



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 farmacia
del hospital Jorge Reátegui Delgado- Piura, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Herrera Cortez, Javier Francisco (ORCID: 0000-0003-0663-6010)

ASESOR:

Dr. Luque Ramos, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-4402-523X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres y hermana, por apoyarme siempre en cada paso que doy para ser una mejor persona y profesional.

Agradecimiento

A mis profesores por sus enseñanzas; a mis colegas de trabajo y de clases.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Población de los servicios del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura 2021.</i>	16
<i>Tabla 3: Nivel de Calificación de la variable Clima laboral</i>	20
<i>Tabla 4: Nivel de calificación de la variable Atención farmacéutica</i>	21
<i>Tabla 5: Nivel de calificación de las dimensiones de la variable Clima laboral.</i> ...	22
<i>Tabla 6: Nivel de calificación de las dimensiones de la variable Atención farmacéutica</i>	23
<i>Tabla 7: Correlación entre la variable clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</i>	24
<i>Tabla 8: Correlación entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</i>	26
<i>Tabla 9: Correlación entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</i>	28
<i>Tabla 10: Correlación entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</i>	30
<i>Tabla 11: Correlación entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</i>	32

Resumen

El presente estudio buscó determinar la relación entre clima laboral y la atención farmacéutica, mediante la evaluación de las dimensiones de la primera variable, clima laboral como: Autonomía laboral; grado de estructura que impone el puesto; motivación laboral; reconocimientos y apoyo que se fundamenta en la propuesta teórica de Bordas; y la segunda variable, atención farmacéutica, se tiene como dimensiones: Disponibilidad de medicamentos; tiempo de atención; trato en la atención; farmacovigilancia; siguiendo las definiciones de Hidalgo & Tames.

El tipo de la investigación es aplicada, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional. La técnica fue la encuesta, aplicada a 22 químicos y farmacéuticos.

El resultado de las variables clima laboral y atención farmacéutica fue que tienen una correlación positiva considerable con un valor de 0.760 además esta relación resultó significativa al nivel 0,01. Por ende, en los resultados descriptivos se reflejó que existe un nivel bueno de clima laboral; concluyendo que, si existe una correlación positiva considerable de 0.760 entre las variables clima laboral y la atención farmacéutica, la correlación resultó significativa en el nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,01$) por lo que si el clima laboral cambia también lo hará la atención farmacéutica.

Palabras clave: Clima laboral, atención farmacéutica, farmacia, medicamentos.

Abstract

The present study sought to determine the relationship between work environment and pharmaceutical care, by evaluating the dimensions of the first variable, work environment such as: Work autonomy; degree of structure imposed by the position; work motivation; acknowledgments and support that is based on Bordas' theoretical proposal; and the second variable, pharmaceutical care, has the following dimensions: Availability of drugs; Attention time; treatment in care; pharmacovigilance; following the definitions of Hidalgo & Tames.

The type of research is applied, non-experimental design, descriptive-correlational level. The technique was the survey, applied to 22 chemists and pharmacists.

The result of the variables work environment and pharmaceutical care was that they have a considerable positive correlation with a value of 0.760, and this relationship was significant at the 0.01 level. Therefore, in the descriptive results it was reflected that there is a good level of work environment; concluding that if there is a considerable positive correlation of 0.760 between the work environment variables and pharmaceutical care, the correlation was significant at the 0.01 level ($p = 0.000 < 0.01$), so if the work environment changes, it will change as well. pharmaceutical care.

Keywords: Work environment, pharmaceutical care, pharmacy, drugs.

I. INTRODUCCIÓN

Toda organización laboral, requiere saber el desempeño de sus colaboradores, esto con el propósito de verificar si se está cumpliendo o no con las metas establecidas. El desarrollo del desempeño laboral, es afectada positivamente o negativamente, desde los factores familiares, sociales y el clima laboral de la organización. Por ello, las personas que integran una organización laboral, son la imagen de esta; en este sentido, los clientes o pacientes perciben a través de la calidad de atención, la eficiencia total de la empresa, la eficiencia de sus actividades y las condiciones adecuadas que se le da al colaborador para una mejor y de calidad atención de los servicios que brinda la organización. Entonces, el conocer el clima laboral es importante, porque a través de este conocimiento se puede saber en qué condiciones se está trabajando y como este clima laboral se ve reflejada en los servicios de atención al ya sea al cliente o paciente de dicha organización, favoreciendo o no su situación.

La realidad internacional desde el punto de la atención farmacéutica, como en España, se debe innovar, así como dice Duque (2021) que un ciclo de diálogos orientados a fomentar la reflexión y el debate para estimular e inspirar al sector de las farmacias en la adopción de la innovación, como vía para reforzar su competitividad en la atención.

Para contrastar lo antes mencionado, Ruiz (2015) en su investigación tiene que de los 39 participantes, 22(56,4%) consideraron que el propietario de la farmacia ha de tener un determinado perfil para implementar un programa de seguimiento de estas características en su farmacia.

La realidad nacional, como manifiesta Cervantes (2021) se refleja en Tacna que la atención farmacéutica tiene dificultades como la infraestructura de la farmacia es deficiente, los químicos farmacéuticos no están capacitados, el marco regulatorio es deficiente además no hay iniciativa ni creatividad en la atención...Hay abuso de medicamentos, eventos indeseables, incumplimiento terapéutico y tratamientos no efectivos.

En la realidad local, según El regional Piura (2020) dice de los dos establecimientos ubicados cerca al hospital 'Santa Rosa de Piura' la medicina no estaba almacenada en condiciones adecuadas para su preservación además de no tener un químico-farmacéutico.

Para apoyar lo antes mencionado con respecto al amacenamiento de los medicamentos y la atención, Ruiz (2019) en su investigación encontraron que del 100% de encuestados el 83,3% consideran como buena la calidad del mantenimiento de fármacos que brinda la gestión empresarial, pero el 16,7% consideran regular. Además el 16,7% considera la calidad de registro y control en un nivel regular, mientras que el 83,3% considera buena la calidad del mantenimiento de fármacos y la Gestión en un nivel bueno.

Estas realidades hace que la atención farmaceutica no sea bien ejecutada y que los pacientes no puedan ser bien atendidos. Por eso se debe trabajar en el clima laboral y la atención farmaceutica.

El clima laboral dentro de cualquier organización tiene una gran importancia, porque cumple la función de dar las condiciones de un buen ambiente para sus colaboradores, lo cual les permite una mayor productividad en sus labores; por eso el medir el clima laboral de una organización, permite conocer las condiciones y circunstancias en que los colaboradores realizan sus actividades laborales y a través de este conocimiento, se tome acciones que mejoren la motivación de un buen desempeño laboral. Pero, se tiene que reconocer que, en una organización, muchas veces la comunicación es no eficiente, permitiendo que se dé un clima laboral inadecuado.

El desempeño que tienen los colaboradores de una organización se mide por indicadores que demuestren su eficiencia al realizar sus actividades, pero muchas veces, esta eficiencia se ve afectada por los problemas del hogar, por el pago que percibe y si este no es puntual, por falta de reconocimiento de su esfuerzo, generando un mal clima dentro de la organización.

Siempre se ha escuchado, en todas las instituciones gubernamentales, que es mala la atención en los servicios de atención a la salud. Es así, que no solo se debe de tomar en cuenta, la medición del clima laboral que se esté dando en la institución, si no, que se debe tomar acciones que permitan la mejora organizacional, que permitan el buen desempeño del personal. Por ello, el presente estudio, de

enfocará en determinar la relación que se da entre el clima laboral y la atención farmacéutica en el área de farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado II de la ciudad de Piura.

Por ello, frente a esta situación problemática, surge el siguiente cuestionamiento general ¿El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? A partir de este cuestionamiento, se desprenden las preguntas específicas: ¿Qué características tiene el clima laboral del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué características tiene la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? Y, por último, ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021?

Es importante señalar que el clima laboral es de importancia dentro de las organizaciones, donde interactúan sus colaboradores; ya que tiene que ver sobre las condiciones a las cuales están expuestos los colaboradores cuando ejercen sus actividades. El clima laboral puede ser bueno o pésimo de acuerdo con la situación que atraviese la organización. Ante esto, el desempeño del personal profesional farmacéutico con respecto a la atención farmacéutica que brinda, va ser influenciado de acuerdo al clima laboral que se da en el centro de sus actividades y, de acuerdo a la atención farmacéutica que se brinda a los pacientes, estos se sentirán satisfechos o no.

Por lo tanto, el presente estudio tiene una justificación social, porque a través de los resultados se podrá establecer la relación que se da entre clima laboral y atención farmacéutica, para luego en base a ello, se podrá realizar talleres de intervención, que favorezcan a mejorar el clima laboral, que se reflejará en el desempeño de la labor profesional del personal de farmacia, reflejándose en la

satisfacción de los pacientes atendidos en el área de farmacia del hospital. A la vez, tiene una justificación teórica científica, porque sus resultados, conclusiones y recomendaciones, contribuirán en aportar un granito de arena en la data científica, sobre las variables estudiadas. También, se le atribuye una justificación metodológica, porque sus procesos investigativos aplicados en el presente estudio, pueden ser utilizados en futuras investigaciones cuyas variables de estudio, e incluso, estos métodos pueden ser mejorados para aplicarse a entornos similares. Así mismo, tiene una justificación práctica, ya que la presente investigación, puede ser replicada en otras instituciones de asistencia en salud, para ver la relación que se esté dando entre el clima laboral y atención farmacéutica.

Como una supuesta respuesta a la formulación del problema, surge la hipótesis general, señalando que “El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutico del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021”. A partir de esta hipótesis general, se desprenden las hipótesis específicas: No es buena las características del clima laboral del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; No es buena las características de la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; existe relación significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; existe relación significativa entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; existe relación significativa entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; existe relación significativa entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Para corroborar si estas hipótesis planteadas se ajustan a la realidad de las variables estudiadas, se estableció como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021. A partir de este objetivo, se desprenden los objetivos específicos: Describir las características tiene el clima laboral del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de

la ciudad de Piura, 2021; Describir las características tiene la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021, Determinar la relación entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; Determinar la relación existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; Determinar la relación entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021; y por último, Determinar la relación entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

II. MARCO TEORICO

Según Anckermann y Cheesman (2010) el marco teórico consiste en fundamentar con teóricamente científicas la investigación que se va a realizar; es por ello, que, en este apartado del documento científico, se debe poner teorías y antecedentes, para poder estructurar correctamente la investigación. Así mismo, Matos en el año 2012, en su publicación señala que el marco teórico en la investigación es de prioridad, porque permite al investigador establecer y entender los antecedentes sobre el problema de investigación, así como los principales fundamentos teóricos científicos que sustentan la solución que se busca desde la literatura científica, al problema que se investiga.

