias suficientes que confirman que la variable clima organizacional está relacionada con la satisfacción laboral en sentido positivo ( $Rho = 0,559$ ) y significativo ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

En el trabajo de Arguelles, (2020) que planteó como objetivo general, “Determinar la correlación que existente entre la variable clima laboral y el desempeño laboral de un Departamento Académico de una Escuela Naval”; se planteó como hipótesis que existe una relación directa y significativa estadísticamente entre clima y el desempeño laboral. Su investigación desarrollada fue cuantitativa, con un diseño descriptivo-correlacional y de ejecución transeccional; en el cual aplicó un cuestionario con una muestra obtenida de 120 trabajadores administrativos del Departamento de Formación Académico de la institución académica. Sus cuestionarios validados abordaron sobre la percepción del clima y el desempeño laborales. Su prueba de hipótesis, mediante el uso del estadístico Rho de Serman, logró comprobar la correlación significativa con el desempeño laboral.

En el trabajo desarrollado por Iglesias et al. (2019) señalan que la tendencia a entender la organización como un área importante de gestión se basa en el llamado modelo tradicional y en la hipótesis de la “sociedad de máquinas” argumentada en la teoría del determinismo, la eficiencia y el control. Motivados por esta condición, realizaron un diagnóstico cuyo objetivo fue analizar información científica actual sobre el clima organizacional; y han desarrollado varias teorías de gestión para desarrollarlo en las empresas y en la evaluación del medio laboral. Concluyen que la teoría de sistemas y la teoría de la complejidad son considerados en los alusivos conceptos teóricos del clima laboral y se consigue valor en el desarrollo organizacional y el valor de las personas para las operaciones, se reafirma su corrección, así como la importancia de los procesos de comunicación.

La teoría del clima laboral trata de explicar la percepción del trabajador con la empresa, un trabajador con buena percepción en el ámbito laboral estará siempre motivado con un mejor desempeño y comportamiento. Esta teoría fundamenta que es

un grupo de características duraderas que imponen una descripción de la organización, se diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo conforman (Forehand y Gilmer, 1964).

También se dice que el “Clima laboral es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, distinguido directa o indirectamente por los trabajadores” y la teoría fundamenta que hay que enfocarnos en la causa y efecto que desprende la forma de comportarse de los trabajadores, en del desempeño administrativo y el contexto de la organización; cada colaborador se comporta de acuerdo con la percepción de su realidad objetiva que lo conforma ese enfoque divide en 4 factores: un factor son los parámetros vinculados al contexto tecnológico y su estructura organizativa; la posición jerárquica que el trabajador ocupa en la compañía y su remuneración recibida; factores personales como la actitud, grado de satisfacción y personalidad; y la percepción que tiene los trabajadores, colegas y los jefes dentro del clima laboral (Likert, 1967).

En cuanto a las dimensiones la autonomía laboral se entiende como el “grado al cual un empleo proporciona considerable libertad, independencia y discreción a un individuo mediante la planificación del trabajo y la consideración de los procedimientos que deben realizarse para concretar la labor, además refiere la autonomía laboral como la libertad otorgada a un empleado en un contexto donde es necesario el control sobre sus tiempos y actividades (Pedraza, 2018). Como segunda dimensión se plantea, el grado de estructura del puesto que es el conjunto de diferentes las formas en que se puede dividir el trabajo, como tareas diferentes y la posterior coordinación de estas (Mintzberg, 1989), Reconocimiento laboral como un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. Según la teoría las tendencias motivaciones, son pautas que integran el comportamiento del colaborador y modifican la productividad, satisfacción entre otras consecuencias dentro de la organización (Litwin y Stringer, 1978).

La motivación laboral es “un impulso interno que activa la predisposición de un sujeto para realizar toda actividad o comportamiento dirigido a una meta, en sentido al logro de un objetivo fijado”; en el medio laboral, la razón de los actos de los empleados

que realizan funciones específicas puede promover o frenar el logro que se observa en su labor diaria de cada uno (Bohórquez, 2020).

La atención farmacéutica nace como un concepto filosófico, con el fin de dar respuesta a una necesidad social y se propone como nuevo modelo profesional llamado “Pharmaceutical care” y se define como la provisión responsable del tratamiento farmacológico con el objeto de lograr resultados que evidencien una mejor calidad de vida del paciente (Hepler y Strand, 1990). Por otro lado, es importante tomar en cuenta que el tiempo de atención en el proceso de la atención farmacéutica, con relación al cumplimiento de horario que debe ser lo ideal para que el paciente pueda ser atendido; desde el enfoque del profesional farmacéutico en el sistema de salud, debe de optimizar los procesos de uso de los medicamentos mediante una buena gestión de estos (Lugo et al., 2019). Finalmente, en relación con la atención de quejas, estas deben ser abordadas y resueltas con prontitud y evitar futuras situaciones similares (Brunet, 2011).

En el contexto del planteamiento de investigación se evidencia la posición de una epistemológica inductivista, que parte de evidencias específicas concatenándose hacia un contexto general, con el apoyo del método científico que el trabajo de investigación elegirá parte de toda ciencia en una investigación. Además, en el desarrollo de la investigación, se considera como fundamento empírico los conocimientos científicos y atenciones objetivas, que proporcionarán la base para la determinación de la metodología y la subsecuente comprobación del resultado de la prueba de hipótesis planteada, las mismas que serán aceptadas o rechazadas; al final de la investigación científica, y se adoptaran posturas teóricas, que serán consideradas como enunciados deductivos, y esto implicará una explicación consistente del planteamiento de las preguntas de investigación (Banegas et al., 2000).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

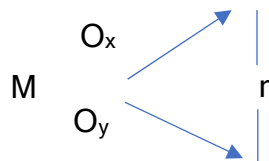
**Tipo de investigación:** Se desarrolló con el objetivo fundamental que establece una investigación básica y científica para la construcción de un marco teórico que potencie el estudio de las variables (Sánchez y Reyes, 2015).

#### **Diseño de investigación**

El trabajo fue una investigación no experimental porque se registraron los datos tal cual fueron observados; y descriptivo porque se obtuvieron los datos como resultado atribuido al uso del instrumento de investigación, y se registraron de acuerdo al desempeño de las variables. (Hernández, 2013). El presente trabajo de investigación se considera no experimental, transversal y descriptiva-correlacional, porque no se manipuló la variable independiente para investigar su influencia en una variable dependiente.

#### **Figura 1**

*Esquema del diseño de la investigación:*



M: Muestra de estudio

Donde  $O_x$ : Clima laboral

Donde  $O_y$ : Atención farmacéutica

r: Correlación entre dos variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variable 1: Clima laboral

**3.2.1.1. Definición conceptual:** El Clima laboral es caracterizada por ser una agrupación de aspectos que se presentan de forma tangible e intangible en las organizaciones laborales, está relacionado directamente con las actitudes del personal (Bordas, 2016).

**3.2.1.2. Definición operacional:** Para determinar clima laboral, se dimensiona en autonomía laboral, grado de estructura que impone el puesto, motivación laboral, reconocimiento laboral. Esta variable se determina a través de un cuestionario desarrollado como una adaptación del cuestionario del investigador (Herrera, 2021).

### **3.2.1.3. Dimensiones**

**Autonomía laboral:** Es aquella libertad otorgada a un colaborador en un ambiente en el que se necesita llevar el control de sus actividades; esta puede ser relacionada con acciones y decisiones, como la flexibilidad en horarios, libertad para tomar decisiones y autorrealización de funciones. (Faya et al., 2018).

