



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA - FEBRERO 2022**

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORES:

**CORDERO CARRILLO GLORIA ELVIRA
OLIVARES NEYRA JOSE VICENTE**

ASESOR:

Mg. Q.F. Churango Valdez Javier

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis adorados padres, hermanos y amigos, quienes contribuyeron con un granito de arena a lo largo de mi desarrollo profesional.

Gloria Elvira Cordero Carrillo

El presente trabajo está dedicado a mi madre, María Neyra de Olivares, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi vida y mi carrera universitaria, y de manera especial a mi esposa, quien ha puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

Jose Vicente Olivares Neyra

Agradecimiento

A Dios, por habernos dado la vida, acompañando a lo largo de nuestra carrera y por ser la luz en nuestro camino, por darnos sabiduría y fortaleza para alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres, por ser los autores principales de nuestras vidas, por su amor, dedicación, que día a día nos brindan.

A nuestro asesor; Dr. Javier Churango Valdez, por su conocimiento y aporte fundamental en el desarrollo de este proyecto.

A nuestros profesores, de la Universidad Interamericana Para el Desarrollo, quienes contribuyeron con sus conocimientos para nuestra formación profesional.

Agradecemos a, las personas que de algún modo contribuyeron en esta etapa de nuestras vidas y el desarrollo de nuestro proyecto.

Índice General

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice general.....	IV
Índice de tablas.....	VI
Índice de figuras.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Índice general.....	2
I: Planteamiento del problema.....	4
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
II: Fundamentos teóricos.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	8
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Clima Laboral.....	10
2.2.2. Calidad de Atención.....	15
2.3. Marco conceptual.....	18
2.4. Hipótesis del problema.....	19
2.4.1. Hipótesis General.....	19
2.4.2. Hipótesis específicas.....	19
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	20
III: Metodología.....	21
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2. Descripción del método y diseño.....	21

3.3.	Población y muestra	21
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	23
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados.....		23
4.1.	Presentación de resultados.....	23
4.2.	Prueba de hipótesis.....	31
	4.2.1. Prueba de contrastacion de hipótesis general.....	39
4.3.	Prueba de hipótesis especifica.....	43
	4.3.1. Prueba de hipótesis especifica 1.....	45
	4.3.2. Prueba de hipótesis especifica 2.....	46
	4.3.3 prueba de hipotesis especifica 3.....	47
4.4.	Discusión de los resultados.....	49
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....		52
5.1.	Conclusiones.....	52
5.2.	Recomendaciones.....	53
Referencias bibliográficas.....		54
Anexos		58
Anexo 1. Matriz de consistencia.....		58
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....		59
Anexo 3. Consolidado de resultados.....		63
Anexo 4. Cronograma de Actividades.....		64
Anexo 5. Testimonio fotográfico.....		65
Anexo 6. Validación del instrumento por juicio de expertos.....		67
Anexo 7: Carta de aceptación de institución.....		70

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables e indicadores.....	18
Tabla 2.	Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos.....	21
Tabla 3.	Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Clima Laboral”.....	22
Tabla 4.	Evaluación del coeficiente α de Cronbach.....	22
Tabla 5.	Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad de Atención”.....	23
Tabla 6.	Evaluación del coeficiente de α de Cronbach.....	23
Tabla 7.	Genero.....	24
Tabla 8	Edad.....	25
Tabla 9	Relación laboral.....	26
Tabla 10	Años de labores en la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.....	27
Tabla 11	Hijos – Cantidad.....	28
Tabla 12	Dimensión Ambiente Físico.....	29
Tabla 13	Dimensión Ambiente Social.....	31
Tabla 14	Dimensión Crecimiento y Desarrollo.....	33
Tabla 15	Genero.....	35
Tabla 16	Edad.....	36
Tabla 17	Nivel educacional.....	37
Tabla 18	Dimensión Recurso Humano.....	38
Tabla 19	Dimensión Calidad de Procesos.....	40
Tabla 20	Dimensión Resultados.....	42
Tabla 21	Tabla de correlación.....	44
Tabla 22	Correlación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.....	45
Tabla 23	Correlación entre el ambiente físico y el recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma.....	46
Tabla 24	Correlación entre el ambiente social y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma.....	47
Tabla 25	Correlación entre el crecimiento - desarrollo y resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma.....	48