Ante lo dicho, para entender y comprender la investigación a realizar, se hizo el análisis de las principales investigaciones relevantes a las variables que se van a estudiar, así tenemos a:

Margusino *et al.* (2020), dan a conocer mediante su estudio llamado *Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia, España*. El fin de esta investigación fue dar a conocer la utilidad de la Telefarmacia para el seguimiento clínico, la coordinación asistencial, información al paciente externo (PE), dispensación y entrega informada, siendo las herramientas complementarias para potenciar la elevada satisfacción de los pacientes y poder maximizar los resultados de la salud. Por ello se tuvo como conclusión la importancia de generar un modelo mixto en base a la Atención Farmacéutica del paciente externo (AFPE) lo que incluye los procedimientos para adaptarse a las necesidades individuales de los pacientes en un entorno de humanización de asistencia frente a una pandemia sanitaria.

Tortajada, et al. (2020), en su investigación *Encuesta de situación de la telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España, durante la pandemia por Covid-19*. Tenía como objetivo determinar la situación que se presentaba la implementación y el desarrollo de la telefarmacia en el transcurso de la pandemia. Se les brindó las encuestas a todos los participantes de la Sociedad Española de farmacias. Dando como conclusión final que durante la pandemia un 87,6% de los hospitales de España, realizaron teleconsulta previa al envío de medicación y el 59,6% registró la actividad de telefarmacia en la agenda de citación, garantizando a la continuidad de los

tratamientos una atención adecuada, pese a un elevado número de pacientes. Por lo cual la implantación de la telefarmacia debería ser aplicada a la atención de pacientes externos.

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales, Solís (2017) en su estudio denominado *Percepción del clima organizacional en la cadena de Boticas MIFARMA del distrito de San Juan de Miraflores - junio 2017*, donde el objetivo fue determinar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores del establecimiento. La población la estuvo conformada por 114 trabajadores, y el instrumento que se usó fue la encuesta, según los datos que se recogieron, se consideró tres niveles del Clima Organizacional, mediante una escala de valores: No saludable, Por mejorar y Saludable. Los resultados encontrados señalan que el personal percibió un nivel “Por mejorar” en la dimensión del Potencial Humano, con un promedio de puntuación de 2.52; un nivel “Por Mejorar” en la dimensión Diseño Organizacional con una puntuación promedio de 2.63; un nivel “Por mejorar” en la Cultura de la Organización con una puntuación promedio de 2.77. Estos hallazgos permitieron que el autor concluya que los niveles percibidos presentan en promedio un nivel “Por mejorar” en las tres dimensiones estudiadas.

Burga y Condori (2021) realizaron un estudio donde el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la Atención Farmacéutica, Ate- Lima 2020-2021. Fue una investigación aplicada a 75 colaboradores utilizando el instrumento cuestionario para medir la calidad de atención. Los hallazgos de la investigación, señalan que los técnicos de farmacia percibieron un nivel de influencia “aceptable” en la calidad de atención. Con lo que respecta al clima organizacional, se obtuvo que los usuarios percibieron niveles “aceptables” con respecto a la empatía, representado por el 62,7 %; confiabilidad con el 53,3 %; Seguridad con el 45.3 % y capacidad de respuesta con el 56%. Estos hallazgos permitieron que las investigadoras concluyan señalando que el clima organizacional se relaciona directamente con la percepción de la calidad de atención en la botica Mifarma Álvarez y Del Águila (2015), en su proyecto de investigación titulado *Errores de prescripción como barreras para la atención farmacéutica en establecimientos de*

salud pública, Lima- Perú. Su principal propósito fue evaluar la calidad de los establecimientos públicos con respecto a la calidad de llenado de las recetas médicas y las barreras para brindar una óptima atención farmacéutica. Al finalizar se pudo concluir que, del total de las 4224 recetas llenados durante la atención farmacéutica en 11 establecimientos públicos de salud, el 24 % de recetas consignaban el dato del peso del paciente, el 34.2 % mencionaba el diagnóstico, el 93.7 % tenían descrito los medicamentos expresados en denominaciones comunes, finalmente el 5,7 % tuvieron fecha de vencimiento. Por lo tanto, dichos errores dificultan la detección de problemas, así como a la información que se pueda brindar al paciente sobre el uso de sus medicamentos, lo cual son barreras que afectan directamente a la calidad y satisfacción de la atención farmacéutica.

Bustamante & Gálvez (2017) en su proyecto denominado *Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacias, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca- Perú*, donde su principal objetivo fue determinar el nivel de satisfacción que tenían los clientes cuando acudían a recibir el servicio. Evaluaron a 375 usuarios externos que recurrían a al servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. El estudio fue de naturaleza Cuantitativa, de tipo descriptiva y la información fue recolectada en base a una encuesta SERQUAL. Los hallazgos finales señalaron que el 54 % estuvo satisfecho, mientras que el 46 % estuvo insatisfecho. Los autores concluyen que el nivel de calidad del servicio se encuentra en “En Proceso”, pero que, sin embargo, la atención no es satisfactoria en la Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca.

Las variables que se presentan en este estudio han sido investigadas a lo largo del tiempo ya que se puede determinar como el clima laboral puede perjudicar la atención farmacéutica del cliente externo, es por eso que a nivel local también se han realizado diferentes estudios en relación a el Clima laborar en las empresas farmacéuticas.

Rentería (2015) en su investigación titulada *Aplicación de estímulos para mejorar el clima organizacional en las empresas farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Piura*. Si objetivo estaba basado en dar a conocer la importancia del recurso humano en las empresas farmacéuticas y lo importante que es la calidad de

servicio. Es por eso que al concluir esta investigación se concluyó que la mayoría de farmacias Piuranas no cuenta con espacios debidamente distribuidos ni equipados lo que no permite un buen desempeño ni autonomía lo que a su vez lleva a tener un mal clima laboral.

Chiavenato (2009) en su libro titulado clima laboral define la variable como “el efecto del ambiente sobre la motivación de los miembros de una organización”; tal es así, que se puede señalar que la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que perciben o experimentan sus miembros, influyendo en su desempeño laboral. Así mismo, el autor señala que un clima laboral es alto y por ende favorable, cuando las características del ambiente organizacional, proporcionan satisfacción de las necesidades de sus miembros y elevan la moral; sin embargo, es bajo y desfavorable, cuando el ambiente organizacional frustra esas necesidades. En este sentido, según el clima laboral, este influirá en el estado motivacional de las personas y, a su vez, en forma recíproca, recibe influencia de este estado motivacional; tal es así, que se puede señalar que se da una relación de realimentación recíproca entre el clima laboral y el estado motivacional de los miembros de la organización.

También, es bueno considera lo dicho por Brunet (2011), quien señala que el “clima laboral” viene a ser un conjunto de características evidenciales de una organización y/o de sus respectivas áreas, que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o áreas actúan con sus colaboradores.

Así, Sánchez (2010) manifiesta que el “clima laboral” es un conjunto de cualidades, atributos o propiedades que están en el centro de trabajo y que influye en el desempeño de cada uno.

Un conjunto de aspectos tangibles e intangibles caracterizan el clima laboral, que se presenta en una organización y que afecta las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros. (Bordas, 2016)

Stallworth y Kleiner (1996) citados por Zapata (2017) dan a conocer que un ambiente de trabajo es atractivo y de apoyo para realizar actividades, es cuando este cuenta con un entorno que les permite desempeñarse eficazmente. Así mismo, informan que el objetivo de contar con ambientes saludables de trabajo, es motivar con incentivos por el desempeño de sus colaboradores y para afianzar la fuerza

laboral de la organización. También señalan, que un ambiente laboral saludable, permite mayor eficiencia en las actividades realizadas, aprovechando al máximo de sus conocimientos, aptitudes y competencias, dando como resultado el aprovechar a lo máximo los recursos disponibles, con el propósito de brindar servicios de alta calidad. Bajo el mismo contexto, Sierra (2015) manifiesta que un ambiente laboral va a depender del trato que la autoridad o autoridades que dirigen la organización, puede tener con sus subordinados o colaboradores y, sabiendo que también influye la relación entre el colaborador de la organización, y los elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral.

Dentro del clima laboral se encuentra la primera dimensión que es autonomía laboral, donde los empleados tienen la capacidad de controlar aspectos en su situación laboral (Instituto de estudios universitarios, 2018). Además, la autonomía laboral se define como la libertad que se le da al empleado para que tenga control en determinados aspectos de su actividad profesional. (Crehana, s.f.)

Como segunda dimensión está el grado de estructura que impone el puesto, lo que significa que cada puesto tiene sus funciones y deben ser cumplidas de la mejor manera. (ESAN, 2018)

En la tercera dimensión se encuentra la motivación laboral: este es el empuje que se le da al trabajador para que quiera seguir trabajando en la empresa, dentro de estas motivaciones están las económicas, son las compensaciones salariales y otros estímulos. (WORKI 360°; s.f.)

Como cuarta dimensión de la primera variable se tiene a la autonomía laboral, donde está el estímulo laboral, lo que permite que los trabajadores actúen y se comporten de una determinada forma y elijan cómo trabajar con sus energías con el fin de generar beneficios (ELEMPLEO; s.f.); y en el ámbito laboral, se refiere a dedicación plena cuando el trabajador se ocupa al máximo en sus actividades encomendadas. (DEFINICIÓNDE; 2019)

Dentro de la atención farmacéutica, primero se va a exponer los elementos esenciales que permiten que la atención se lleve a cabo:

Es propicio dar a conocer lo dicho por Sevilla y Montse, en el año 2020, y La OMS en el año 2019, quienes, al referirse a un paciente, se les considera como, a la persona a quien se le presta atención relacionada con los medicamentos, así como

asistencia sanitaria, con el propósito de prevenir y reducir riesgos, provocados por alguna enfermedad. De igual modo, Sevilla y Montse (2020) señalan que los pacientes hospitalarios se diferencian tanto en pacientes no críticos, como críticos del cual requieren de especial énfasis en su cuidado, principalmente en la población niñez, gestante y anciana. Por último, se debe asegurar la correcta conciliación tanto de los tratamientos crónicos como de los tratamientos agudos.

Es necesario la mención, en relación a la problemática que fue detallada líneas atrás, donde se evidencia la postura asumida a una epistemológica inductivista, partiendo de evidencias particulares hasta llegar a un todo general, esto debido a que el estudio tendrá como eje al método científico, la cual es asumida por toda ciencia que realice investigación, asumiendo una investigación con objetividad a lo largo de todo el proceso investigativo. Así mismo, durante la investigación, se asumirá como fundamento empírico los conocimientos científicos y apreciaciones objetivas, que darán la base para la determinación metodológica, en la comprobación de análisis de la hipótesis planteada, las mismas que se aceptaron o rechazaron. Y por último se tomarán las posturas teóricas científicas, que se tendrán en cuenta como enunciados deductivos, que permitan generar una explicación consistente a la investigación.