**Grado de estructura que impone el puesto:** Cada puesto laboral tiene sus funciones definidas y estas deben ser cumplidas de la mejor manera; la satisfacción con el cumplimiento de las obligaciones de trabajo se debe considerar como un factor influyente en los objetivos de la compañía (Gil y Sarmiento, 2019).

**Reconocimiento laboral:** Un reconocimiento y valoración a los colaboradores y la retribución relacionada, es un elemento importante para el clima laboral, al ser un motivador más que las recompensas financieras y de otro tipo (Iglesias y Torres, 2018).

**Motivación laboral:** Es una agrupación de esfuerzos por medio del cual el colaborador desempeña diferentes funciones con el fin de alcanzar objetivos de la compañía. Es una “fuerza que logra impulsar a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas de trabajo, por lo menos a tendencia concreta” (Chiavenato, 2018).

**3.2.1.4. Indicadores:** Para la dimensión Autonomía laboral son Responsabilidad e Independencia; para el Grado de estructura del puesto es Estrategia laboral; para Motivación laboral son Económico y Línea de acción profesional; para Reconocimiento laboral son Estimulo laboral y Agradecimiento laboral.

**Escala de medición:** Se utilizó una escala de tipo ordinal

### **3.2.2. Variable 2: Atención farmacéutica**

**3.2.2.1. Definición conceptual:** La atención farmacéutica se entiende a la participación del farmacéutico en la dispensación responsable de la farmacoterapia, con el objetivo de obtener resultados tangibles, y que incrementen la calidad de vida de las personas que acuden a la atención (Pharmaceutical-care, 2014).

**3.2.2.2. Definición operacional:** La atención farmacéutica es una serie de actividades que realiza el farmacéutico, en primer lugar realiza una evaluación de los problemas que tiene el paciente, empezando por su necesidad hasta aportar con la efectividad de los medicamentos, trabajo que lo realiza con la coordinación de médicos y diferentes profesionales de la salud (Hidalgo y Tames, 2014).

### **3.2.2.3. Dimensiones**

**Disponibilidad de medicamentos:** El resultado de la gestión eficiente de medicamentos se demuestra cuando hay suficientes unidades de los medicamentos disponibles para su dispensación (Gómez-Rodríguez et al., 2017).

**Tiempo de atención:** En el proceso de la atención farmacéutica, es el cumplimiento de un determinado espacio dedicado al paciente, y se espera que debe ser un tiempo prudencial para ser atendido adecuadamente (Rodríguez et. al, 2017).

**Trato en la atención:** Es la atención con empatía a los pacientes y la atención de quejas deben ser abordadas y resueltas con prontitud (Gómez-Rodríguez et a., 2017).

**3.2.2. 4. Indicadores:** Para la dimensión Disponibilidad de medicamento son Stock de medicamentos, Medicamentos de calidad y Medicamentos alternativos; para Tiempo de atención son Cumplimiento de horario, atención adecuada y orden de atención, y para Trato de atención son resuelve dudas y consultas del paciente y atención de quejas.

**Escala de medición:** Se utilizó una escala de tipo ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

**3.3.1. Población:** La población es el conjunto de todos los sujetos, que presentan varias características similares, que se observan en un lugar y en un momento establecido (Hernández, 2013). En el presente trabajo de investigación se incluyó a una población de 153 colaboradores.

**Criterios de inclusión:**

- Personal de una Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022 que voluntariamente desea participar.
- Personal de ambos sexos.
- Personal de una Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022 que realiza funciones de atención farmacéutica.

**Criterios de exclusión:**

- Personal de Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022 que se encuentra de vacaciones o descanso médico.
- Personal de Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022 que no desea firmar el consentimiento informado.
- Personal de Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022 que ocupa cargo administrativo.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es la selección de elementos con la intención de estudiar algún tipo de condición sobre una población del cual proviene. Esta muestra viene a ser, una parte de un total, llamado universo o población y que sirve para representarlo

(Hernández, 2013). La muestra del presente trabajo de investigación fue de 110 colaboradores (Ver anexo 6).

### **3.3.3. Muestreo**

Según López-Roldán y Fachelli (2015) “Cada elemento perteneciente a una población tiene una probabilidad conocida y no nula de pertenecer en la muestra, es decir, todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra”, *El estudio fue planteado con un muestreo probabilístico, aleatorio simple*; determinado a partir del total de la población (153 colaboradores) como marco muestral. Estos fueron registrados y enumerados desde 1 hasta 153 en una tabla Excel, para la aleatorización y se consideraron a los primeros 110 colaboradores ordenados de manera aleatoria.

**Unidad de análisis:** Según el resultado del muestreo aleatorio se eligieron los 110 colaboradores que desarrollan labor de atención farmacéutica en una Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

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

### **3.4.1. Técnica**

El bioestadístico Supo (2020) considera que el medio mediante el cual el investigador interactúa con los participantes con el fin de recoger información suficiente que permita alcanzar objetivos planteados en estudio; ese procedimiento que se emplea para obtener la información es la técnica.

En el presente trabajo se aplicaron la técnica de encuesta en cada variable de investigación de acuerdo a los objetivos planteados y se logró recolectar información ordenada de la muestra de investigación, con un consecuente análisis de los datos obtenidos.



### 3.4.2. Instrumento

El instrumento es una herramienta que sirve al investigador para abordar problemas y fenómenos y recoger información de ellos; para el desarrollo del estudio planteado (Supo, 2020).

Para obtener datos de la muestra para este estudio, se utilizó un cuestionario como herramienta de recopilación de información. Esta herramienta se validó por opinión de expertos antes de su aplicación. Este cuestionario se autoconstruyó para dos variables de investigación según escala de Likert. Para la variable clima laboral se elaboró un cuestionario con 23 ítems distribuidos en sus cuatro dimensiones: Autonomía Laboral (7 ítems), Grado de estructura del puesto (6 ítems), Motivación laboral (6 ítems), Reconocimiento laboral (4 ítems) y para la variable Atención farmacéutica se distribuyó en la segunda parte del cuestionario, con 9 preguntas distribuidas entre sus 3 dimensiones: Disponibilidad de medicamentos (3 ítems) y tiempo de atención (4 ítems) y trato de atención (2 ítem). Se determinaron 5 niveles de respuesta: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi Siempre, 5. Siempre (Ver anexo 3).

**Validez:** Se entiende como el proceso encargado de verificar que el instrumento tenga criterio y también, cuente con un contenido válido para que la variable estudiada pueda ser medible según la necesidad solicitada (Sánchez y Reyes, 2015). Para esta investigación se realizó la validez del instrumento con sus dos variables de estudio, mediante un certificado de validez por 3 juicios de expertos elegidos (Ver anexo 4).

**Confiabilidad:** Se entiende como el “nivel de confianza que se consigna a los datos obtenidos, tomando en cuenta los criterios de consistencia y de coherencia pertinente en una prueba piloto” (Sánchez y Reyes, 2015). Para la presente investigación se aplicó el cuestionario en una prueba piloto de 20 colaboradores de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022, como las alternativas de cada ítem está en escala de Likert, se procedió a medir la

confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual varía entre cero y uno, donde cero es confiabilidad nula y a medida que se acerca a la unidad indica una mayor consistencia interna de los datos producidos por el instrumento.

En la determinación del coeficiente para la variable Clima Laboral resulto  $\alpha=0,712$  y en el caso de la variable atención farmacéutica fue de  $\alpha=0,734$ ; por tanto, los datos producidos por el instrumento tienen una confiabilidad aceptable y se puede proceder a su aplicación en la muestra final (Ver anexo 5).

### **3.5 Procedimientos**

Para una adecuada realización de la investigación, se planteó tres etapas, dentro de ellas se consideró a la planificación, la ejecución y la divulgación de la investigación.