Índice de Figuras

Figura N°1.	Genero.....	24
Figura N°2.	Edad.....	25
Figura N°3.	Relación laboral.....	26
4Figura N°4.	Años de labores.....	27
Figura N°5.	Hijos - Cantidad.....	28
Figura N°6.	Dimensión ambiente físico.....	29
Figura N°7.	Dimensión ambiente social.....	31
Figura N°8.	Dimensión Crecimiento y desarrollo.....	33
Figura N°9.	Género de usuario.....	35
Figura N°10.	Edad de usuario.....	36
Figura N°11.	Nivel educacional.....	37
Figura N°12.	Dimensión Recurso Humano.....	38
Figura N°13.	Dimensión Calidad de Procesos.....	40
Figura N°14.	Dimensión Resultados.....	42

Resumen

Nuestro trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022; se aplicó una investigación descriptiva, correlacional simple, utilizando métodos descriptivos, transversales, la población del estudio de investigación estuvo conformada por 16 trabajadores y 220 usuarios externos, cuya muestra estuvo conformada por una población conformada por 140 usuarios, se obtuvo el siguiente resultado 15 (94%) de los usuarios son hombre, 7 (44%) tiene la edad de 26 a 35 años, 11 (69%) tiene nombramiento definitivo, 7 (44%) tiene menos a 3 años de labores, 9 (56%) no tiene hijos, 7 (100%) tiene menos de 2 hijos, 6 (38%) consideran muy buena la calidez humana, 6 (38%) consideran muy bueno el respeto a los integrantes del grupo, 6 (38%) consideran muy bueno el espacio físico del ambiente laboral, 7 (44%) consideran buena la empatía en el equipo cuando hay dificultades, 8 (50%) consideran bueno el nivel de identificación de la organización, 7 (44%) consideran buena el manejo de conflictos con el equipo, 6 (38%) consideran buena el nivel de actividades sobre carga laboral, 6 (38%) consideran muy buena la recompensa económica, 6 (38%) consideran bueno el desafío al trabajar, 7 (44%) consideran buena la cooperación de equipo, 6 (38%) consideran buena el nivel de actividades sobre carga laboral, 81 (69%) tienen la edad de 18 a 35 años, 60 (43%) tiene educación universitaria, 46 (33%) consideran buena la calidad del personal, 59 (42%) consideran bueno el recurso financiero, 66 (47%) consideran buena sus procedimientos operativos, 58 (41%) consideran buena el sistema de información, 62 (44%) consideran buena las acciones del personal, 63 (42%) consideran bueno las acciones del cliente, 60 (43%) consideran buena sus procesos de comunicación, 57 (41%) consideran buena la aplicación de procedimientos, 62 (44%) consideran buena el cumplimiento de indicadores, 63 (42%) consideran bueno la influencia de Inversión o gasto efectuado, 60 (43%) consideran buena sus procesos de acreditación, 57 (41%) usuarios consideran buena el mejoramiento de la salud. Podemos decir que la existencia de una correlación positiva moderada de 0,6999 entre Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe una relación positiva moderada entre Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

Palabra clave: Clima laboral, calidad de atención, indicadores

Abstract

Our research work aimed to establish the relationship between the work environment and quality of care of the workers of Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - February 2022; a descriptive, simple correlational investigation was applied, using descriptive, cross-sectional methods, the population of the research study was made up of 16 workers and 220 external users, whose sample was made up of a population made up of 140 users, the following result was obtained 15 (94%) of the users are men, 7 (44%) are between 26 and 35 years old, 11 (69%) have a permanent appointment, 7 (44%) have less than 3 years of work, 9 (56%) do not have children, 7 (100%) have less than 2 children, 6 (38%) consider human warmth to be very good, 6 (38%) consider respect for group members to be very good, 6 (38%) consider very the physical space of the work environment is good, 7 (44%) consider empathy in the team to be good when there are difficulties, 8 (50%) consider the level of identification of the organization to be good, 7 (44%) consider conflict management to be good with the team, 6 (38%) consider the level of activities on load to be good 6 (38%) consider the economic reward to be very good, 6 (38%) consider the challenge when working to be good, 7 (44%) consider the team cooperation to be good, 6 (38%) to consider the level of activities to be good. workload, 81 (69%) are between 18 and 35 years old, 60 (43%) have university education, 46 (33%) consider the quality of the staff to be good, 59 (42%) consider the financial resource to be good, 66 (47%) consider its operating procedures to be good, 58 (41%) consider the information system to be good, 62 (44%)) consider the actions of the personnel to be good, 63 (42%) consider the actions of the client to be good, 60 (43%) consider their communication processes to be good, 57 (41%) consider the application of procedures to be good, 62 (44%) consider compliance with indicators is good, 63 (42%) consider the influence of investment or expenditure made to be good, 60 (43%) consider their accreditation processes to be good, 57 (41%) users consider the improvement of health to be good. We can say that the existence of a moderate positive correlation of 0.6999 between work environment and quality of care of the workers of the Botica Inkafarma de Magdalena del Mar; with a confidence level of 95% and 5% probability of error, for which it is determined that there is a moderate positive relationship between Work environment and quality of care of the workers of the Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - February 2022.