Para Hidalgo & Tames (2014) la atención farmacéutica es el conjunto de actividades que el farmacéutico lleva a cabo, siempre centrándose en el paciente; lo que hará es evaluar los problemas, viendo sus necesidades, la efectividad y seguridad de los medicamentos; esto se hace de forma interdisciplinada junto al equipo de profesionales en salud, donde se va a involucrar al paciente y a la familia.

La atención está conformada por la disponibilidad de los medicamentos; donde se ve el stock, Rodríguez, et al. (2017) dicen que la gestión de medicamentos es eficiente cuando hay suficientes, sin embargo hay países que no cuentan con buena atención ni administración de insumos, y la atención no se puede ejercer plenamente; por ende la disponibilidad de medicamentos debe saber aprovecharse al máximo para que los pacientes se beneficien de ellos y que no tenga mayores gastos por el consumo; los medicamentos de calidad, son los más idóneos para que los pacientes puedan tener su tratamiento, en el caso de que no se encuentren los recetados por el doctor, el farmacéutico deberá brindar medicamentos

alternativos, ya sean parecidos o similares a los prescritos y que sean eficaces para poder llevar el tratamiento.

El tiempo en el proceso de es importante: con respecto al cumplimiento de horario este debe ser el idóneo para que el paciente pueda ser atendido. La atención adecuada hará que el cliente sienta que su salud es importante. La orden de atención debe ser bien manejada, ya que dependiendo a la gravedad de la situación los pacientes deben ser atendidos.

Con respecto a la atención de quejas, estas deben ser atendidas y resueltas, además se deben analizar los errores para que haya una mejor respuesta ante cierta eventualidad.

Rodríguez et al. (2017) manifiestan que cuando se habla de la farmacovigilancia se deben conocer tres indicadores, el primero es la agenda de pacientes; segundo se hace el registro de seguimiento. Por eso se hace imprescindible las medidas que puedan verificar sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en los servicios de farmacia para que se preserve la calidad.

A continuación, se expone la metodología, y desarrollo de la investigación para dar respuesta a la pregunta.

III.METODOLOGIA

Gómez (2012), da a conocer que la metodología, dentro del campo investigativo, es la encargada del estudio de los procedimientos, y medios aplicados por los investigadores, lo cual les permite alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo fue de enfoque cuantitativo, como manifiesta Alan y Cortez (2017) en esta investigación se recolectó la información cuantitativa de manera ordenada y sistemática a través de los instrumentos de recojo de información lo que comprobó la hipótesis.

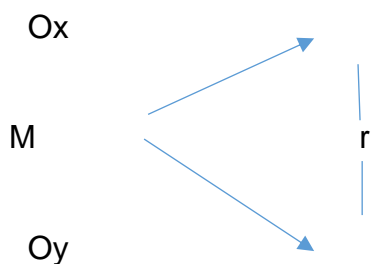
El tipo de investigación empleada fue la investigación aplicada, cuya característica es el empleo de conocimiento teórico ya existente con el propósito de evaluar y contrastar las variables que se investigan (Esteban, 2018).

El diseño fue no experimental, esto se debe porque el investigador no manipuló las variables, solo se limitó a observarlas y describir su comportamiento. (Hernández et al, 2014)

Descriptivo, debido a que el investigador, obtenido los datos como producto de la aplicación del instrumento de investigación, realizó la descripción del comportamiento de las variables. (Hernández et al, 2018)

Correlacional, porque el investigador, determinó la relación que se dió entre las variables en estudio. (Ríos, 2017)

El diseño de la investigación, presentó el siguiente esquema:



Donde:

M: Grupo o muestra de estudio.

O_x: Observación a la variable 1, Clima laboral.

O_y: Observación a la variable 2, Atención Farmacéutica.

r: Relación existente entre las variables del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Villasis & Miranda (2016) en su publicación mencionan que las variables de una investigación, vienen a ser todo lo que se va a medir, y esta medida, viene a ser la información que se colecta, es decir son los datos que se recaban y que van a permitir responder las preguntas de investigación. Además, los autores añaden, que una vez que se han identificado las variables a estudiar, es importante señalar con claridad, el cómo serán medidas.

3.2.1. Variable 1

Clima Laboral.

3.2.1.1. Definición conceptual

Para Bordas (2016) el clima laboral, se caracteriza por un conjunto de aspectos que se encuentran de manera tangible e intangible en las organizaciones laborales, afectando las actitudes de los miembros.

(Bordas, 2016)

3.2.1.2. Definición operacional

La operacionalización de la variable, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario (instrumento de la investigación), estructurada con preguntas cerradas, las cuales permitirá recopilar datos que permitan describir el comportamiento de la variable.

3.2.1.3. Dimensiones

Las dimensiones para la primera variable son autonomía laboral, grado de estructura que impone el puesto, motivación laboral, reconocimientos y apoyo laboral.

3.2.2. Variable 2

Clima Laboral.

3.2.2.1. Definición conceptual

Es el conjunto de actividades que realiza el farmacéutico, donde primero evalúa los problemas que tiene el paciente desde la necesidad y efectividad de los medicamentos, además se realiza con el equipo de profesionales involucrados anteriormente como médicos, enfermeras, etc. (Hidalgo & Tames, 2014)

3.2.2.2. Definición operacional

La operacionalización de la variable, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario (instrumento de la investigación), estructurada con preguntas cerradas, las cuales permitirá recopilar datos que permitan describir el comportamiento de la variable.

3.2.2.3. Dimensiones

Las dimensiones para la segunda variable fueron disponibilidad de medicamentos, tiempo de atención, trato en la atención, farmacovigilancia.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Para Arias, Villasis, y Miranda (2016), es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, de donde se extraerá la muestra de estudio, y que tiene que cumplir con ciertos de criterios predeterminados.

Para el presente estudio, la población estuvo conformada por todo el personal que labora en el servicio de farmacia, el cual es de 118 en el Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura.

Tabla 1: Población de los servicios del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura 2021.

Servicio	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Unidad de Hemodiálisis	12	20	32
Centro quirúrgico	10	14	24
Servicio de medicina	3	10	13
Servicio de pediatría	2	9	11
Servicio de cirugía	8	8	16
Servicio de farmacia	10	12	22
Total	45	73	118

Fuente: Población de los servicios del Hospital Jorge Reátegui Delgado, Piura 2021.

3.3.2. Muestra

Hernández (2013), señala que cuando se seleccionan elementos con la intencionalidad de estudiar algún aspecto sobre una población establecida, a ese grupo seleccionado se le define como muestra; que viene a ser, una parte del todo, del universo o población y que sirve para representarlo.

Para esta investigación la muestra estuvo definida por 22 trabajadores de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura.

Tabla 2: Muestra de la población de los servicios del Hospital Jorge Reategui Delgado-Piura,2021.

Servicio	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Servicio de farmacia	10	12	22

Fuente: Muestra de los servicios del Hospital Jorge Reátegui Delgado- Piura, 2021.

En este sentido, el muestreo para el presente estudio es no probabilístico de tipo intencional, según Fidias (2016) manifiesta que estas no requieren técnicas de probabilidad para seleccionar la muestra en estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del área de farmacia del hospital Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Químicos y farmacéuticos de ambos sexos del hospital Jorge Reategui Delgado- Piura.
- Trabajadores de todas las edades del área de farmacia del hospital Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Químicos y farmacéuticos de todas las jerarquías del área de farmacia del hospital Jorge Reategui Delgado -Piura.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud que no trabaja en el área de farmacia del hospital Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Personal de los servicios de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Unidad de Hemodiálisis de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Centro quirúrgico de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Servicio de pediatría de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Servicio de cirugía de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.
- Servicio de farmacia de medicina Jorge Reategui Delgado -Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica de que se usó en la investigación es la encuesta, que permite recolectar la información ordenada de la muestra de estudio.

3.4.2. Instrumento

Quispas (s.f.) menciona que el instrumento es un mecanismo para poner adjuntar o recolectar la información; esto se hace a través de pruebas, formularios, escalas, entre otros.

En el presente estudio se empleó el cuestionario como instrumento de recojo de información.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación, comprendió tres etapas, la planificación, la ejecución y la divulgación de la investigación.

En la planificación, se elaboró el proyecto de la investigación. Señalando el cómo se realizará la investigación, detallando el procedimiento en cada etapa investigativa.

En la ejecución, se realizó o aplicó lo planificado de la investigación. El investigador realizó el recojo de la información a través de la aplicación del instrumento de la investigación (cuestionario) a cada unidad de análisis de la muestra en estudio. Los datos obtenidos son procesados y analizados estadísticamente, lo cual permitirá describir el comportamiento de las variables

En la divulgación, se redactará el informe final y este será argumentado y defendido, ante el jurado evaluador de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó haciendo uso de tablas de tabulación, tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. El análisis, se realizó a través de la estadística descriptiva de tendencia central y de dispersión. Y para la prueba de hipótesis, se utilizó la Estadística Inferencial, a través de la Prueba de Hipótesis de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos profesionales y científicos, tales como el respeto, la autenticidad en la recopilación de información, la confidencialidad de los participantes en la investigación, en el recojo de los datos, se dio a conocer el consentimiento informado, solicitando la

participación del personal de farmacia, para que responda con veracidad a las interrogantes de la encuesta de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 3: Nivel de Calificación de la variable Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	36,4	36,4	
	Bueno	14	63,6	63,6	36,4
	Total	22	100,0	100,0	100,0

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la Tabla 3, se observa que para la variable Clima laboral del 100% de encuestados, el 63,60% lo calificó como bueno, 36,40% lo calificó como regular, y el 0% como malo.

Tabla 4: Nivel de calificación de la variable Atención farmacéutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	31,8	31,8	
	Bueno	15	68,2	68,2	31,8
	Total	22	100,0	100,0	100,0

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la Tabla 4, se aprecia que para la variable Atención farmacéutica del 100% de encuestados, el 68,20% lo calificó como bueno, 31,80% lo calificó como regular, y el 0% como malo.

Tabla 5: Nivel de calificación de las dimensiones de la variable Clima laboral.

Dimensiones Clima Laboral	Malo		Regular		Bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Autonomía laboral	0	0.00%	7	31.82%	15	68.18%
Grado de estructura	1	4.55%	3	13.64%	18	81.82%
Motivación laboral	0	0.00%	10	45.45%	12	54.55%
Reconocimiento y apoyo laboral	0	0.00%	6	27.27%	16	72.73%

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la Tabla 5, con respecto a la variable Clima laboral, se tiene como primera dimensión a autonomía laboral, siendo bueno en un 68.18%, regular en 31.82% y mala en 0%; como segunda dimensión, grado de estructura, siendo bueno en 81.82%, regular en 13.64%, malo en 4.55%; como tercera dimensión, motivación laboral, siendo buena en 54.55%, regular 45.45%, malo 0%; como cuarta dimensión, reconocimiento y apoyo laboral, siendo buena en 72.73%, regular en 27.27%, malo en 0%.

Tabla 6: Nivel de calificación de las dimensiones de la variable Atención farmacéutica.