En La primera etapa de “Planificación”, se desarrolló un plan de cómo debe ser abordado la investigación, empezando con la elaboración del instrumento de recojo de datos y su validación. Para la segunda etapa “Ejecución”, se realizó el recojo de los datos por medio de la ejecución del instrumento de investigación por cada unidad de análisis de la muestra obtenida en el estudio. Una vez que fueron obtenidos los datos se procesaron y analizaron estadísticamente, resultando la obtención de las respuestas planteadas de los objetivos. En la última etapa “Divulgación”, se redactaron las discusiones, conclusiones y se determinaron el aporte del trabajo de investigación bajo el informe final.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información contenida en los instrumentos de recolección de datos fue ingresada en una hoja de Excel de Microsoft Office 2016, luego de verificar su consistencia se exporto a un fichero de datos del programa IBM SPSS Statistics versión 25.0 para el respectivo análisis. Para la Descripción de los resultados se elaboraron tablas de frecuencia simples, mientras que la prueba de hipótesis se realizó con la Estadística Inferencial a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5%, esto último, justificado por la no normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio se desarrolló bajo los principios bioéticos de un profesional y científico, como el respeto, la autenticidad en la obtención de información, la confidencialidad de los datos personales de los encuestados; y para una mejor aplicación de los principios, el recojo de los datos se realizó con la firma de un consentimiento informado. También se obtuvieron respuestas con veracidad a las preguntas del instrumento. En el trabajo se cumplió en mantener y respetar la originalidad del estudio ayudándose con la herramienta Turnitin y las normas de redacción APA para las citas y referencias en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo como la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable Clima laboral y sus dimensiones*

Nivel	Clima laboral		Autonomía laboral		Grado de estructura del puesto		Motivación laboral		Reconocimiento laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco Satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9
Moderadamente satisfecho	30	27.3	25	22.7	34	30.9	32	29.1	24	21.8
Muy satisfecho	80	72.7	85	77.3	76	69.1	78	70.9	85	77.3
Total	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0

En la tabla 1, se evaluaron los datos obtenidos para clima laboral. De los 110 colaboradores incluidos, el 72.7% se ubican en el nivel Muy satisfecho, el 27.3% en el nivel Moderadamente satisfecho y ninguno en el nivel Poco Satisfecho. En referencia a sus dimensiones, se observa que en todas ellas la mayoría presentó un nivel Muy satisfecho, cuyos porcentajes fueron 77.3% para la autonomía laboral, 69.1% para el grado de estructura del puesto, 70.9% para la motivación laboral y 77.3% para el reconocimiento laboral. Por tanto, se indica que la gran mayoría de participantes perciben un buen clima laboral, el cual se destaca principalmente por la autonomía y el reconocimiento laborales que hay dentro de la Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la variable Atención farmacéutica y dimensiones*

---

Nivel	Atención farmacéutica		Disponibilidad de medicamento		Tiempo de atención		Trato de atención	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Moderadamente satisfecho	15	13.6	32	29.1	11	10.0	12	10.9
Muy satisfecho	95	86.4	78	70.9	99	90.0	98	89.1
Total	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0

---

En la tabla 2, fueron evaluados los datos obtenidos para la variable Atención farmacéutica. De los 110 colaboradores encuestados, el 86.4% evidenciaron que la atención farmacéutica fue de un nivel Muy satisfecho el 13.6% indicó un nivel Moderadamente satisfecho mientras que ningún encuestado manifestó que la atención farmacéutica fuera de nivel Poco satisfecho. En referencia a sus dimensiones, se observa que en todas ellas la mayoría presentó un nivel Muy satisfecho, cuyos porcentajes fueron 70.9% para disponibilidad del medicamento, 90.0% para el tiempo de atención y 89.1% para el trato de atención, siendo los restantes porcentajes para el nivel Moderadamente satisfecho y ninguno en nivel Poco satisfecho.

Por tanto, se puede indicar que la gran mayoría de participantes perciben una muy buena atención farmacéutica, el cual se destaca principalmente por el tiempo de atención y el trato, siendo recomendable mejorar un poco la disponibilidad de medicamentos que hay en la Cadena de boticas del distrito de San Juan de Lurigancho.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general.

H<sub>G</sub>: El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutico del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 3**

*Correlación entre clima laboral y atención farmacéutica*

		Clima laboral	Atención farmacéutica
	Correlación de Spearman	1,000	0,799**
Clima laboral	Sig. (bilateral)		0,000
	N	110	110
	Coeficiente de correlación	0,799**	1,000
Atención farmacéutica	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

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

En la Tabla 3, se observó os resultados de la prueba no paramétrica de Spearman presentan el valor de significancia asintótica bilateral igual a 0.000, siendo menos a 0,05. En consecuencia, es aceptada la hipótesis general planteada, por esta razón, se afirmar la existencia de una relación significativa entre el clima laboral con la atención farmacéutico del personal de una Cadena de boticas en el distrito de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, se muestra el valor del coeficiente de correlación determina una correlación positiva fuerte (Rho=0,799).

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 4**

*Correlación entre autonomía laboral y atención farmacéutica*

		Autonomía laboral	Atención farmacéutica
Autonomía laboral	Correlación de Spearman	1,000	0,673**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	110	110
Atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	0,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

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

En la Tabla 4, se observó que los resultados de la prueba de Spearman presentan un valor de significancia bilateral igual a 0.000, siendo menos a 0,05. En consecuencia, es aceptada la hipótesis específica 1, en razón por el cual, se puede afirmar que existe relación significativa entre autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, se muestra el valor del coeficiente de correlación determina una correlación positiva moderada ( $Rho=0,673$ ).

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa de la estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 5**

*Correlación entre Grado de estructura del puesto y atención farmacéutica.*

		Grado de estructura del puesto	Atención farmacéutica
Grado de estructura del puesto	Correlación de Spearman	1,000	0,775**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	110	110
Atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	0,775**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

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

En la Tabla 5 se observó los resultados de la prueba de Spearman presentan un valor de significancia bilateral igual a 0.000, siendo menos a 0,05. En consecuencia, es aceptada la hipótesis específica 2, razón por el cual, se puede afirmar que existe relación significativa entre el grado de estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, se muestra el valor del coeficiente de correlación determina que existe una correlación positiva fuerte ( $Rho=0,775$ ).



### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación de la motivación laboral del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 6**

*Correlación entre Motivación laboral y atención farmacéutica*

		Grado de estructura del puesto	Atención farmacéutica
Grado de estructura del puesto	Correlación de Spearman	1,000	0,775**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	110	110
Atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	0,775**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

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

En la **Tabla 6**, se observó, los resultados de la prueba de Spearman presentan un valor de significancia bilateral es 0.000, siendo menos a 0,05. En consecuencia, es aceptada la hipótesis específica 3, razón por el cual, se puede afirmar que existe relación significativa de la motivación laboral con la atención farmacéutica, del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, se muestra el valor del coeficiente de correlación determina que existe una correlación positiva moderada (Rho=0,674).

#### Hipótesis específica 4

H<sub>4</sub>: Existe relación del reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre Reconocimiento laboral y atención farmacéutica*

		Reconocimiento laboral	Atención farmacéutica
Reconocimiento laboral	Correlación de Spearman	1,000	0,646**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	110	110
Atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	0,646**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	110	110

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

En la Tabla 7, se observó, los resultados de la prueba de Spearman muestran un valor de significancia bilateral es 0.000, en consecuencia, siendo menos a 0.05. En consecuencia, es aceptada la hipótesis específica 4, razón por el cual, se puede afirmar que existe relación significativa entre el reconocimiento laboral con la atención farmacéutica del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, se muestra el valor del coeficiente de correlación determina que existe una correlación positiva moderada ( $Rho=0,646$ ).