Key word: Work environment, quality of care, indicators

Introducción

La necesidad de una atención que satisfaga las necesidades de sus usuarios es una consideración clave en la gestión moderna de la atención de la salud. Esta consideración se centra en los atributos y características que los usuarios encuentran beneficiosos. Investigaciones recientes indican que estas consideraciones tienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario. Creemos que es necesario determinar cómo se sienten los usuarios acerca de su atención, así como la conexión entre los dos.

Como producto de un gran cambio, la calidad es un tema central para las organizaciones. Por lo tanto, la gestión de la calidad es crucial en la economía de servicios. Asimismo, la calidad es un tema relacionado con la gestión del servicio de salud en todos sus ámbitos.

En este sentido, existe un desconocimiento sobre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Debemos recordar que son elementos fundamentales del sistema de salud, e inciden en el estado psicológico y el buen manejo del usuario. Por lo tanto, es importante comprender la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con los servicios de salud. De esta forma, conociendo la percepción del usuario, es posible conocer las fortalezas y debilidades que existen en los establecimientos.

La importancia de esta propuesta de investigación radica en validar los procesos que se enfocan en los usuarios, los tratamientos que se les dan y el flujo de pacientes. Otra razón importante son los tiempos de espera en la entrega y la identificación de las causas de error para abordar la demanda insatisfecha de servicios.

De esta misma manera se formuló como objetivo general identificar la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, y también determinar los tres objetivos específicos; identificar la relación entre el ambiente físico y el recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, determinar la relación entre el ambiente social y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar e identificar la relación entre el crecimiento y desarrollo y resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar. Así recopilamos antecedentes sobre las variables; y describir la metodología usada los objetivos de esta investigación.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el clima laboral es una preocupación de muchas instituciones y diferentes personas, por lo que este concepto tiene gran relevancia en los escenarios sociales a lo largo del tiempo por ser la interacción entre el lugar de trabajo, la organización disciplinar y la relación con las personas. Por esto hoy en día, en nuestro entorno global, existen muchas instituciones preocupadas por mantener un clima organizacional equilibrado y estable, buscando que su capital humano se sienta satisfecho e identificado con las organizaciones para las que labora, pues la forma en que se sientan y se comporten afectará directamente a ellos la forma en que se maneja el medio y la calidad de la atención que pueden brindar a las personas. (Burga, S. & Condori, N. 2021).

Las organizaciones muchas veces se esfuerzan por lograr el bienestar y la satisfacción de los empleados con el fin de lograr no solo una mayor productividad en sus respectivas tareas, sino también una sensación de satisfacción, compromiso y un ambiente de trabajo que los invite a desarrollarse y disfrutar el trabajo que realizan. Sin embargo, nada de lo anterior es posible sin la dirección y el liderazgo adecuados. (Duran, I., Gallegos M., & Cabezas, D. 2019).

La evaluación de los servicios de salud considera de alta importancia la satisfacción del paciente. Esto se debe a que se relaciona con la intención de la salud de promover el bienestar, que puede ser juzgado por los pacientes. Además, la satisfacción del paciente ayuda a optimizar la atención, ya que es más probable que los pacientes participen de manera efectiva. Por último, la satisfacción e insatisfacción del paciente se consideran juicios de valor individuales sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. (Guevara, J. 2018)

El objetivo de esta investigación es servir como referencia para cualquier organización que desee conocer el nivel de satisfacción de los clientes en la industria de la salud. También determinará la conexión entre el entorno de los trabajadores y la calidad del cuidado. Esto permitirá a los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar —también conocida como BIMM— desarrollar un plan de mejora que aumente su satisfacción. En última instancia, esto conduciría a clientes más leales, nuevos productos y servicios adicionales. Nuestro objetivo al estudiar el clima laboral en la Botica Inkafarma de Magdalena Del Mar en Lima fue determinar la relación entre los trabajadores y su oferta de cuidados febrero 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el Clima laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

Identificar la relación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención en los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, en el sentido de que la satisfacción o calidad percibida se incorpore al proceso de atención.