Dimensiones Atención Farmacéutica	Malo		Regular		Bueno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Disponibilidad de medicamentos	0	0.00%	4	18.18%	18	81.82%
Tiempo de atención	1	4.55%	4	18.18%	17	77.27%
Trato en la atención	1	4.55%	7	31.82%	14	63.64%
Farmacovigilancia	1	4.55%	8	36.36%	13	59.09%

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la Tabla 6, con respecto a la variable atención farmacéutica, se tiene como primera dimensión disponibilidad de medicamentos, siendo buena en 81.82%, regular en 18.18% y mala en 0%; como segunda dimensión, tiempo de atención, siendo bueno en 77.27%, regular en 18.18, malo en 4.55%; como tercera dimensión, trato en la atención, siendo buena en 63.64, regular 31.82%, malo 4.55%; como cuarta dimensión, farmacovigilancia, siendo buena en 59.09%, regular en 36.36%, malo en 4.55%.

Análisis Inferencial:

Comprobación de Hipótesis

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Hipótesis general

H1: El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutico del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

H0: El clima laboral no se relaciona significativamente con la atención farmacéutico del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Tabla 7: Correlación entre la variable clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Correlaciones			
		CLIMA LABORAL	ATENCION FARMACEUTICA
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22
	ATENCION FARMACEUTICA	Coficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	22

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

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la tabla 7, se puede observar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,760, considerado positiva considerable. Se obtuvo una sig. bilateral o valor $p=0,000$; siendo este menor al valor de significancia $p=0,05$; por lo que se considera esta correlación significativa. Por ello se acepta la hipótesis de la investigación: El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutico del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Tabla 8: Correlación entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Correlaciones			
		CLIMA LABORAL	DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS
		1,000	,576**
	CLIMA LABORAL		
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,005
		N	
Rho de Spearman		22	22
	DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS	,576**	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,005
		N	
		22	22

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

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la tabla 6, se puede observar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,576, considerado positiva media. Se obtuvo una sig. bilateral o valor $p= 0,005$; por lo que se considera esta correlación significativa. Por ello se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Tabla 9: Correlación entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL	TIEMPO DE ATENCION
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N		22	22
	TIEMPO DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
	N		22	22

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

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la tabla 7, se puede observar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,643, considerado positiva media. Se obtuvo una sig. bilateral o valor $p=0,001$; siendo este menor al valor de significancia $p=0,05$; por lo que se considera esta correlación significativa. Por ello se acepta la hipótesis de la

investigación: Existe relación significativa entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Tabla 10: Correlación entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL	TRATO EN LA ATENCION
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	22	22
	TRATO EN LA ATENCION	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	22	22

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

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la tabla 8, se puede observar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,663, considerado positiva media. Se obtuvo una sig. Bilateral o valor $p= 0,001$; siendo este menor al valor de significancia $p=0,05$; por lo que se

considera esta correlación significativa. Por ello se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación significativa entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Tabla 11: Correlación entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Correlaciones				
			CLIM A LABO RAL	FARM ACOV IGILA NCIA
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	22	22
	FARMACOVIG ILANCIA	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

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

Fuente: Tabla de datos de Instrumentos aplicados, SPSS.

Interpretación: En la tabla 9, se puede observar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,634, considerado positiva considerable. Se obtuvo una sig. Bilateral o valor $p=0,002$; siendo este menor al valor de significancia $p=0,05$; por lo que se considera esta correlación significativa. Por ello se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación significativa entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se halló que las variables clima laboral y atención farmacéutica tienen una correlación positiva considerable con un valor de 0.760 además esta relación resultó significativa al nivel 0,01. Por ende, en los resultados descriptivos se reflejó que existe un nivel bueno de clima laboral del personal de farmacia del Hospital Jorge Reategui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.

Para contrastar el resultado, tal como se ha encontrado en el siguiente antecedente se tiene la investigación de Burga y Condori (2021) que realizaron un estudio donde el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la Atención Farmacéutica, Ate- Lima 2020-2021. Los hallazgos de la investigación, señalan que los técnicos de farmacia percibieron un nivel de influencia “aceptable” en la calidad de atención. Con lo que respecta al clima organizacional, se obtuvo que los usuarios percibieron niveles “aceptables” con respecto a la empatía, representado por el 62,7 %; confiabilidad con el 53,3 %; Seguridad con el 45.3 % y capacidad de respuesta con el 56%. Estos hallazgos permitieron que las investigadoras concluyan señalando que el clima organizacional está relacionado directamente con la percepción de la calidad de atención en botica Mifarma. De igual modo, las dimensiones del clima organizacional también están relacionadas directamente con la percepción de la calidad de atención.

El antecedente expuesto resalta que el clima laboral es bueno en la Botica Mifarma ubicada en Ate; sin embargo, en la misma cadena de farmacias, pero en otro distrito de Lima, San Juan de Miraflores, en estudio de Solís (2017) en su estudio denominado *Percepción del clima organizacional en la cadena de Boticas MIFARMA del distrito de San Juan de Miraflores - junio 2017*, donde el objetivo fue determinar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores del establecimiento tuvo los resultados encontrados que señalan que el personal percibió un nivel “Por mejorar” en la dimensión del Potencial Humano, con un promedio de puntuación de 2.52; un nivel “Por Mejorar” en la dimensión Diseño Organizacional con una puntuación promedio de 2.63; un nivel “Por mejorar” en la Cultura de la Organización con una puntuación promedio de 2.77. Estos hallazgos

permitieron que el autor concluya que los niveles percibidos presentan en promedio un nivel "Por mejorar" en las tres dimensiones estudiadas.

Desde esta perspectiva lo que se puede observar en ambos antecedentes y en la investigación realizada es que el clima del ambiente de trabajo influye bastante en el desempeño del personal; por ello es importante que haya una buena estructura y buena gestión en cada botica o farmacia, como lo sustenta la teoría.

Además, Sierra, (2015) manifiesta que un ambiente laboral va a depender del trato que la autoridad o autoridades que dirigen la organización, puede tener con sus subordinados o colaboradores y, sabiendo que también influye la relación entre el colaborador de la organización, y los elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral. Tal como se ha encontrado en la presente investigación, se observa que en la práctica se aplica las características que tiene el clima laboral en la teoría.

El clima laboral tiene un conjunto de características que permite la eficacia en las actividades realizadas; con respecto a esta variable, los resultados arrojaron que el clima laboral en el Hospital Jorge Reategui Delgado es bueno en un 63,3%; una de las características principales para llegar a esa valoración es el grado de estructura, como manifiesta ESAN, (2018) significa que cada puesto tiene sus funciones y deben ser cumplidas de la mejor manera. Se encuentra la estrategia Laboral, donde se necesitan estrategias específicas para que así los trabajadores encuentren la satisfacción (ESAN,2018); como segunda característica, se tuvo el reconocimiento y apoyo laboral, donde manifiesta que es el empuje que se le da al trabajador para que quiera seguir trabajando en la empresa, dentro de estas motivaciones están las económicas, las compensaciones salariales se debe tener en cuenta, ya que es un aspecto importante viendo la realidad actual (WORKI360°,s.f.); como tercera característica, resultó la autonomía laboral, donde el trabajador puede tomar decisiones en determinados asuntos que le competen a su puesto, claro está bajo los objetivos de la organización con el fin de que se vea beneficiada de manera individual y en conjunto (ELEMPLEO; s.f.); como cuarta característica resultó la motivación laboral, el jefe debe valorar, motivar, estimular y reforzar a sus empleados (Lighthouse smart ;2013).

Entonces, la atención farmacéutica, como antes se mencionó, es resultado del clima laboral, por ello tiene un 68,2% como buena, para contrastar el resultado, se tiene a Margusino *et al.* (2020), dan a conocer mediante su estudio llamado *Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia, España*. El fin de esta investigación fue dar a conocer la utilidad de la Telefarmacia para el seguimiento clínico, la coordinación asistencial, información al paciente externo (PE), dispensación y entrega informada, siendo las herramientas complementarias para potenciar la elevada satisfacción de los pacientes y poder maximizar los resultados de la salud. Por ello se tuvo como conclusión la importancia de generar un modelo mixto en base a la Atención Farmacéutica del paciente externo (AFPE) lo que incluye los procedimientos para adaptarse a las necesidades individuales de los pacientes en un entorno de humanización de asistencia frente a una pandemia sanitaria

Para Hidalgo & Tames (2014) la atención farmacéutica son las diferentes actividades que realiza el farmacéutico centradas en la atención al paciente, donde se evalúa los problemas que tiene el paciente, viendo la necesidad, la efectividad y la seguridad de los medicamentos; lo cual se hace de forma interdisciplinada junto al equipo de profesionales en salud, donde se va a involucrar al paciente y a la familia.

Con respecto al objetivo específico de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos tienen una correlación positiva media con un valor de 0.576 además esta relación resultó significativa al nivel 0,01. Siendo significativa la disponibilidad de medicamentos. Rodríguez *et al.* (2017) manifiestan que la medicina solo puede ejercerse con eficacia cuando la gestión de medicamentos es eficiente, pero, en los países que no cuentan con buena atención y hay insuficiencias de la prestación de servicios de la atención primaria de salud el servicio no se puede ejercer con eficacia (Rodríguez *et al.*, 2017); entonces, la atención farmacéutica y la dispensación tienen como objetivos lograr la disponibilidad de los medicamentos esenciales en el paciente para que así haya un máximo beneficio de la medicación y el paciente no tenga mayores gastos por el consumo; los medicamentos de calidad, son los más idóneos para que los pacientes puedan tener su tratamiento, en el caso de que no se encuentren los

recetados por el doctor, el farmacéutico deberá brindar medicamentos alternativos, ya sean parecidos o similares a los prescritos y que sean eficaces para poder llevar el tratamiento.

Para el objetivo específico de determinar la relación existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia se halló que la variable clima laboral y la dimensión tiempo de atención tiene una correlación 0,643 con un valor de 0,01, siendo significativa al nivel positiva media; en contraste, se tiene a Garate (2019) en su estudio aplicado en Lima respecto a la atención en la farmacia, encontró que el 56.3% consideró que existe demora al comprar medicamentos, de los cuales el 31.4% indicó que la demora fue en el pago, el 22.4% en el pedido de medicamentos; el 13.9% en la entrega de medicamentos; y, el 62.9% manifestó que el horario donde hay mucha gente es de 8:30 a 10:00 am.

Desde esta perspectiva, entonces, el tiempo de atención, debe ser el idóneo para que el paciente pueda ser atendido. La atención adecuada hará que el cliente sienta que su salud es importante. La orden de atención debe ser bien manejada, ya que dependiendo a la gravedad de la situación los pacientes deben ser atendidos.