## V. DISCUSIÓN

1. El presente informe se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral con la atención farmacéutica del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. El cual se corroboró a partir del procesamiento de los datos encontrados en la tabla 3, donde se da por aceptado la hipótesis general, es decir, que existe una relación significativa estadísticamente entre el clima laboral y la atención farmacéutica, obteniéndose un p valor de 0.000 <0,05 como coeficiente de correlación con un Rho Spearman 0,799 demostrando una correlación positiva entre ambas variables estudiadas.

En el planteamiento de relacionar clima laboral con la atención farmacéutica y sus dimensiones; se encontraron los estudios realizados por Pilligua y Arteaga (2019); Sosa y Rossi (2021); Herrera (2021); Burga y Condori (2021); y Dávila et al. (2021) en el cual se determinó la correlación positiva entre el clima laboral y el desempeño o actividad realizada por el colaborador; similar al resultado obtenido en la presente investigación observado en la tabla 1, en el que se analizó los datos obtenidos para la variable clima laboral de los 110 colaboradores encuestados, el 72.7% se ubican en el nivel muy satisfecho, el 27.3% en el nivel Moderadamente satisfecho y ninguno en el nivel Poco Satisfecho. En lo que respecta a sus dimensiones, se observa que en todas ellas la mayoría presentó un nivel muy satisfecho, cuyos porcentajes fueron 77.3% para la autonomía laboral, 69.1% para el grado de estructura del puesto, 70.9% para la motivación laboral y 77.3% para el reconocimiento laboral.

El clima laboral se conoce también como clima organizacional, en los últimos años las empresas han enfocado gran interés como factor de gran influencia en el avance de la actividad humana para todos los ámbitos de trabajo (Münch, 2018); diversos estudios se abocaron en desarrollar y obtener más información de las empresas de producción sobre esta variable (Mehrzi y Singh, 2016). Sin embargo también se ha visto necesario e importante obtener información sobre este factor en las organizaciones de salud, que ofrecen servicios de atención a pacientes o usuarios que adquieren medicamentos (Miranda-Ledesma, 2018); para el fin de

lograr buenos resultados y una mejora de los recursos que se tiene en la empresa, se toma en cuenta la idea que un sistema eficaz debe lograr un mayor acercamiento de los empleados con la organización, de esta forma garantizar que cada uno de los colaboradores ofrezca lo mejor de sí mismo en progreso profesional y de la empresa, de esta forma su clima laboral en las mejores condiciones harán lo posible el cumplimiento de objetivos trazados por la farmacia y también por los propios empleados (Cuesta, 2018).

Pilligua y Arteaga (2019) observaron que el clima laboral es un factor importante que influye directamente en el rendimiento productivo de cada colaborador; y en la presente investigación se puede mejorar la frecuencia del nivel muy satisfecho; específicamente en su dimensión grado de estructura del puesto, en el que se debe involucrar más a los colaboradores de la organización para cumplir mejor sus funciones asignadas; como en el trabajo de Sosa y Rossi (2021) encontraron que la satisfacción laboral se relaciona con capacitaciones y buen trato entre otras formas de relación entre la empresa y los trabajadores. Se podría decir que la dimensión grado de estructura del puesto, interactúa con la motivación laboral que también es el segundo con menor frecuencia dentro del nivel muy satisfecho y se debe incrementar bajo las distintas modalidades de motivacionales (Marín, 2016).

2. En cuanto al objetivo específico 1, en la tabla 1 se planteó investigar las características del clima laboral y se observó para la variable clima laboral el 72.7% se ubica en el nivel Muy satisfecho, el 27.3% en el nivel Moderadamente satisfecho y ninguno en el nivel Poco satisfecho. En lo que respecta a sus dimensiones, se observa que en todas ellas la mayoría presentó con mayor frecuencia un nivel de Muy satisfecho, cuyos porcentajes fueron 77.3% para la autonomía laboral, 69.1% para el grado de estructura del puesto, 70.9% para la motivación laboral y 77.3% para el reconocimiento laboral, coinciden en encontrar resultados similares al trabajo de Herrera (2021); quien dentro de sus resultados encuentra que para la variable Clima laboral del 100% de los sujetos, el 63,60% lo encontró como bueno, 36,40% calificaron como regular, y no se encontró como malo.
3. Referente al objetivo específico 2, en la tabla 2 planteamiento de las características de atención farmacéutica se encontró que para la variable Atención farmacéutica el

86,4% se ubica en el nivel Muy satisfecho, y el 13,6% en el nivel Moderadamente satisfecho; lo que conduce a pensar en que la organización está en buen nivel de atención, sin embargo, se puede mejorar la frecuencia del nivel para obtener un mayor fortalecimiento. En lo que respecta a sus dimensiones, se observó que en todas ellas la mayoría presentó con mayor frecuencia un nivel Muy satisfecho; cuyos porcentajes fueron 70,9% para disponibilidad del medicamento, 90% para el tiempo de atención y 89,1% para el trato de atención; siendo los restantes porcentajes para el nivel Moderadamente satisfecho y ninguno en nivel Poco satisfecho; un poco mayor al valor encontrado en el trabajo de Herrera (2021); quien encontró en la Atención farmacéutica de todos los encuestados (100%); el 68,20% calificados como bueno, 31,80% calificados como regular, y el 0% calificados como malo. En su trabajo Margusino et al. (2020) observaron que la atención farmacéutica con un buen trato y tiempo de atención se logra la satisfacción del paciente; entendiéndose que con una conducta humanizada e individualizada se logran una fidelización con los pacientes satisfechos por la atención recibida (Sevilla, 2020). También en su trabajo Gómez-Rodríguez et al. (2017) concluyeron que, para una atención farmacéutica enfocada al paciente, se debe ejercitar una cultura de excelencia para el logro de nivel alto de satisfacción.

De acuerdo con diversos enfoques entre los autores, Dessler (1976) sustentaba que los trabajadores no realizan sus actividades en el vacío, en su centro de labor llega con ideas preformadas, de sí mismo, de quienes son y que es lo que se merece por lo que son capaces de realizar. Estas ideas reaccionan con diferentes elementos que están relacionados con el trabajo, como pueden ser el estilo de los jefes, la estructura de la empresa, así como la opinión de los compañeros del trabajo, de esta forma determinara como observa su trabajo y el ambiente o puesto que este encargado; además de su análisis objetivo de la situación, está gobernado por su impacto subjetivo (percepciones) del clima laboral en el cual realiza sus labores (Zapata, 2017). Los elementos del clima laboral son características susceptibles de ser medidos dentro de su ambiente de trabajo y pueden influir en el comportamiento de las personas dentro de la empresa. Muchos autores lograron establecer

dimensiones de acuerdo a criterios propios, sin embargo se puede encontrar muchas coincidencias en algunas dimensiones.