Hoy en día, el concepto de satisfacción tiene en cuenta la forma en que se trata a los pacientes, pero también se ve como un aspecto importante de sus expectativas sobre cómo deben ser tratados y su valor para ellos, considerando así el ambiente de trabajo como parte esencial. Por las cuestiones planteadas en la filosofía que subyace a este estudio, el clima laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, creemos que es fundamental mirar a los servicios de salud, enfatizando primero la calidad de atención, y lo que el personal farmacéutico tiene en cuanto a la atención al usuario.

El estudio es teóricamente sólido ya que aborda diferentes teorías sobre el ambiente de trabajo y la calidad de atención de los trabajadores de Botica Inkafarma y proporciona un marco teórico que facilita la comprensión de estas variables; y la comprensión de las relaciones entre estas variables.

En cuanto a la justificación práctica, el análisis de los resultados se basará en el estudio realizado en los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima, sobre el clima laboral y calidad de atención al mismo tiempo que nuestra investigación servirá como base para otros estudios acerca de estas variables.

Respecto a la justificación metodológica, se cumplirán los objetivos propuestos, aplicando una encuesta para recolectar información de la muestra en estudio, la variable estará compuesta por dimensiones; los mismos que pasaron por el procedimiento de validez y confiabilidad. El instrumento que se utilizará será el cuestionario "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022".

Capítulo II: Fundamentos Teóricos

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Pérez, F., Díaz, N., & Caro, J. (2019). En su trabajo de investigación Satisfacción laboral y calidad de atención en el Centro de Diálisis Nefro CIX SAC 2018, la investigación es realizada por el Centro de Diálisis NEFRO CIX SAC. Participan 137 personas —32 sanitarios y 105 pacientes— y utiliza un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. Se utilizó como instrumento cuestionarios que fueron validados mediante técnicas de encuesta. Los resultados del estudio se analizaron con SPSS 21, que es un programa estadístico. También se verificó con la prueba F, que es una variante de ANOVA. De los resultados, el 43,8% de los funcionarios y el 53,3% de los pacientes dicen recibir una atención eficaz. En base a esto, tanto los pacientes como los miembros del personal de atención dicen estar satisfechos.

Huamán, J. & Moncerrath, M. (2020) en su trabajo Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo, las enfermeras del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo fueron encuestadas en 2018 utilizando la herramienta de encuesta escala Liker. La encuesta reveló información sobre las motivaciones y percepciones de las enfermeras de atención primaria a través de datos presentados como tablas, números e histogramas. En 2018, un estudio concluyó que no había una correlación significativa entre la satisfacción del paciente y la motivación laboral. El estudio se realizó en el Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo y se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar los resultados.

Chamorro, A. (2019) en su investigación Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin-Pasco, Se realizó un estudio para explorar la conexión entre el clima organizacional y la calidad de la atención. Los resultados de este estudio transversal, no experimental, prospectivo y descriptivo correlacional se obtuvieron a través de cuestionarios y guías de entrevista. El estudio tuvo una correlación de prueba de hipótesis e involucró a 57 pacientes y 35 profesionales de enfermería. El 66% de los pacientes del Centro de Salud de Uliachin informaron que recibieron una buena atención. El 56% de las enfermeras que trabajan en el centro notaron lo mismo. El estudio concluyó que un clima organizacional positivo relacionado con los enfermeros y ambulatorios influyó positivamente en su calidad profesional.

Purizaca, N. (2018) con su estudio Clima organizacional y calidad de atención al paciente

de la Microred de salud César López Silva en Villa El Salvador-2016, Se utilizaron dos cuestionarios para medir la correlación entre el clima organizacional y la calidad de la atención. Uno mide el clima dentro de la red de salud César López Silva y el otro mide el entorno circundante. Los resultados mostraron que había una fuerte correlación entre las dos variables, con un valor de p de 0,00. Además, se utilizó el Rho de Spearman para medir estas dos variables.