En el objetivo específico de determinar la relación entre el clima laboral y el trato de atención del personal se halló, que la variable clima laboral y la dimensión trato de atención del personal tiene una correlación 0,663 con un valor de 0,01 siendo significativa al nivel positiva media, para contrastar, contrariamente se tiene el resultado se tiene en la realidad nacional a Cervantes (2021) manifiesta que se refleja en Tacna, la atención farmacéutica tiene dificultades como la infraestructura de la farmacia que es deficiente, los químicos farmacéuticos no están capacitados, el marco regulatorio es deficiente además no hay iniciativa ni creatividad en la atención. Hay abuso de medicamentos, eventos indeseables, incumplimiento terapéutico y tratamientos no efectivos.

Definiendo el trato de atención para Rodríguez, et al. (2017) manifiestan que el farmacéutico, debe dar a conocer a los pacientes las propiedades, beneficios, y riesgos del medicamento; eso contribuirá a la educación del paciente para evitar riesgos.

Finalmente, para determinar la relación entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia se halló que la variable clima laboral y la farmacovigilancia tiene una correlación 0,634 con un valor de 0,01 siendo significativa al nivel positiva considerable; para comparar el resultado se tiene a Álvarez y Del Águila (2015), en su proyecto de investigación titulado Errores de prescripción como barreras para la atención farmacéutica en establecimientos de salud pública, Lima- Perú. Su principal propósito fue evaluar la calidad de los establecimientos públicos con respecto a la calidad de llenado de las recetas médicas y las barreras para brindar una óptima atención farmacéutica. Al finalizar se pudo concluir que, del total de las 4224 recetas llenados durante la atención farmacéutica en 11 establecimientos públicos de salud, el 24 % de recetas consignaban el dato del peso del paciente, el 34.2 % mencionaba el diagnóstico, el 93.7 % tenían descrito los medicamentos expresados en denominaciones comunes, finalmente el 5,7 % tuvieron fecha de vencimiento. Por lo tanto, dichos errores dificultan la detección de problemas, así como a la información que se pueda brindar al paciente sobre el uso de sus medicamentos, lo cual son barreras que afectan directamente a la calidad y satisfacción de la atención farmacéutica.

De lo antes mencionado, con respecto a la farmacovigilancia, se puede decir que el servicio del químico farmacéutico no termina solo en entregar el medicamento sino indicar la administración de la dosis correcta para cada paciente, resolver las dudas que pueda tener un seguimiento para ver el resultado.

Además, se le debe brindar a los pacientes folletos, trípticos donde vaya información adicional (Ministerio de salud de Chile, 2010)

Lo anteriormente expuesto permite entender que el clima laboral influye en cada integrante del equipo de trabajo, por ende todas las organizaciones deben aplicar correctamente las características para que la atención hacia el paciente sea el mejor, y así hayan buenos resultados de tanto en el sector salud donde se trabajan con pacientes como en cualquier otro sector donde haya organización laboral.

En consecuencia, en el hospital Jorge Reategui, el clima laboral actual es bueno, ya que los trabajadores se sienten satisfechos y realizan una buena atención a los pacientes, por ello deben seguir teniendo la misma estructura organizacional y

mejorarla de acuerdo a las situaciones para que así se brinde un servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Del objetivo general se concluyó que si existe una correlación positiva considerable de 0.760 entre las variables clima laboral y la atención farmacéutica. Así mismo esta correlación resultó significativa en el nivel 0,01 ($p=0,000 < 0,01$) Por lo que si el clima laboral cambia favorablemente entonces también cambia favorablemente la atención farmacéutica.
2. El clima laboral se describe como bueno en un 81,82%, por lo que se puede concluir que el grado de estructura de la organización está muy bien ejecutada, por ende, el personal sabe cuáles son las funciones a desarrollar.
3. La atención farmacéutica, como antes se mencionó, es resultado del clima laboral, por ello tiene un 68,2% como buena.
4. Con respecto al primer objetivo específico se halló que, si existe una correlación positiva media de 0,576 entre la variable clima laboral y la dimensión disponibilidad de medicamentos, siendo significativa en el nivel 0.01 ($p=0,005 < 0,01$) por lo que depende de cómo se maneje la administración de medicamentos por parte del personal de farmacia.
5. Para el segundo objetivo específico se halló que sí existe una correlación positiva media de 0,643 entre la variable clima laboral y el tiempo de atención, siendo significativa en el nivel 0.01 ($p=0,001 < 0,01$) entonces, depende del clima laboral para que haya una buena o mala administración del tiempo de atención por parte del personal.
6. En el tercer objetivo específico se halló que sí existe una correlación positiva media de 0,663 entre la variable clima laboral y el trato en la atención, siendo significativa en el nivel 0.01 ($p=0,001 < 0,01$) por ello, el trato de atención siempre va a depender de cómo esté el clima laboral cuando se atiendan a los pacientes.
7. Para el último objetivo específico se halló que sí existe una correlación positiva considerable de 0,634 entre el clima laboral y la farmacovigilancia siendo significativa en el nivel 0.01 ($p=0,002 < 0,01$), entonces, la administración, el seguimiento, y las indicaciones van a depender del clima laboral, en el caso de que ingrese un nuevo encargado de la farmacia y cambia las políticas, no motiva al personal, entonces la atención va a ser mala.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos y jefes Hospital Jorge Reategui Delgado I que sigan mejorando el clima laboral para que los trabajadores brinden una buena atención al paciente.
2. Se recomienda a los investigadores del sector de salud ampliar la investigación, siendo este un estudio base para una continuidad para conocer el clima laboral de las farmacias de los hospitales de Piura.
3. Se recomienda a los docentes en salud y farmacia que enseñen a los estudiantes sobre clima laboral y atención farmacéutica, empleando temas de organización, liderazgo, motivación para que puedan saber cómo atender a los clientes.
4. Se recomienda a los estudiantes de farmacia que investiguen sobre la motivación laboral para poder brindar una posterior buena atención cuando estén ejerciendo la profesión.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Antecedentes de Investigación. Universidad de Lima. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10819/Nota%20Acad%C3%A9mica%203%20%2818.04.2021%29%20-%20Antecedentes%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, A., Turpo, A., Ortiz-Palo, L., Gongora, N., y Del-Aguila, S. (2016). Barreras para la implementación de la Atención Farmacéutica en establecimientos farmacéuticos de Cusco, Perú. *Pharmaceutical Care España*, 18(5), 194-205. <https://pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/326>
- Álvarez, A., y Del Aguila, S. (2015). Errores de prescripción como barrera para la Atención Farmacéutica en establecimientos de salud públicos: Experiencia Perú. *Pharmaceutical Care España*, 17(6), 725-731. <https://pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/246>
- Anckermann, S. y Cheesman, S. (2010). Marco teórico. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/marco-e-hipotesis-investigacion.pdf>
- Arias, J., Villasis, M. A. y Miranda M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2): 201 – 206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Aso, U. (2021). Fundamento teórico (en una investigación o tesis): definición y partes. *Psicología y Mente*. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/fundamento-teorico>
- Bordas, María. *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2016.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México. Editorial Trillas.

- Burga, S. E. y Condori, N. R. (2021). Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la atención Farmacéutica – Lima 2020-2021. Universidad Roosevelt. Perú. Recuperado de <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/388/TESIS%20BURGA-CONDORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, F. L. y Gálvez, N. C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *TZHOECOEN*, 9(1), 01-05. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones. 9na Edic. México: McGraw Hill. Recuperado de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- CREHANA. (s.f.). CREHANA. Obtenido de CREHANA: <https://www.crehana.com.pe/blog/negocios/que-significa-actuar-autonomia/>
- Cervantes, J. (25 de setiembre de 2021). Colegio quimico farmaceutico del Peru. Obtenido de Colegio quimico farmaceutico del Peru: <http://www.cqfp.pe/i-foro-atencion-farmaceutica-en-el-peru-realidad-y-perspectivas/>
- Definicion.de. (2019). Definicion.de. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/dedicacion/>
- Duque, P. (19 de noviembre de 2021). Diariefarma. Obtenido de Diariefarma: <https://www.diariefarma.com/2021/11/19/pedro-duque-las-farmacias-deben-incorporar-la-innovacion-a-la-gestion-diaria>
- empleo.(s.f.). *empleo*. Obtenidodeempleo: <https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/estimulacion-laboral-clave-para-el-desempeno-2541>

- El regional Piura. (28 de mayo de 2020). Piura: Ministerio Público realizó operativo en farmacias cerca del Hospital COVID-19 'Santa Rosa'. El regional Piura, pág. 1.
- Esan. (7 de mayo de 2018). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- Espinoza, E. (2016). Universo, Muestra y muestreo. Recuperado de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Pérez, M. G., y Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de calidad asistencial*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- García, D., Lores, D., Dupotey, N.M., y Espinoza, D.L. (2018). Atención Farmacéutica en adultos mayores hipertensos. Una experiencia en la atención primaria de salud en Cuba. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 59(2), 91-98. <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v59i2.7307>
- Garate, S. (2019). *Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del instituto nacional de ciencias neurologicas de Julio 2014 a Junio 2015*. Lima : Universidad Federico Villarreal
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. México: Ed. Tercer Milenio. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- González, L. Ma., Guadarrama, J. y Carbajal, M. A. (s.f.) Técnicas e instrumentos de investigación. Universidad autónoma de México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/34622/1/secme-19027.pdf>
- Guerreo, D. (2018). Planificar el cronograma. Definición y orden de las actividades. Universidad de Piura. Perú. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3608/a4b0ad77f1523df>

19d7bf18e5abfa32fc05753d10214ab8ca8dfb41781951ee4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S. M. (2013). Población y muestra. Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LEC_T86.pdf

Hidalgo, R., & Tames, L. (2014). *Atención farmacéutica: Descripción del concepto y la aplicación de sus actividades farmacéuticas a nivel institucional y privado de los cantones centrales de San José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014*. Obtenido de http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf

Hrtrends . (24 de setiembre de 2018). *Hrtrends by infoempleo*. Obtenido de Hrtrends by infoempleo: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/dar-autonomia-a-empleados>

Hubspot. (14 de mayo de 2021). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>

Instituto de estudios universitarios. (28 de MAYO de 2018). *IEU*. Obtenido de IEU: <https://ieu.edu.mx/blog/tendencias/autonomia-laboral/>

Ley N° 28173. (2004). *Ley del trabajo del químico farmacéutico del Perú*. http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/Ley_28173-Ley_del_Trabajo_Farmac%C3%A9utico_17-Feb-2004.pdf

Lighthouse smart . (27 de mayo de 2013). *Lighthouse smart* . Obtenido de Lighthouse smart : <http://lhsmart.com/blog/?p=894>

Margusino, L., Illarro, A., Lorenzo, K., Monte, E., Márquez, E., Fernández, N., Gómez, D., Lago, N., Poveda, J.L., Díaz, R., Hurtado, J.L., Sánchez, J., Casanova, C. y Morillo, R. (2020). Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. *Telefarmacia. Farm. hosp*, 61-65. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190481>

Marín, Adriana. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico. *Acta*

bioethica, 23(2), 341-350. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2017000200341>

Matos, Z. (2012). La construcción del marco teórico en la investigación educativa. Apuntes para su orientación metodológica en la tesis. Universidad de Ciencias Pedagógicas "Raúl Gómez García". Revista Electrónica EduSol. 10(31): 1 – 14. Guantánamo – Cuba.