4. También se tuvo que el objetivo específico 3, en la tabla 4 su resultado específico se estableció la relación de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho; en el que se observa que existe relación significativa de la autonomía laboral con la atención farmacéutica ( $p$ -valor = 0.000); y existe una correlación positiva moderada ( $Rho=0,673$ ); similar al trabajo realizado por Faya et al. (2018) en el que encontraron correlación directa y significativa en las variables, medido con el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es  $Rho = 0.651$  y  $0.626$ , con una significancia (Bilateral) = 0.000 ( $p < .05$ ). Por lo que se concluyó, que cuando la autonomía del trabajo es objetiva, la atención farmacéutica es muy satisfecho. También Herrera (2021) encontró la autonomía laboral dentro de las dimensiones de clima laboral relacionadas con la atención farmacéutica. Se puede decir que la organización debe apostar por la confianza brindada a sus colaboradores y que estos puedan tomar acciones y decisiones responsables en beneficio de la organización, de esta forma crear un ambiente satisfactorio en el desarrollo de ambas partes, las empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos deben de mantener una buena gestión de suministro de medicamentos para el buen desempeño de sus colaboradores en la atención farmacéutica realizada (Peña, 2020).
5. Por su parte el objetivo específico 4, en la tabla 5 se encontró el grado de estructura que impone el puesto relacionado significativamente con la atención farmacéutica en 94,7% en el nivel muy satisfecho; esto conduce a pensar que existe una buena satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de las funciones, en consecuencia, la organización cuenta con un gran factor influyente en el logro de sus objetivos. Burga y Condori (2021) encontraron que la calidad de atención del colaborador está asociada con el clima laboral. El colaborador debe trabajar dentro de una estructura de la organización que sea adecuada, con una cultura organizacional que le ofrezca impulso y apoyo. Además se ha observado que si los elementos de talento, organización y comportamiento interactúan; resultan condiciones para que la empresa se desempeñe excepcionalmente. Es importante

considerar que cada colaborador cumpla sus funciones y más aun sabiendo que se esfuerzan para brindar la mejor atención y de calidad, en su trabajo Iglesias et al. (2019) encontraron en su trabajo que el proceso de la comunicación es importante para el valor en el desarrollo de la organización, que es igual al valor de las personas para las operaciones o funciones realizadas, por tanto, se debe de fomentar una buena comunicación en ambas partes.

6. También se observó en el objetivo específico 5 de la tabla 6, la relación del resultado encontrado de la motivación laboral con la atención farmacéutica; se observó el valor de significancia bilateral es 0.000, por lo tanto, existe relación significativa de la motivación laboral con la atención farmacéutica, del mismo modo, muestra que el valor del coeficiente de correlación es  $Rho=0,674$ , es positiva moderada. Similar resultado con el trabajo de Moreno et al. (2018) que determinaron la motivación en 62 personas con impacto directo en la productividad de la empresa; y el trabajo de Becerra-Márquez et al. (2020) estudiaron a 120 trabajadores encontraron que la motivación laboral da como resultado, un clima laboral estable, se identifican con sus labores y se encuentran satisfechos con el lugar ocupado en la empresa. Chiavenato (2018) sustentaba que la motivación está muy relacionada con la conducta del ser humano, además afirma que es una relación sustentada en el comportamiento, con causas internas y externas en donde el deseo y las necesidades originan una energía suficiente que impulsa al ser humano a realizar actividades que le permitirán el logro de su objetivo. David McClelland sustentaba que la motivación en el trabajo se relaciona con las necesidades de cada ser humano y a partir de la influencia de una de éstas sería el elemento que lograría satisfacerse a través del puesto (McClelland, 1989).

La motivación laboral representa uno de los principales factores que influyen positivamente en el éxito de una organizacional, ya que su poder de influir es directo en el desempeño, la productividad, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores; existen varias teorías sobre la motivación en el trabajo, como la “teoría del crecimiento, existencia, relación y el modelo de motivación” de Porter y Lawler, y la “teoría de la valencia, la instrumentalidad y la expectativa, y la teoría de los dos factores de la motivación en el trabajo”. El modelo integral usa juicios acerca

de la motivación evaluados en diferentes teorías, un ejemplo es la teoría de las expectativas que predice, un trabajador llevara a cabo un gran esfuerzo con motivación, si recibe una fuerte relación entre su dedicado esfuerzo y el rendimiento observado, entre este y la recompensa y entre la recompensa y la satisfacción.

7. Finalmente en el objetivo específico 6 de la tabla 7, sobre el reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho se observa que un valor de significancia igual a 0.000, existe relación significativa con la atención farmacéutica; además, el valor del coeficiente de correlación es  $Rho=0,646$ , determina que existe una correlación positiva moderada. Tuvo un resultado contrario el trabajo realizado por León (2018) que determinó el reconocimiento laboral como un factor importante en el clima laboral con resultados de 74% y 67% de satisfacción laboral por la falta de incentivos y/o reconocimientos por objetivos alcanzados y deficiencia en difusión y capacitación en dos periodos consecutivos. La deserción del puesto de trabajo sucede cuando a los equipos labores no se les aprecia, causando problemas serios como la rotación continua de los empleados. Se observa un orgullo y compromiso por su empresa cuando se les ofrece recompensas de cualquier tipo, esto logra conectarlos con mayor arraigo a su empresa, además de incrementar el rendimiento y elevar la confianza de permanecer en su organización. Reconocer su dedicación en sus labores profesionales representa uno de los principales motivos de satisfacción individual y laboral de los trabajadores. Llevando a la practica el reconocimiento laboral se consigue la sensación de satisfacción y bienestar de los empleados, además de estimularlos a lograr el objetivo común de llegar el éxito dela compañía, los directivos y jefes deben de entender que es importante este reconocimiento laboral, estimulándolos a realizar las buenas acciones individuales de los trabajadores que como una cadena de contagio optimista a todo el equipo de trabajo se conseguirá y con ello el buen ambiente laboral, también se provocará una competencia sana entre compañeros, logrando una organización más rentable con eficientes servicios.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el clima laboral se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores de una de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; y se observa una correlación positiva fuerte demostrada con el coeficiente es  $Rho=0,799$ .
2. La autonomía laboral se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores una de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; y se observa una correlación moderada demostrada con el coeficiente es  $Rho=0,673$ .
3. El grado de estructura del puesto se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores una de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; y se observa una correlación positiva fuerte demostrada con el coeficiente es  $0,775$ .
4. La motivación se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores una de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; y se observa una correlación positiva moderada demostrada con el coeficiente es  $Rho==0,674$ .
5. El reconocimiento laboral se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores una de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; y se observa una correlación positiva moderada demostrada con el coeficiente es  $Rho 0,646$

## VII. RECOMENDACIONES

1. En consecuencia, a la determinación encontrada sobre la relación positiva y fuerte entre el clima laboral y la atención farmacéutica, se recomienda a los funcionarios de la cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima; fortalecer el clima laboral de la empresa para lograr mejor nivel atención farmacéutica y de esta forma más fidelización de los usuarios y/o clientes.
2. Se sugiere una buena atención farmacéutica como contacto directo y representación de imagen de la empresa hacia los usuarios, se puede mejorar la frecuencia del nivel muy satisfecho y en especial la disponibilidad de los medicamentos que se ha observado es el de más baja frecuencia del nivel muy satisfecho. Una botica bien equilibrada en los stocks de los medicamentos mejora los ingresos y se imparte una imagen.
3. Se sugiere que se debe mejorar el grado de estructura del puesto con capacitaciones en la que se refuerce la importancia del cumplimiento de las obligaciones de trabajo.
4. Se sugiere intensificar la motivación laboral, con actividades en equipo ya que se observa una correlación positiva moderada.
5. Se sugiere un mayor reconocimiento laboral a todo colaborador que llegue a las metas establecidas.