Salazar, R. (2019) en su estudio Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA-Cajamarca, la Asociación de Enfermeras Hospitalarias del MINSA colaboró con la Universidad de Phoenix para medir el desempeño laboral de las enfermeras. En un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, Núñez proporcionó una confiabilidad de 0.88 para la escala instrumento que mide la calidad y el desempeño laboral. El propósito de esta medición fue determinar cómo se relaciona la atención profesional con la calidad general de la atención en los hospitales. La muestra se tomó de la población 139. Reflejó que el 35% de los profesionales tenían un nivel de desempeño laboral Medio Bajo. Además, el 42 % de los pacientes reportaron un nivel de satisfacción en curso con su atención. Todos los resultados fueron declarados con el máximo escrutinio científico y principios éticos en mente.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Terán, J. (2020) en su trabajo de investigación Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. Ecuador, La encuesta contenía preguntas de escala Likert sobre el ambiente de trabajo de los empleados. Adicionalmente, se encuestó a 230 usuarios externos y 13 funcionarios del centro de salud. El IESS mide calidad de atención; El 76,98% de los empleados eran adultos con tiempo mínimo de servicio y pacientes del sexo femenino con una edad promedio de 38,2 años. El 68% de los empleados creía que su entorno de trabajo era importante; también creían que sus sugerencias autorizadas no fueron escuchadas. En cuanto a los usuarios externos, se mostraron satisfechos con la atención, el equipamiento y la infraestructura que brinda el centro de salud de Cotacachi. Además, el 91% de estos usuarios indicó tener una buena opinión sobre la unidad de salud del IESS-Cotacachi, lo que demuestra que el personal médico y administrativo brinda una atención de calidad.

Pozo, L. (2020) en su estudio Desempeño laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo del Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2020, tuvo como objetivo determinar la relación del desempeño laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo, estudio con enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance comparativo y diseño no experimental, tipo transversal correlacional. La muestra fue de 64 usuarios internos y 81

usuarios externos del Hospital. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios validados. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman, donde se encontró una correlación de 0,827 ($p=0,000$); es importante resaltar que de 17 personas con 20 años trabajando en la institución, 14 de ellos coinciden en que existe un desempeño laboral medianamente bueno. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de calidad de atención del usuario externo del Hospital.

Squires, A., Fletcher, J., Hidalgo, H y Nigenda, G. (2018) en su trabajo Un Estudio Piloto del Clima Laboral de las Enfermeras Mexicanas, un equipo interdisciplinario planeó examinar el entorno laboral de las enfermeras en México a través de un estudio piloto. Esto implicó el uso de un instrumento derivado de la Escala de Práctica Ambiental del Índice de Trabajo de Enfermeras. El instrumento fue modificado para su uso en una técnica de recolección de datos en línea y en papel. El estudio se realizó entre 2011 y 2013, y sus resultados fueron analizados para asegurar la confiabilidad y validez del instrumento convertido. El instrumento modificado generó cinco factores; sin embargo, se encontraron diferencias en la carga entre los artículos. Esto condujo a percepciones sobre aspectos problemáticos y no problemáticos del entorno laboral de México. Al final se concluyó que el instrumento modificado podría evaluar de manera confiable los ambientes laborales en los hospitales mexicanos.

Loaiza, R., López, P., Loaiza, C., & Montoya, M. (2020) en su estudio Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018–2019, este estudio utilizó dos herramientas diferentes para medir cinco variables relacionadas con el clima organizacional. Estas variables incluyeron las percepciones tanto de enfermeros como de administradores sobre la calidad de la atención médica. Para medir estas variables, el estudio realizó un estudio transversal, cuantitativo y analítico que relacionó estas percepciones con el clima organizacional. De los 99 empleados en cargos administrativos y los 183 de enfermería, los resultados fueron positivos para todas las partes. Sin embargo, el clima organizacional general se consideró bueno; la atención de la salud que se brinda aún necesita mejorar en todas las áreas.

Jiménez, D.; Celis, P.; Morales, D. & Tello, F. (2020) en su trabajo la importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud, este estudio analiza la importancia de la cultura y el clima de enfermería en los establecimientos de salud. Se realizó a través de una revisión narrativa de 22 artículos de cinco años revisados en julio y agosto de 2020. Estas bases de datos incluyen Scopus, Redalyc, Pubmed y Scielo. Los hallazgos encontraron que la cultura y el clima de enfermería influyeron en gran medida en los resultados de los establecimientos

de salud. En concreto, estos dos factores inciden directamente en el desempeño de los empleados y en la implementación de procesos de mejora. Por lo tanto, estos dos factores juegan un papel importante en el proceso de toma de decisiones para mejorar los servicios médicos dentro de una institución determinada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Laboral

2.2.1.1. Referencias históricas

Ha habido muchas definiciones diferentes de entorno de trabajo desde Lewin, Lippitt y White en 1939. Argyris en 1958 es considerado la primera persona en utilizar el término en sus obras. El entorno laboral fue mencionado más tarde por Fleishman en 1953 y Carr, Schmidt, Ford y De Shon en 2003. Ostroff propuso tres categorías de entorno laboral basadas en los resultados de un metanálisis de 51 estudios con 70 muestras entre 1990 y 2000. Las tres categorías fueron: afectivo relativo a los aspectos emocionales, cognitivo relativo a los aspectos intelectuales e instrumental relativo a los aspectos prácticos. No se encontraron estudios que relacionaran el ambiente de trabajo con la salud.