Ministerio de salud de Chile. (2010). *Uso racional de medicamentos: Una tarea de todos*. Santiago: Ministerio de Salud Pública del Uruguay.

MINSA (2011). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Ministerio de Salud. D.S. 014 – 2011. Diario oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>

Moro, M., González, M. A., Moreno, F., Jiménez, I., de Sebastián, M., y Herrero, A. (2016). Aplicación de Lean Seis Sigma en la mejora de la calidad del proceso de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos. OFIL, 26(2), 87-93. https://www.researchgate.net/profile/MartaMoro/publication/307173733_Aplicacion_de_Lean_Seis_Sigma_en_la_mejora_de_la_calidad_del_proceso_de_Atencion_Farmaceutica_a_Pacientes_Externos/links/5e821242a6fdcc139c172a8b/Aplicacion-de-Lean-Seis-Sigma-en-la-mejora-de-la-calidad-del-proceso-de-Atencion-Farmaceutica-a-Pacientes-Externos.pdf

OMS (2019). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Quispas, M. (s.f.). Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición. Recuperado de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/T%C3%A9cnicas%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20e%20instrumentos%20de%20medici%C3%B3n.pdf>

Restrepo, E. (s.f.). Elaboración de un proyecto de investigación. Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.ramwan.net/restrepo/documentos/elaboracion-proyecto.pdf>

Retuerto, K. H. (2017). Análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú. <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/9>

- Rodríguez, O., Ana García, L. C., & Cabrera, P. (diciembre de 2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
- Ruiz, M. (2019). *Análisis diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para la farmacia "Danafarma"*. Piura : Universidad Nacional de Piura.
- Ruiz, J. (2015). Coordinación entre el farmacéutico comunitario y el médico de atención primaria en la atención al paciente con patologías crónicas. España: Universidad MiguelHernandez.
- Samame, Y. P. (2016). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015.<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/826>
- A. Sánchez, I. (2015). Cronograma de actividades. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, K. (2010). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de <http://goo.gl/EP3G8Q>
- Sevilla, D. y Tuset, M. (2020). La atención farmacéutica en pacientes ingresados. *Farm. hosp*, 28-31. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190473>
- Sierra, M. A. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Solís, L. R. (2017). Percepción del clima organizacional en la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima- Junio 2017. Universidad Wiener. Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/764/TI>

TULO%20-

%20Solis%20Moris%2C%20Livia%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Rev Med (Bolivia), 6, 31.
<https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Tortajada, B., Morillo, R., Margusino, L., Marcos, J. A., y Fernández, C. M. (2020). Encuesta de situación de la telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España durante la pandemia por la COVID-19. Farmacia Hospitalaria, 44(04), 135-140.
<http://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11527>

Velandia, F., Ardón, N., y Jara, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 6(13), 139-168.
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=)

Villasis, M. A. y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. Revista Alergia México. 63(3): 303 – 310. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>.

worki 360°. (s.f.). *worki 360°*. Obtenido de worki 360°:
<https://www.worki360.com/clima-laboral/Clima-Organizacional-Chiavenato>

Zapata, C. E. (2017). Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8740/Zapata_VCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia.
Hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura, 2021.

Problema de investigación	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Método
<p>Problema General: ¿El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué características tiene el clima laboral del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué características tiene la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del</p>	<p>Hipótesis general: El clima laboral se relaciona significativamente con la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021 Existe relación significativa entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021 Existe relación significativa entre el clima laboral y el trato de atención del personal de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y la atención farmacéutica del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el tiempo de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y</p>	Variable 1: Clima laboral	Autonomía laboral	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Población: Trabajadores del servicio de Farmacia del Hospital Jorge Reátegui, Piura.</p> <p>Muestra: 5 Químicos farmacéuticos y 15 técnicos en farmacia</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Grado de estructura que impone el puesto	
				Motivación laboral	
			Variable 2: Atención farmacéutica	Reconocimientos y apoyo laboral	
				Disponibilidad de medicamentos	
				Tiempo de atención	
				Trato en la atención	
				Farmacovigilancia	

<p>Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021? ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021?</p>	<p>farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021 Existe relación significativa entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021</p>	<p>el trato de atención del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021 Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la farmacovigilancia del personal de farmacia del Hospital Jorge Reátegui Delgado I de la ciudad de Piura, 2021</p>			
---	--	--	--	--	--

Anexo 2:

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 01: Clima Laboral	El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (Bordas, 2016)	La operacionalización de la variable, se realizará mediante la aplicación de un cuestionario (instrumento de la investigación), estructurada con preguntas cerradas, las cuales permitirá recopilar datos que permitan describir el comportamiento de la variable	1. Autonomía laboral	1. Responsabilidad 2. Independencia	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
			2. Grado de estructura que impone el puesto	Estrategia laboral	
			3. Motivación laboral	1. Económico 2. Línea de acción profesional.	
			4. Reconocimientos y apoyo laboral	1. Estímulo laboral. 2. Agradecimiento laboral.	
Variable 02: Atención Farmacéutica	Son las diferentes actividades que realiza el farmacéutico centradas en la atención al paciente, su objetivo es prevenir, resolver las desviaciones que provocan que no se alcance el objetivo terapéutico, para	La operacionalización de la variable, se realizará mediante la aplicación de un cuestionario (instrumento de la investigación)	Disponibilidad de medicamentos	Stock de medicamentos. Medicamentos de calidad. Medicamentos alternativos	Nunca A veces Siempre

	<p>ello evalúa los problemas de salud del paciente desde una perspectiva de la necesidad, efectividad y seguridad de los medicamentos, dicha labor la realiza en forma interdisciplinaria con un equipo de profesionales en salud e involucrando al paciente y la familia. (Hidalgo & Tames, 2014)</p>	<p>, estructurada con preguntas cerradas, las cuales permitirá recopilar datos que permitan describir el comportamiento de la variable</p>	<p>1) Tiempo de atención</p>	<p>1. Cumplimiento de horario. 2. Atención adecuada. 3. Orden de atención.</p>	
			<p>2) Trato en la atención</p>	<p>1. Resuelve dudas y consultas del paciente. 2. Atención de quejas.</p>	
			<p>3) Farmacovigilancia</p>	<p>1. Agenda de pacientes. 2. Seguimiento al tratamiento. 3. Registro de seguimiento.</p>	

Anexo 3:

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia. Hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura, 2021”
Javier Francisco Herrera Cortez

Instrucciones

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información servirá para conocer Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada, por lo que le agradecemos no colocar su nombre. El cuestionario presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, marque con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea.

Nº	Variable Clima Laboral		1 Nunca	2 A ve ce s	3 Sie mpr e
	Indicador	Dimensión: Autonomía laboral			
1	Responsabilidad	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	Independencia	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.			
		Dimensión: Grado de estructura que impone el puesto			
8	Estrategia Laboral	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.			
		Dimensión Motivación Laboral			
14	Económico	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar.			
15		La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.			
16	Línea de acción profesional	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.			
		Dimensión Reconocimientos y Apoyo Laboral			
20	Estimulo laboral	Existen posibilidades de promoción en la Institución.			
21		Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente			
22	Agradecimiento laboral	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).			
23	Dedicación	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.			

Nº	Variable Atención Farmacéutica		1 Nunca	2 A vece s	3 Si e m p re
	Indicador	Dimensión: Disponibilidad de medicamentos			
24	Stock de medicamentos	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben.			
25	Medicamentos de calidad	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad.			
26	Medicamentos alternativos	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna.			
	Indicador	Dimensión tiempo de atención			
27	Cumplimiento de horario	Se cumple con el horario de atención establecido.			
28	Atención Adecuada	El tiempo de atención al paciente es la adecuada.			
29	Orden de atención	Le atención es de acuerdo al turno establecido.			

30		La atención realizada es ordenada de acuerdo al turno de llegada del paciente.			
		Dimensión trato en la atención			
31	Resuelve dudas y consultas del paciente	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos			
32	Atención de quejas	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud.			
		Dimensión Farmacovigilancia			
33	Agenda de pacientes	Cuentan con un registro de pacientes atendidos en la farmacia.			
34	Registro de seguimiento	Las Reacciones adversas a medicamento (RAM) están perfectamente documentadas.			
35	Seguimiento al tratamiento	Las RAM son notificadas a las autoridades competentes.			
36		Usted se encuentra calificado para detectar RAM.			

Anexo 4:

Validez y confiabilidad

a) Clima laboral (ALFA DE CRONBACH)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluido s ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	51,7000	75,567	,600	,933
VAR00002	51,7000	77,344	,631	,932
VAR00003	52,2000	75,289	,587	,933
VAR00004	51,7000	76,011	,561	,934
VAR00005	51,8000	77,067	,648	,932
VAR00006	51,8000	76,400	,724	,931
VAR00007	52,1000	75,211	,549	,934
VAR00008	52,3000	75,789	,613	,933
VAR00009	52,6000	77,822	,621	,933
VAR00010	52,1000	76,100	,620	,932
VAR00011	51,4000	78,711	,808	,932
VAR00012	52,3000	75,344	,517	,935
VAR00013	52,1000	69,878	,822	,929
VAR00014	52,1000	77,433	,495	,934
VAR00015	51,7000	77,122	,657	,932
VAR00016	51,8000	79,067	,427	,935
VAR00017	51,5000	77,833	,717	,932
VAR00018	51,8000	74,178	,712	,931
VAR00019	52,2000	77,289	,574	,933
VAR00020	52,5000	75,833	,646	,932
VAR00021	51,7000	79,122	,431	,935
VAR00022	51,6000	76,489	,784	,931
VAR00023	51,9000	78,100	,545	,934

b) Atención farmaceutica (ALFA DE CRONBACH)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	13

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00024	30,0000	31,111	,759	,899
VAR00025	29,3000	37,789	,474	,912
VAR00026	30,5000	35,167	,756	,902
VAR00027	29,8000	30,622	,765	,899
VAR00028	29,6000	35,600	,437	,912
VAR00029	29,3000	36,900	,711	,907
VAR00030	29,3000	36,900	,711	,907
VAR00031	30,0000	33,111	,661	,903
VAR00032	29,7000	33,567	,692	,902
VAR00033	29,5000	32,278	,913	,893
VAR00034	29,8000	32,400	,690	,902
VAR00035	29,5000	34,722	,573	,907
VAR00036	30,1000	33,211	,570	,909