## REFERENCIAS

- Arguelles, M. (. (2020). *Clima organizacional y el desempeño laboral del departamento de formación académico de la Escuela Naval del Perú, 2019*. Perú: Fondo de la Universidad nacional de educación. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/54>
- Banegas, F. R. ( 2000). Popper y el problema de la inducción en epidemiología. *Rev Esp Salud Pública.*, 327-339.
- Becerra-Márquez, C. y.-A. (2020.). El clima laboral en la biblioteca universitaria. *Investigación bibliotecológica*, 59-77.
- Bohórquez, E. P. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. . *Revista Universidad y Sociedad*, 385-390.
- Bordas, J. (2016). El clima laboral en las fuerzas de seguridad del estado. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 205-232.
- Brito-Carrillo, C. P.-R.-A. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 141-148.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.: Brunet, L. (2011).
- Burga, S. y. ( 2021). *Burga, S.Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la ción Farmacéutica* . Lima: Fondo de la editorial de la universidad Roosevelt.
- Cardona, D. V. (2018). *La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones*. lima. doi:Cardona, D., Villarreal, J. y Carrillo, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus doi: 10.22519/22157360.1185
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones* . Mexico: McGraw-Hill.
- Cortez, J. G. (2017). Evaluación del clima organizacional de la empresa Compañía Industrial, S.A. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 4.
- Cuesta, G. (20 de mayo de 2022). El clima laboral en la oficina de farmacia. *Diario Farma*, pág. 1. Obtenido de <https://diariofarma.com/2018/05/10/el-clima-laboral-en-la-oficina-de-farmacia>

- Dávila, R. A. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una compañía industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 663-677. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Delgado, Y. y. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. . española: Instituto Universitario Anglo Español.
- Dessler, G. (1976). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Prentice .
- Dr. Amilcar Duquesne Alderete, I Lic. Niria Castro Sánchez, I Dr. Alexis Monzote López, I Dr. Issax Paredes Cuervo III. (2015). *Revista Cubana de Medicina General Integral* (Vol. 1.5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252015000300004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252015000300004)
- Duque, P. (19). Las farmacias deben incorporar la innovación a la gestión diaria.
- Duque, P. (19 de noviembre de 2021). Las farmacias deben incorporar la innovación a la gestión diaria .
- Faya, A. V. (2018). Autonomía del Trabajo y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Universidad Peruana. *universidad peruana la union*, 43-56.
- Forehand, G. y. (1964). *Environmental variations in studies of organizational climate*. Psychological Bulletin .
- Gil, P. y. (2019). *Clima laboral y su relación con la motivación de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Bucsar S.R.L*. Trujillo: Fondo de la Editorial de la Universidad. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/22130>
- Gómez-Rodríguez, A. R.-P.-R. (2017). La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. *Multimed*. Obtenido de <http://www.redmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587>
- Hepler, C. y. (1990). *Oportunidades y responsabilidades en la Atención Farmacéutica*. española: pharm.
- Hernández, S. (26 de abril de 2022). *universidad Autonoma del Estado de Hidalgo* . Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf)
- Herrera, J. (2021). *Clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del hospital Jorge Reátegui Delgado*. piura: Fondo de la editorial de la universidad cesar vallejo.
- Hidalgo R, y. T. (26 de abril de 2022). *Afam*. Obtenido de [http://www.afam.org.ar/textos/articulo\\_atencion\\_farmaceutica.pdf](http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf)

- Hurtado, M. (2016). *Revista de la Sociedad Venezolana de Microbiología*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-25562002000200003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-25562002000200003)
- Iglesias, A. y. (2022 de mayo de 02). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es).
- Iglesias-Armenteros, A. T.-E.-P. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur.*, 7. Obtenido de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- León, I. (2018). *El reconocimiento laboral y su influencia en el clima laboral en una Universidad Privada de Lima Metropolitana*. . lima.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization, it's management and and value*. españa: progreso.
- Litwin, G. y. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- López, N. y. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones. *revista chilena economica y sociedad*. Obtenido de <https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>
- López-Roldán, P. y. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. españa: fondo editorial de la universidad autonoma de barcelona. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lugo, G. V.-R.-d.-L. (09 de marzo de 2020). *Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica*. doi:<https://dx.doi.org/10.30827/ars.v60i4.9403>
- Margusino, L. L. (2020). Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. *telefarmacia*, 61-65. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190481>
- Marín, K. R. (2016). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas*. Colección Académica de Ciencias Sociales.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación humana*. Narcea.
- Mehrzi, N. y. (2016). *Competing through employee engagement: a proposed framework*. International Journal of Productivity and Performance Management. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0037>
- Mintzberg, H. (1989). *Diseño de organizaciones eficientes*. argentina: El ateneo.

- Miranda, R. M. (2013). *Staphylococcus aureus*. Obtenido de <https://seguridadalimentaria.elika.eus/fichas-de-peligros/staphylococcus-aureus/>
- Miranda-Ledesma, A. y.-A. (2018). Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. *Maestro Y Sociedad*, 67-77. Obtenido de <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3389>
- Montoya, J. V. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la compañía Sedalib S.A.- Trujillo- 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.113](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.113)
- Moreno, S. y. (2018). Comunicaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 13-33. doi:<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Münch, L. .. (2018). *Administración Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. Mexico: Pearson Educación.
- Pedraza, M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 90-101. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Peña, T. y. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Revista científica multidisciplinar*. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.148p.1182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.148p.1182)
- Peru, M. d. (14 de junio de 2011). *Ministerio de Salud del Perú* . Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243565-468-2011-minsa>
- Pharmaceutical-care. (2014). *¿que es la atencion farmaceutica?* Obtenido de [http://www.pharmaceuticalcare.org/controler.php?secc=ficha\\_detail&cat=15&id=45](http://www.pharmaceuticalcare.org/controler.php?secc=ficha_detail&cat=15&id=45)
- Pilligua, L. y. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Rivera, P. (1998). *Marco Teórico, Elemento Fundamental En El Proceso De Investigación Científica*. Mexico.
- Sánchez, H. y. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3E1DpdP>.
- Sevilla, D. y. (2020). *La atención farmacéutica en pacientes ingresados*. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190473>

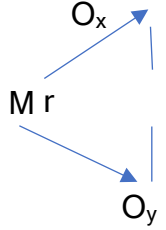
- Sosa, D. y. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1369>
- Supo, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales. *Amazon Digital Services*, 338.
- Zapata, C. (2017). *Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*. Fondo editorial de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8740/Zapata\\_VC E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8740/Zapata_VC E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS



## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de una Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las características que tiene el clima laboral del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿Cuáles son las características que tiene la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo la autonomía laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera el grado de estructura del puesto se relaciona con la atención farmacéutica, del</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir las características que tiene el clima laboral del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Describir las características que tiene la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Establecer la relación de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa de la autonomía laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Existe relación significativa de la estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Existe relación de la motivación laboral del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	<b>Variable 1: Clima laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Autonomía laboral	Responsabilidad	1-7	(1) Nunca	Poco satisfecho (15-34)
				Independencia			
			Grado de estructura del puesto	Estrategia laboral	8-13	(2) Casi nunca	Moderadamente satisfecho (35-54)
			Motivación laboral	Económico	14-19	(4) Casi Siempre	
				Línea de acción profesional		(5) Siempre	
			Reconocimiento laboral	Estimulo laboral	20-23		Muy satisfecho (55-75)
				Agradecimiento laboral			
			<b>Variable 2: Atención farmacéutica</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>			