En contradicción con varias encuestas sobre la última variable independiente, indican que está relacionada con variables de calidad climática como el estudio de 2004 de Boada, Grau, De Diego, Agulló. Sin embargo, el clima laboral se estudia de forma independiente y no está asociado a ninguna variable como se indica en el estudio de Carr, Schmidt, Ford y De Shon de 2003.

2.2.1.2. Características de Clima laboral

Es importante tomar en cuenta las características del clima laboral, para alcanzar un clima óptimo, a pesar que pueden variar el clima laboral uno del otro según las instituciones, existen patrones ya establecidos (Purizaca Cortez, N. J. F. (2018).). Las características del clima laboral pueden ser:

a. Clima laboral favorable o “sano”:

Un ambiente de trabajo saludable resulta cuando una combinación de factores crea un ambiente de trabajo adecuado y satisfactorio. Los factores que influyen incluyen: la estructura organizacional, el liderazgo, el compromiso, la cultura corporativa, la comunicación, las conexiones entre los empleados y la organización, la compensación, la

satisfacción, las oportunidades de desarrollo personal y el cumplimiento de las expectativas. (Acha, D. M. H., & Castillo, F. F. L. 2018). Un ambiente de trabajo saludable se caracteriza por: alineación de las metas organizacionales con las personas, estructura organizacional flexible, liderazgo basado en las condiciones de trabajo, apoyo mutuo entre los diferentes niveles de la organización, reconocimiento de las expectativas de los empleados y calidad de trabajo adecuada para la vida, lealtad, e identidad de la organización Identidad, pero también sistemas de tratamiento de conflictos orientados a la conciliación de intereses. (Purizaca, N. 2018).

b. Clima laboral no favorable:

Las condiciones de un ambiente de trabajo desfavorable son: estructura organizacional vertical, reglas y procedimientos rígidos, dominación política, sobrecarga de trabajo, actividades monótonas y repetitivas, responsabilidades laborales pequeñas, trabajadores sin objetivos claros, trabajo insignificante, lo que conduce a altas tasas de rotación, distorsión, ausentismo, actitudes negativas, insatisfacción, pasividad, bajo rendimiento y baja productividad. (Acha, D. & Castillo, F. 2018)

2.2.1.3. Evaluación del clima laboral.

Una evaluación del ambiente de trabajo puede determinar cómo los empleados perciben una organización, sus puntos fuertes o los aspectos de la cultura de una organización que se valoran. Entre otras cosas, la evaluación del clima organizacional permite a las instituciones:

- a. Evaluar las fuentes de conflicto o insatisfacción que conducen a actitudes negativas hacia la organización.
- b. Reforzar la base de programas e intervenciones encaminadas a mejorar la calidad de vida, la productividad, la armonía interpersonal y la eficacia organizacional.
- c. Supervisar el desarrollo de la organización y prevenir problemas antes de que perjudiquen el desempeño o el ambiente de trabajo (Castillo, K. & Chuman, J. 2021)

Los diferentes estudios e investigaciones han hecho que la evaluación del clima laboral sea múltiple, ha evolucionado en diferentes formas, las que se destacan son:

- a. **La categórica**, clasifica los tejidos en tipos teóricos preexistentes.
- b. **Dimensión**, que categoriza a la organización según un conjunto predeterminado de características, y obtiene el resultado según el proceso realizado.

- c. **La documental**, recopilar información documental de diferentes fuentes para identificar los tipos y características del entorno de trabajo de una organización.
- d. **Método del cuestionario**, que se caracteriza por un conjunto de preguntas que siguen un modelo teórico y se evalúan mediante determinados factores o indicadores, este método es mucho mejor porque se ha observado su validez y pertinencia porque permite el uso de la Estadística como medida de validez y fiabilidad (Acha, D. & Castillo, F. 2018)