Anexo 5: Validez de constructo de Clima Laboral

VARIABLE 1 CLIMA LABORAL																												
N.º	D1 Autonomía laboral							TAL	D2 GRADO DE ESTRUCTURA					TGE	D3 MOTIVACION LABORAL	TM	D4 RECONOCIMIENTOS Y APOYO LABORAL				TRAL	TCL						
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	0	1	2				3	4	5	6			7	8	9	0	1	2
1	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	3	2	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	12	64
2	3	3	2	3	3	3	3	20	2	2	2	3	2	3	14	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	11	61
3	3	3	2	3	2	3	2	18	1	2	2	3	2	3	13	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	3	11	57
4	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	3	2	3	15	2	3	2	3	2	2	14	2	3	3	3	11	60
5	3	2	2	3	2	2	2	16	2	1	2	3	3	2	13	3	3	2	3	2	2	15	2	3	3	2	10	54
6	2	2	2	2	3	2	1	14	2	2	3	3	3	2	15	3	3	2	3	3	3	17	1	2	3	2	8	54
7	3	3	2	2	3	3	2	18	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	2	9	62
8	1	2	1	1	2	2	1	10	1	1	1	2	1	1	7	1	2	2	2	1	1	9	1	2	2	2	7	33
9	3	3	3	3	2	2	3	19	2	1	2	3	1	1	10	2	2	2	2	3	2	13	1	3	2	2	8	50
10	3	2	1	3	2	2	2	15	2	2	2	3	1	1	11	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	8	48

Correlaciones

		CLIMA LABO RAL	AUT ONO MIA LAB ORA L	GRAD O DE ESTR UCTU RA	MOITIVA CION LABORAL	RECONO CIMIENT O Y APOYO LABORA L
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,866*	,914**	,857**	,798**
	Sig. (bilateral)		,001	,000	,002	,006
	N	10	10	10	10	10
AUTONOMIA LABORAL	Correlación de Pearson	,866**	1	,614	,544	,795**
	Sig. (bilateral)	,001		,059	,104	,006
	N	10	10	10	10	10
GRADO DE ESTRUCTURA	Correlación de Pearson	,914**	,614	1	,922**	,594
	Sig. (bilateral)	,000	,059		,000	,070
	N	10	10	10	10	10
MOITIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	,857**	,544	,922**	1	,454
	Sig. (bilateral)	,002	,104	,000		,188
	N	10	10	10	10	10
RECONOCIMIENTO Y APOYO LABORAL	Correlación de Pearson	,798**	,795*	,594	,454	1
	Sig. (bilateral)	,006	,006	,070	,188	
	N	10	10	10	10	10

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

Anexo 6: Validez de constructo de Atención farmacéutica

VARIABLE 2 ATENCION FARMACEUTICA																		
D5 DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS			TDM	D6 TIEMPO DE ATENCION				TTA	D7 TRATO EN LA ATENCION		TTAC	D8 FARMACOVIGILANCIA				TF	TAF	
24	25	26		27	28	29	30		31	32		33	34	35	36			
3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	3	2	10	36	
3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	2	11	37	
2	3	2	7	3	3	3	3	12	2	3	5	3	3	2	2	10	34	
2	3	2	7	3	3	3	3	12	2	2	4	3	3	3	1	10	33	
1	3	2	6	1	3	3	3	10	1	3	4	3	3	3	3	12	32	
3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	3	12	38	
3	3	1	7	3	1	3	3	10	2	2	4	3	3	3	3	12	33	
1	3	1	5	1	2	2	2	7	1	2	3	1	1	1	1	4	19	
3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	3	3	11	37	
1	2	1	4	1	2	3	3	9	2	1	3	2	1	3	1	7	23	


Correlaciones

		ATENCIÓN FARMACEUTICA	DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS	TIEMPO DE ATENCIÓN	TRATO EN LA ATENCIÓN	FARMACOVIGILANCIA
ATENCIÓN FARMACEUTICA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 10	,925** 10	,930** 10	,882** 10	,890** 10
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,925** 10	1 10	,844** 10	,914** 10	,708* 10
TIEMPO DE ATENCIÓN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,930** 10	,844** 10	1 10	,831** 10	,739* 10
TRATO EN LA ATENCIÓN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,882** 10	,914** 10	,831** 10	1 10	,614 10
FARMACOVIGILANCIA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,890** 10	,708* 10	,739* 10	,614 10	1 10

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 7: Autorización de aplicación del instrumento

 1276-2021-5485

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

Piura, Perú, 29 de Octubre de 2021

Dr. JOSE ENRIQUE CRUZ VILCHEZ
GERENTE DE RED ASISTENCIAL ESSALUD PIURA

Dr. CARLOS CRUZ MICHILOT
JEFE DE LA UNIDAD DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DOCENCIA
ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

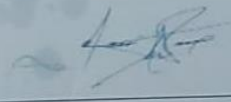
De nuestra consideración:


Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a: HERRERA CORTEZ JAVIER FRANCISCO, con DNI 72180705, maestrante de la experiencia curricular Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación a mi cargo, de la Universidad César Vallejo, con código de matrícula N° 7002551115, quien realizará su trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro (a) en Gestión de los Servicios de la Salud titulado: "**Clima Laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia. Hospital Jorge Reátegui Delgado. Piura, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, no fin de lucro alguno, donde se aplicarán instrumentos de recojo de información.

Agradecemos anteladamente por la atención que le brinde con las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización formal y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación en la entidad bajo su dirección.


Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente







Edwin M. García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado Piura
Universidad César Vallejo



Anexo 8:
Resolución


Hospital Jorge Reategui Delgado
RED ASISTENCIAL PIURA



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

NOTA N°008-CAP-DQC-INV-2021

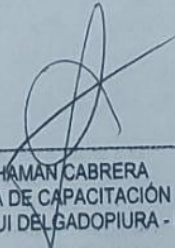
Piura, 06 de diciembre del 2021

Sra. QF.
Norley Olaya
Jefa de Farmacia
Hospital Jorge Reategui Delgado
EsSalud – Piura

Por la presente me dirijo a Usted para saludarla, a la vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Tesis Titulado: "CLIMA LABORAL Y LA ATENCION FARMACÉUTICA DEL PERSONAL DE FARMACIA. HOSPITAL JORGE REATEGUI DELGADO" teniendo como autor al alumno HERRERA CORTEZ JAVIER FRANCISCO, ha pasado el proceso de revisión del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red, estando apto para su ejecución, bajo responsabilidad según normas Institucionales Vigentes.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



DRA. QORY CHAMAN CABRERA
COORDINADORA DE CAPACITACIÓN
HOSPITAL II JORGE REATEGUI DELGADO PIURA - ESSALUD

NIT: 1286-2021-5486

Anexo 9:
Prueba de normalidad

Anexo 1
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl
CLIMA LABORAL	,149	22	,200*	,927	22
ATENCION FARMACEUTICA	,160	22	,148	,906	22

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Statistics, elaboración propia, 2021.

Anexo 10: Matriz de validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima laboral

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Clima laboral

Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Lucero Elena Tume Flores

Grado académico del evaluador: Magister en Gestión de los servicios de la salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD
LUCERO TUME FLORES
COFP 21793

Mg. Lucero Elena Tume Flores

DNI: 48337102

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Atención Farmacéutica

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Atención Farmacéutica

Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Lucero Elena Tume Flores

Grado académico del evaluador: Magister en Gestión de los servicios de la salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
HOSPITAL Y CENTROS ASISTENCIALES REGIONALES
D.F. LUCERO TUME FLORES
D.F.P.P. 21703

Mg. Lucero Elena Tume Flores

DNI: 48337102



TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia Hospital Jorge Reátegu Delgado. Plura, 2021"
 AUTOR: Javier Francisco Herrera Cortez

Nº	Variable: Clima Laboral			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
	Indicador	Dimensión: Autonomia laboral	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
		ITEMS												
1	Responsabilidad	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.				X		X		X		X		
2		Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan.				X		X		X		X		
3		Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.				X		X		X		X		
4	Independencia	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.				X		X		X		X		
5		Se puede decir lo que se piensa en la institución.				X		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		X		
7		Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.				X		X		X		X		
		Dimensión Grado de estructura que impone el puesto												
8	Estrategia Laboral	Las metas que persigue la organización están claramente				X		X		X		X		

9		definidas.											
10		Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.				X		X		X		X	
11		Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.				X		X		X		X	
12		Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.				X		X		X		X	
13		La misión y visión es conocida por todos los colaboradores.				X		X		X		X	
		Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas.				X		X		X		X	
		Dimensión Motivación Laboral											
14	Económico	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar.				X		X		X		X	
15		La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.				X		X		X		X	
16	Línea de acción profesional	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.				X		X		X		X	
17		Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización.				X		X		X		X	
18		Percebe un entorno favorable entre los trabajadores del servicio de Farmacia.				X		X		X		X	
19		Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.				X		X		X		X	
		Dimensión Reconocimientos y Apoyo Laboral											
20	Estímulo laboral	Existen posibilidades de promoción en la Institución.				X		X		X		X	
21		Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.				X		X		X		X	
22	Agradecimiento laboral Dedicación	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).				X		X		X		X	
23		Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.				X		X		X		X	

Nº	Variable: Atención Farmacéutica			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION RECOMENDACION			
	Son las diferentes actividades que realiza el farmacéutico centradas en la atención al paciente, su objetivo es prevenir, resolver las desviaciones que provocan que no se alcance el objetivo terapéutico, para ello evalúa los problemas de salud del paciente desde una perspectiva de la necesidad efectividad y seguridad de los medicamentos, dicha labor la realiza en forma interdisciplinaria con un equipo de profesionales en salud e involucrando al paciente y la familia. (Hidalgo & Tames, 2014)			1	2	3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
	1	2	3	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
	Indicador	Dimensión Disponibilidad de medicamentos													
		ITEMS													
24	Stock de medicamentos	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben				X	X	X	X						
25	Medicamentos de calidad	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad				X	X	X	X						
26	Medicamentos alternativos	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna				X	X	X	X						
	Indicador	Dimensión Tiempo de atención													
27	Cumplimiento de horario	Se cumple con el horario de atención establecido				X	X	X	X						
28	Atención Adecuada	El tiempo de atención al paciente es la adecuada.				X	X	X	X						
29	Orden de atención	La atención es de acuerdo al turno establecido				X	X	X	X						
30		La atención realizada es ordenada de acuerdo al turno de llegada del paciente				X	X	X	X						
		Dimensión Trato en la atención													

31	Resuelve dudas y consultas del paciente	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos.				X	X	X	X					
32	Atención de quejas	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud.				X	X	X	X					
		Dimensión Farmacovigilancia												
33	Agenda de pacientes	Cuentan con un registro de pacientes atendidos en la farmacia.				X	X	X	X					
34	Registro de seguimiento	Las Reacciones adversas a medicamento (RAM) están perfectamente documentadas.				X	X	X	X					
35	Seguimiento al tratamiento	Las RAM son notificadas a las autoridades competentes.				X	X	X	X					
36		Usted se encuentra calificado para detectar RAM.				X	X	X	X					