<p>personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera la motivación laboral del puesto se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo el reconocimiento laboral se relaciona con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022?</p>	<p>Analizar la relación del grado de estructura del puesto con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Analizar la relación de la motivación laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p> <p>Analizar la relación del reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	<p>Existe relación del reconocimiento laboral con la atención farmacéutica, del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.</p>	<p>Disponibilidad de medicamento</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Trato de atención</p>	<p>Stock de medicamentos. Medicamentos de calidad. Medicamentos alternativos</p> <p>Cumplimiento de horario</p> <p>Atención adecuada</p> <p>Orden de atención</p> <p>Resuelve dudas y consultas del paciente.</p> <p>Atención de quejas.</p>	<p>24-26</p> <p>27-30</p> <p>31-32</p>	<p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	<p>Poco satisfecho (15-34)</p> <p>Moderadamente satisfecho (35-54)</p> <p>Muy satisfecho (55-75)</p>
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Instrumentos		Método de análisis	
<p><b>enfoque:</b> cuantitativo  <b>Tipo:</b> básico  <b>Diseño:</b> no experimental, transversal y correlacional</p>  <p>M: muestra de estudio  Donde O<sub>x</sub>: Clima laboral  Donde O<sub>y</sub>: Atención farmacéutica  r: Correlación entre las variables</p>		<p>Población: 153 colaboradores  Muestra: 110 colaboradores  Muestreo: probabilístico</p>		<p>Variable 1: Clima laboral: encuesta  Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: Atención: encuesta  Instrumento: cuestionario</p>		<p>Análisis descriptivo</p>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Nivel y rango
Clima laboral	Caracterizado por una agrupación de aspectos que se presentan de forma tangible e intangible en las organizaciones laborales, están relacionado directamente con las actitudes del personal Bordas (2016).	Para determinar clima laboral, se dimensiona en autonomía laboral, grado de estructura que impone el puesto, motivación laboral, reconocimientos y apoyo laboral. Se determinará a través de un cuestionario con 23 preguntas, cada pregunta se valora como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca	Autonomía laboral	Responsabilidad	(1) Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi Siempre  (5) Siempre	Poco satisfecho (15-34)     Moderadamente satisfecho(35-54)    Muy satisfecho (55-75)
				Independencia		
			Grado de estructura del puesto	Estrategia laboral		
			Motivación laboral	Económico		
				Línea de acción profesional		
			Reconocimiento laboral	Estimulo laboral		
Agradecimiento laboral						
Atención farmacéutica	La atención farmacéutica es la participación del farmacéutico en la provisión responsable de farmacoterapia con el propósito de obtener resultados definidos que mejoren la calidad de vida de los pacientes (Pharmaceutical-care, 2014).	La atención farmacéutica es el conjunto de actividades que realiza el farmacéutico, donde primero evalúa los problemas que tiene el paciente desde la necesidad hasta aportar con la efectividad de los medicamentos, trabajo que lo puede realizar con la coordinación de médicos y otros profesionales de la salud	Disponibilidad de medicamento	Stock de medicamentos.	(1) Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi Siempre  (5) Siempre	Poco satisfecho (15-34)     Moderadamente satisfecho(35-54)    Muy satisfecho (55-75)
				Medicamentos de calidad.		
				Medicamentos alternativos		
			Tiempo de atención	Cumplimiento de horario		
				Atención adecuada		
				Orden de atención		
			Trato de atención	Resuelve dudas y consultas del paciente.		
				Atención de quejas.		

Nota: *Elaboración propia*

### Anexo 3. Instrumento

#### CUESTIONARIO

Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho-Lima, 2022

Este cuestionario es anónimo, por favor, dedique un tiempo en completar la presente encuesta, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas. Sus respuestas se mantendrán de forma confidencial y anónima por lo que no se debe colocar su nombre, los resultados obtenidos permitirán obtener información del clima laboral y su relación con la atención farmacéutica. Se presentan una serie de preguntas sobre variados aspectos. Se agradece marcar con un aspa (X) la opción que identifica para Usted a la pregunta planteada.

Fecha:

Edad:

Sexo: M( ) F( )

#### Clima laboral

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

	<b>Dimensión 1: AUTONOMÍA LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.					
2	Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan					
3	Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna					
4	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización					
5	Se puede decir lo que se piensa en la Institución					
6	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización					
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo					
	<b>Dimensión 2: GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>					
8	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.					
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos					
10	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros					
11	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo					
12	La misión y visión es conocida por todos los colaboradores					
13	Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas					

	<b>Dimensión 3: MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
14	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar					
15	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores					
16	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.					
17	Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización					
18	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores					
19	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal					
	<b>Dimensión 4: RECONOCIMIENTO LABORAL</b>					
20	Existen posibilidades de promoción en la Institución					
21	Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente					
22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores					

## CUESTIONARIO

Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Cadena de boticas de San Juan de Lurigancho-Lima, 2022

Este cuestionario es anónimo, por favor, dedique un tiempo en completar la presente encuesta, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas. Sus respuestas se mantendrán de forma confidencial y anónima por lo que no se debe colocar su nombre, los resultados obtenidos permitirán obtener información del clima laboral y su relación con la atención farmacéutica. Se presentan una serie de preguntas sobre variados aspectos. Se agradece marcar con un aspa (X) la opción que identifica para Usted a la pregunta planteada.

Fecha:

Edad:

Sexo: M( ) F( )

### Atención farmacéutica

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

	<b>Dimensión 1: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben					
25	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad.					
26	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna.					
	<b>Dimensión 2: TIEMPO DE ATENCIÓN</b>					
27	Se cumple con el horario de atención establecido					
28	El tiempo de atención al paciente es la adecuada					
29	La atención es de acuerdo con el turno establecido					
30	La atención realizada es ordenada de acuerdo con el turno de llegada del paciente					
	<b>Dimensión 3: TRATO DE ATENCIÓN</b>					
31	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos					
32	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud					

Nota: Adaptado de Herrera, J. (2021). *Clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del hospital Jorge Reátegui Delgado- Piura, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

## Anexo 4. Validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIONES / Ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	AUTONOMÍA LABORAL							
1	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí	X		X		X		
2	Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan.	X		X		X		
3	Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.	X		X		X		
4	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.	X		X		X		
5	Se puede decir lo que se piensa en la Institución	X		X		X		
6	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización	X		X		X		
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
	<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>							
8	Las metas que persigue la organización están claramente definidas	X		X		X		

9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	X		X		X		
10	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros	X		X		X		
11	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.	X		X		X		
12	La misión y visión es conocida por todos los colaboradores	X		X		X		
13	Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas	X		X		X		
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>							
14	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar	X		X		X		
15	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores	X		X		X		
16	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización	X		X		X		
17	Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización	X		X		X		
18	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores	X		X		X		
19	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal	X		X		X		
	<b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b>							
20	Existen posibilidades de promoción en la Institución	X		X		X		
21	Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	X		X		X		



22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).	X		X		X		
23	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores	X		X		X		
<b>VARIABLE 2: ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>								
	<b>DIMENSIONES / Items</b>							
	<b>DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>							
24	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben	X		X		X		
25	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad	X		X		X		
26	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna	X		X		X		
	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>							
27	Se cumple con el horario de atención establecido	X		X		X		
28	El tiempo de atención al paciente es la adecuada	X		X		X		
29	La atención es de acuerdo con el turno establecido	X		X		X		
30	La atención realizada es ordenada de acuerdo con el turno de llegada del paciente	X		X		X		

TRATO DE ATENCIÓN							
31	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos	X		X		X	
32	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud	X		X		X	

**observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. C.D. KENYO GERMÁN MUNGUIA ROMERODNI: 72274734

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 16 de mayo del 2022**



**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

N°	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIONES / Ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	AUTONOMÍA LABORAL							
1	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí	x		x		X		
2	Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan.	x		x		X		
3	Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.	x		x		X		
4	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.	x		x		X		
5	Se puede decir lo que se piensa en la Institución	x		x		X		
6	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización	x		x		X		
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo	x		x		X		
	<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>							
8	Las metas que persigue la organización están claramente definidas	x		x		X		
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	x		x		X		
10	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros	x		x		X		