2.2.1.4. Elementos del clima laboral.

- a. **Pertenencia a la Institución**. Sentido de responsabilidad y compromiso de los miembros con la organización. Es lo que es compartir objetivos personales con la organización. (Castillo, A. & Chuman, J. (2021).
- b. **Comunicación**. La comunicación es el proceso que posibilita la interrelación del género humano a partir de diversidad de signos estableciendo un código valido para el intercambio de ideas y conceptos, instando a la acción de los individuos en consecuencia con un pensamiento garantizando la retroalimentación o retroacción de dicho proceso. (Purizaca, N. 2018)
- c. **Cooperación**. Es el proceso de colaboración que induce a un nivel de comprensión alcanzable mediante intentos individuales o formas de interacción no cooperativa. (Purizaca, N. 2018)
- d. **Relación con mi superior**. Es el clima comunicacional que mantienes entre el jefe y el subordinado. (Purizaca, N. 2018)
- e. **Evaluación del desempeño**. Es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo. (Castillo, A. & Chuman, J. (2021).
- f. **Calidad de vida laboral**. Es una expresión de cuán satisfechos o insatisfechos están los empleados de una organización con su ambiente de trabajo. (Purizaca, N. 2018)
- g. **Inducción y entrenamiento**. En el trabajo de formación y el proceso, proporciona a los empleados las herramientas para fomentar el ajuste y la socialización de la cultura

corporativa. La formación es el objetivo principal de allanar el camino para nuevos empleados de forma rápida y asequible. (Castillo, A. & Chuman, J. (2021).

- h. **Puesto de trabajo.** Son responsabilidades y obligaciones que una persona realiza (Castillo, A. & Chun, J. 2021).
- i. **Acompañado de directores institucionales.** Cuando los empleados de un determinado departamento se encuentran en su etapa de desarrollo profesional, como coaching, consultoría, capacitación, etc., eso los pone en mejores condiciones para realizar estas tareas. (Jiménez, F. & Marino, I. 2018).
- i. **Cambio de actitud o compromiso.** Es una modificación de la percepción evaluativa general que tiene el empleado de un estímulo o conjunto de estímulos. (Jiménez, F. & Marino, I. 2018).

2.2.1.5. Dimensiones de clima laboral.

Sandoval Caraveo dijo que se pueden medir muchas dimensiones del ambiente de trabajo. Investigar estas dimensiones permite comprender mejor el clima organizacional. Sandoval Caraveo afirmó que “es fácil diagnosticar el ambiente de trabajo cuando se conocen las diversas dimensiones que se han investigado”.

a. Ambiente físico:

- **Estructura:** Los miembros de la organización conocen la cantidad de reglas, procedimientos, formalidades y demás condicionantes a los que se enfrentan en el desarrollo de sus puestos de trabajo. (Catire, C. & De La Cruz, M. 2021).
- **Responsabilidad:** percepción de los miembros de la organización sobre su disposición a tomar decisiones relacionadas con el trabajo. (Catire, C. & De La Cruz, M. 2021).
- **Calidez:** Puede dejar evidencias de apatía, condiciones adversas de trabajo, calidez humana, fraternidad y apoyo a las opciones individuales y colectivas. Cuanto más cálida sea la institución, más adecuado será su entorno. (Catire, C. & De La Cruz, M. 2021).

b. Ambiente social:

- **Conflictos:** Las opiniones conflictivas entre los miembros de la organización, incluidos los trabajadores y los jefes, pueden ser muy beneficiosas. Los conflictos muestran el grado en

que los miembros no temen enfrentarse entre sí para resolver los problemas a medida que surgen. (Terán, J. 2020).

- **Empatía:** Un ambiente de trabajo positivo con buenas relaciones entre compañeros de trabajo y jefes es tan importante como completar las tareas asignadas. Esto se llama empatía: la percepción de que todas estas cosas existen. Terán, J. (2020).
- **Carga laboral:** se refiere a las demandas físicas y mentales de un trabajo que alguien experimenta a lo largo del día. Estas demandas están determinadas por las actividades intelectuales y cognitivas físicas o mentales requeridas para completar un trabajo. Además, la carga de trabajo puede determinarse por el nivel de esfuerzo físico y mental requerido al realizar un trabajo. (Jaramillo, J. 2018).
- **Identidad:** La pertenencia a la organización es un elemento importante en el trabajo. Este sentimiento se llama identidad y es muy valorado por los trabajadores (Terán, J. 2020).

c. Crecimiento y desarrollo:

- **Recompensas:** Esta es la percepción del miembro sobre la adecuación de las recompensas por un buen trabajo. Este es un tipo de organización que utiliza recompensas más que castigos. (Jaramillo, J. 2018).
- **Desafíos:** Sentir que los miembros de la organización tienen visión sobre los desafíos que presenta el trabajo. Facilitar la aceptación de los riesgos calculados para alcanzar los objetivos propuestos. (Jaramillo, J. 2018).
- **Cooperación:** Sentir el espíritu de ayuda de los directores del grupo y otros empleados. La atención se centra en el apoyo mutuo a niveles superiores e inferiores. (Jaramillo, J. 2018).
- **Criterios:** Percepciones de cuán importante es la organización para los estándares de desempeño. (Jaramillo, J. 2018).