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
 Lucero Elena Tume Flores
 J. LUCERO TUME FLORES
 CQP 41132

Mg. Lucero Elena Tume Flores
 DNI: 48337102
 Juez experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima laboral

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Clima laboral

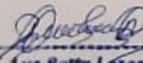
Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Luz Betty Lozano Alarcón

Grado académico del evaluador: Magister en Gestión de los servicios de la salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------


Q. Luz Betty Lozano Alarcón
COFP N° 21571

Mg. Luz Betty Lozano Alarcón

DNI: 40512916

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Atención Farmacéutica

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Atención Farmacéutica

Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Luz Betty Lozano Alarcón

Grado académico del evaluador: Magister en Gestión de los servicios de salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------


Q.F. Luz Betty Lozano Alarcón
COFP N° 21671

Mg. Luz Betty Lozano Alarcón

DNI: 40512916



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura, 2021"
 AUTOR: Javier Francisco Herrera Cortez

Nº	Variable: Clima Laboral		1 Nunca	2 A veces	3 Siempre	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
	Indicador	Dimensión: Autonomía laboral				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		ÍTEMS												
1	Responsabilidad	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.				X	X	X	X					
2		Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que le asignan.				X	X	X	X					
3		Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.				X	X	X	X					
4	Independencia	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.				X	X	X	X					
5		Se puede decir lo que se piensa en la institución.				X	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	X					
7		Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.				X	X	X	X					
		Dimensión Grado de estructura que impone el puesto												
8	Estrategia Laboral	Las metas que persigue la organización están claramente				X	X	X	X					

9		definidas.												
		Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.				X	X	X	X					
10		Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.				X	X	X	X					
11		Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.				X	X	X	X					
12		La misión y visión es conocida por todos los colaboradores.				X	X	X	X					
13		Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas.				X	X	X	X					
		Dimensión Motivación Laboral												
14	Económico	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar.				X	X	X	X					
15		La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.				X	X	X	X					
16	Línea de acción profesional	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.				X	X	X	X					
17		Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización.				X	X	X	X					
18		Percebe un entorno favorable entre los trabajadores del servicio de Farmacia.				X	X	X	X					
19		Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.				X	X	X	X					
		Dimensión Reconocimientos y Apoyo Laboral												
20	Estímulo laboral	Existen posibilidades de promoción en la institución.				X	X	X	X					
21		Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.				X	X	X	X					
22	Agradecimiento laboral	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).				X	X	X	X					
23	Dedicación	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.				X	X	X	X					

Variable: Atención Farmacéutica					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION	
Nº	Indicador	Dimensión Disponibilidad de medicamentos	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		ITEMS												
24	Stock de medicamentos	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben				X		X		X		X		
25	Medicamentos de calidad	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad				X		X		X		X		
26	Medicamentos alternativos	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna				X		X		X		X		
		Dimensión Tiempo de atención												
27	Cumplimiento de horario	Se cumple con el horario de atención establecido				X		X		X		X		
28	Atención Adecuada	El tiempo de atención al paciente es la adecuada				X		X		X		X		
29	Orden de atención	La atención es de acuerdo al turno establecido				X		X		X		X		
30		La atención realizada es ordenada de acuerdo al turno de llegada del paciente				X		X		X		X		
		Dimensión Trato en la atención												

31	Resuelve dudas y consultas del paciente	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos.				X		X		X		X		
32	Atención de quejas	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud				X		X		X		X		
		Dimensión Farmacovigilancia												
33	Agenda de pacientes	Cuentan con un registro de pacientes atendidos en la farmacia				X		X		X		X		
34	Registro de seguimiento	Las Reacciones adversas a medicamento (RAM) están perfectamente documentadas.				X		X		X		X		
35	Seguimiento al tratamiento	Las RAM son notificadas a las autoridades competentes.				X		X		X		X		
36		Usted se encuentra calificado para detectar RAM.				X		X		X		X		


 Q.F. Luz Betty Lozano Alarcón
 C.O.F.P. Nº 21671
 Mg. Luz Betty Lozano Alarcón
 DNI: 40512916
 Juez experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima laboral

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Clima laboral

Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Maria Teresa Arango Oscco

Grado académico del evaluador: Magister en Gestión de los servicios de la salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------



INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD
Mg. Maria Teresa Arango Oscco
C.G.F.P. 6431

Mg. Maria Teresa Arango Oscco

DNI: 21525946

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Atención Farmacéutica

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la variable Atención Farmacéutica

Dirigido a: Personal del servicio de Farmacia

Apellidos y nombres del evaluador: Maria Teresa Arango Oscco

Grado académico del evaluador: Magíster en Gestión de los servicios de la salud

Valoración:

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------


F. Maria Teresa Arango Oscco
C.O.F.P. 6417

Mg. Maria Teresa Arango Oscco

DNI: 21525946



TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y la Atención Farmacéutica del personal de Farmacia Hospital Jorge Reátegui Delgado Piura, 2021"
 AUTOR: Javier Francisco Herrera Cortez

Nº	Variable: Clima Laboral		1 Nunca	2 A veces	3 Siempre	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
	Indicador	Dimensión: Autonomía laboral				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		ITEMS												
1	Responsabilidad	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.				X	X	X	X					
2		Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que le asignan.				X	X	X	X					
3		Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna.				X	X	X	X					
4	Independencia	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.				X	X	X	X					
5		Se puede decir lo que se piensa en la institución.				X	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	X					
7		Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.				X	X	X	X					
		Dimensión Grado de estructura que impone el puesto												
8	Estrategia Laboral	Las metas que persigue la organización están claramente				X	X	X	X					

9		definidas.												
		Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.				X	X	X	X					
10		Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.				X	X	X	X					
11		Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.				X	X	X	X					
12		La misión y visión es conocida por todos los colaboradores.				X	X	X	X					
13		Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas.				X	X	X	X					
		Dimensión Motivación Laboral												
14	Económico	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar.				X	X	X	X					
15		La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.				X	X	X	X					
16	Línea de acción profesional	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.				X	X	X	X					
17		Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización.				X	X	X	X					
18		Percebe un entorno favorable entre los trabajadores del servicio de Farmacia.				X	X	X	X					
19		Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.				X	X	X	X					
		Dimensión Reconocimientos y Apoyo Laboral												
20	Estímulo laboral	Existen posibilidades de promoción en la Institución.				X	X	X	X					
21		Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.				X	X	X	X					
22	Agradecimiento laboral	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).				X	X	X	X					
23	Dedicación	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.				X	X	X	X					

Variable: Atención Farmacéutica				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
Nº	Indicador	Dimensión Disponibilidad de medicamentos	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ITEMS														
24	Stock de medicamentos	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben				X		X		X		X		
25	Medicamentos de calidad	Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad.				X		X		X		X		
26	Medicamentos alternativos	En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna.				X		X		X		X		
Dimensión Tiempo de atención														
27	Cumplimiento de horario	Se cumple con el horario de atención establecido.				X		X		X		X		
28	Atención Adecuada	El tiempo de atención al paciente es la adecuada.				X		X		X		X		
29	Orden de atención	La atención es de acuerdo al turno establecido.				X		X		X		X		
30		La atención realizada es ordenada de acuerdo al turno de llegada del paciente.				X		X		X		X		
Dimensión Trato en la atención														

31	Resuelve dudas y consultas del paciente	El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos.				X		X		X		X		
32	Atención de quejas	Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud.				X		X		X		X		
Dimensión Farmacovigilancia														
33	Agenda de pacientes	Cuentan con un registro de pacientes atendidos en la farmacia.				X		X		X		X		
34	Registro de seguimiento	Las Reacciones adversas a medicamento (RAM) están perfectamente documentadas.				X		X		X		X		
35	Seguimiento al tratamiento	Las RAM son notificadas a las autoridades competentes.				X		X		X		X		
36		Listed se encuentra calificado para detectar RAM.				X		X		X		X		


 Mg. María Teresa Arango Oscco
 C. P. F. P. S.

Mg. María Teresa Arango Oscco
 DNI: 21525946
 Juez experto

Anexo 11: Nivel descriptivo

Variable: Clima laboral

Escala de calificación	Escala de calificación Baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (54-69)	Bueno	14	63.64%
	Regular	8	36.36%
Medio (38-53)			
Bajo (23-37)	Malo	0	0.00%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 1: Autonomía laboral

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (17-21)	Bueno	16	72.73%
Medio (12-16)	Regular	6	27.27%
Bajo (7-11)	Malo	0	0.00%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 2: Grado de estructura

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (14-18)	Bueno	17	80.95%
Medio (10-13)	Regular	3	14.29%
Bajo (6-9)	Malo	1	4.76%
TOTAL		21	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 3: Motivación laboral

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
------------------------	--------------------------------	------------	------------

Alto (14-18)	Bueno	12	54.55%
Medio (10-13)	Regular	10	45.45%
Bajo (6-9)	Malo	0	0.00%
TOTAL		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 4: Reconocimientos y apoyo laboral

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (10-12)	Bueno	16	72.73%
Medio (7-9)	Regular	6	27.27%
Bajo (4-6)	Malo	0	0.00%
TOTAL		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Variable: Atención farmacéutica

Escala de calificación	Escala de calificación Baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (31-39)	Bueno	15	68.18%
Medio (22-30)	Regular	7	31.82%
Bajo (13-21)	Malo	0	0.00%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 5: Disponibilidad de medicamentos

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (7-9)	Bueno	18	81.82%
Medio (5-6)	Regular	4	18.18%
Bajo (3-4)	Malo	0	0.00%
TOTAL		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 6: Tiempo de atención

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (10-12)	Bueno	17	77.27%
Medio (7-9)	Regular	4	18.18%
Bajo (4-6)	Malo	1	4.55%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 7: Trato en la atención

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (5-7)	Bueno	14	63.64%
Medio (3-4)	Regular	7	31.82%
Bajo (2)	Malo	1	4.55%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Dimensión 8: Farmacovigilancia

Escala de calificación	Escala de calificación baremos	frecuencia	porcentaje
Alto (10-12)	Bueno	13	59.09%
Medio (7-9)	Regular	8	36.36%
Bajo (4-6)	Malo	1	4.55%
Total		22	100%

Fuente: Excel, elaboración propia, 2021.

Anexo 12: Escala de valoración

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.
Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

- -1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X , menor Y ", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X , mayor Y ".
- -0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- -0.75 = Correlación negativa considerable.
- -0.50 = Correlación negativa media.
- -0.25 = Correlación negativa débil.
- -0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- $+0.10$ = Correlación positiva muy débil.
- $+0.25$ = Correlación positiva débil.
- $+0.50$ = Correlación positiva media.
- $+0.75$ = Correlación positiva considerable.
- $+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte.
- $+1.00$ = Correlación positiva perfecta ("A mayor X , mayor Y " o "a menor X , menor Y ", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández Sampieri, 2006

Anexo 13: fotos