11	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.	x		x		X		
12	La misión y visión es conocida por todos los colaboradores	x		x		X		
13	Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas	x		x		X		
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>								
14	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar	x		x		X		
15	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores	x		x		X		
16	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización	x		x		X		
17	Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización	x		x		X		
18	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores	x		x		X		
19	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal	x		x		X		
<b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b>								
20	Existen posibilidades de promoción en la Institución	x		x		X		
21	Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	x		x		X		
22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).	x		x		X		
23	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores	x		x		X		

VARIABLE 2: ATENCIÓN FARMACÉUTICA							
DIMENSIONES / Ítems							
<b>DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>							
24	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben	x		x		X	
25	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad	x		x		X	
26	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna	x		x		X	
<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>							
27	Se cumple con el horario de atención establecido	x		x		X	
28	El tiempo de atención al paciente es la adecuada	x		x		X	
29	La atención es de acuerdo con el turno establecido	x		x		X	
30	La atención realizada es ordenada de acuerdo con el turno de llegada del paciente	x		x		X	
<b>TRATO DE ATENCIÓN</b>							
31	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos	x		x		X	
32	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud	x		x		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Rosmery Dionicia Tovar Ticse

**DNI:** 76967427

**Especialidad del validador:** Gestion de los servicios de la salud



-----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 16 de mayo del 2022**

### CARTA DE CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>a2</sup>		Claridad <sup>d3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIONES / Ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	AUTONOMÍA LABORAL							
1	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí	X		X		X		
2	Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan.	X		X		X		
3	Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.	X		X		X		
4	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.	X		X		X		
5	Se puede decir lo que se piensa en la Institución	X		X		X		
6	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización	X		X		X		
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
	<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>							
8	Las metas que persigue la organización están claramente definidas	X		X		X		
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.	X		X		X		

10	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros	X		X		X		
11	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.	X		X		X		
12	La misión y visión es conocida por todos los colaboradores	X		X		X		
13	Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas	X		X		X		
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>								
14	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar	X		X		X		
15	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores	X		X		X		
16	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización	X		X		X		
17	Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización	X		X		X		
18	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores	X		X		X		
19	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal	X		X		X		
<b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b>								
20	Existen posibilidades de promoción en la Institución	X		X		X		
21	Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	X		X		X		



22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).	X		X		X		
23	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores	X		X		X		
<b>VARIABLE 2: ATENCIÓN FARMACÉUTICA</b>								
	<b>DIMENSIONES / Ítems</b>							
	<b>DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS</b>							
24	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben	X		X		X		
25	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad	X		X		X		
26	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna	X		X		X		
	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>							
27	Se cumple con el horario de atención establecido	X		X		X		
28	El tiempo de atención al paciente es la adecuada	X		X		X		
29	La atención es de acuerdo con el turno establecido	X		X		X		
30	La atención realizada es ordenada de acuerdo con el turno de llegada del paciente	X		X		X		

TRATO DE ATENCIÓN							
31	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos	X		X		X	
32	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento presenta suficiencia para ser aplicable.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Sánchez Paredes José Luis

**DNI:** 10084739

**Especialidad del validador:** Maestro en Salud Publica mención Epidemiología, Farmacéutico Clínico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lunes 19 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5. Confiabilidad

**Tabla 14** *Análisis de confiabilidad de la variable 1: Clima laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,712	23

**Tabla 15** *Análisis de confiabilidad de la variable 2: Atención farmacéutica*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,734	9

## ANEXO 6. Calculo del tamaño de la muestra



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

153

Calcular

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **95%**

Poblacion: **153**

Tamaño de muestra: **110**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

## ANEXO 7. Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

	Clima laboral	Autonomía laboral	Grado de estructura del puesto	Motivación laboral	Reconocimiento laboral	Atención farmacéutica
N	110	110	110	110	110	110
Parámetros normales <sup>a,b</sup>						
Media	92,50	28,26	24,37	23,77	16,09	38,15
Desviación estándar	10,534	2,961	3,729	3,356	2,277	4,564
Estadístico de prueba	0,139	0,126	0,135	0,164	0,225	0,200
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos software SPSS 25.0

La tabla 8 presenta la prueba de Normalidad para los datos de las variables consideradas en el presente estudio, de este modo al observar la significancia asintótica de la última fila, todos los valores son menores a 0,05 lo cual indica que los datos no tienen distribución normal.

Como consecuencia de esto para probar las hipótesis de investigación no se puede usar pruebas paramétricas como la correlación de Pearson, en su lugar usaremos la correlación de Spearman, esta última no supone normalidad de los datos.

## ANEXO 8. REGISTRO DE GRADOS ACADÉMICOS



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

Graduado	Grado o Título	Institución
MUNGUIA ROMERO, KENYO GERMAN DNI 72274734	<b>BACHILLER EN ODONTOLOGÍA</b> Fecha de diploma: 25/07/18 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 13/08/2009 Fecha egreso: 30/12/2017	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <b>PERU</b>
MUNGUIA ROMERO, KENYO GERMAN DNI 72274734	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> Fecha de diploma: 17/12/20 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <b>PERU</b>
MUNGUIA ROMERO, KENYO GERMAN DNI 72274734	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

Graduado	Grado o Título	Institución
TOVAR TICSE, ROSMERY DIONICIA DNI 76967427	<b>BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA</b> Fecha de diploma: 11/05/17 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 26/03/2012 Fecha egreso: 21/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
TOVAR TICSE, ROSMERY DIONICIA DNI 76967427	<b>QUIMICO FARMACEUTICO</b> Fecha de diploma: 06/07/18 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
TOVAR TICSE, ROSMERY DIONICIA DNI 76967427	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 30/03/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ PAREDES, JOSE LUIS <b>DNI 10084739</b>	<b>BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA</b> Fecha de diploma: <b>25/10/2012</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
SANCHEZ PAREDES, JOSE LUIS <b>DNI 10084739</b>	<b>QUIMICO FARMACEUTICO</b> Fecha de diploma: <b>23/05/2013</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
SANCHEZ PAREDES, JOSE LUIS <b>DNI 10084739</b>	<b>TITULO DE ESPECIALISTA EN FARMACIA CLINICA Y ATENCION FARMACEUTICA</b> Fecha de diploma: <b>14/07/20</b> Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: <b>23/03/2013</b> Fecha egreso: <b>20/12/2014</b>	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <b>PERU</b>
SANCHEZ PAREDES, JOSE LUIS <b>DNI 10084739</b>	<b>MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA</b> Fecha de diploma: <b>13/12/21</b> Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: <b>05/03/2015</b> Fecha egreso: <b>15/12/2017</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <b>PERU</b>

## ANEXO 9 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de esta, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Maria Elena Huaman Guzman estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar Clima laboral y la atención farmacéutica del personal de una cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario de la variable clima laboral. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Maria Elena Huaman Guzman, al teléfono 903344727 o correo [marielena34h@gmail.com](mailto:marielena34h@gmail.com)

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: Maria Elena Huaman Guzman

Firma del autor.....

Yo acepto \_\_\_\_\_ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida

---

FIRMA Y NOMBRE DEL PARTICIPANTE







**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA DEL PERSONAL DE UNA CADENA DE BOTICAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2022", cuyo autor es HUAMAN GUZMAN MARIA ELENA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL <b>DNI:</b> 20097173 <b>ORCID</b> 0000-0002-7077-0911	Firmado digitalmente por: HMORANR el 15-08-2022 08:21:07