2.2.2. Calidad de Atención:

2.2.2.1. La atención en salud

La atención en salud tiene como objetivo orientar y asistir a los pacientes, clientes, sus familias y sus comunidades en el logro del bienestar biopsicosocial y espiritual, utilizando

conocimientos probados, tanto tradicionales como contemporáneos, basados en paradigmas de complejidad; la atención que se brinda puede ser a través de una oferta fija, donde los pacientes reciben atención relacionada con el estilo de vida, factores de riesgo, relaciones interpersonales, dinámica familiar, etc., y sus problemas de salud son diagnosticados y manejados integralmente desde una perspectiva sistemática. (Infantes, F. 2017).

Debido a los métodos anteriores, la calidad de la atención al usuario es muchas veces un punto de evaluación y comparación permanente con los servicios de salud. En América Latina, cerca del 30% de los usuarios calificaron la calidad de los servicios de salud, especialmente en el dominio público, como moderada o baja, especialmente en entornos ambulatorios. En nuestro país, existen porcentajes más pésimos de investigación sobre la percepción de la calidad de la atención en salud, estimándose que solo entre un 29% de la población visitante siente que ha recibido una atención de calidad y está satisfecha. (Terán, J. 2020).

Algunos países han visto resultados positivos de sus servicios de salud. Esto generalmente se debe a que la atención está centrada en el paciente, lo que lleva a los pacientes a aceptar estos servicios y brindar comentarios positivos. En algunos casos, la satisfacción del usuario incluso influye en la decisión de usar estos servicios, incluso se ha considerado como un factor para decidir qué servicio usar. Un ejemplo es un hospital en Perú que estudió la satisfacción del paciente de su centro de atención de medicina complementaria en el Hospital III Iquitos-2016. Los resultados mostraron una alta satisfacción entre los pacientes con dimensiones específicas percibidas como superiores a otras. Estas dimensiones fueron Empatía y Seguridad, las cuales se encontraron asociadas positivamente con la edad y el género. (Infantes, F. 2017)

2.2.2.2. Historia sobre Calidad de atención.

Ishikawa propuso la idea de masa total en la década de 1950. Su consejo fue encontrar la causa central de un problema observando sus efectos en un diagrama. Esto condujo a la creación de lo que ahora se conoce como diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado. En consecuencia, se desarrollaron muchos conceptos relacionados con la alta calidad del producto; estos incluían calidad total, cero errores, control de calidad, planificación de calidad, mejora continua de la calidad y más.

En las culturas primitivas, la salud era vista como un concepto religioso milagroso. Fue tratado por chamanes, personas elegidas por su comunidad para cuidarlos, quienes aceptaron comida y protección de su tribu. El cuidado de la salud se transmitió a través de

tradiciones familiares; sólo podía practicarse en un ambiente familiar. Hay focas de alrededor del 2600 a. C. estampado en herramientas utilizadas para tratar enfermedades. Estos sellos sirvieron para marcar herramientas impregnadas de prácticas asistenciales específicas y de la obligación de los profesionales sanitarios de prestar un trato de calidad. Con el paso del tiempo, el desarrollo humano y la adquisición de conocimientos científicos exigieron medidas y estándares para los trabajadores de la salud. Lo que es más importante, estos requisitos estipulaban que las prácticas de atención médica estaban obligadas a brindar tratamientos de alta calidad. (Álvarez, 2015)

2.2.2.3. Definiciones

Donobedian cree que los pacientes son los mejores jueces de la atención que reciben. En consecuencia, todos los esfuerzos en los campos científico, administrativo y técnico están dirigidos a mejorar la atención al paciente. La salud es considerada un concepto holístico que comprende el bienestar psicológico, emocional y físico. Esto se debe al efecto de la atención de los pacientes en sus expectativas, ideas adoptadas y cambios de comportamiento en los usuarios. Cada proveedor de servicios está obligado a proporcionar servicios de alta calidad que coincidan con las expectativas de sus usuarios. (Terán, J. 2020)

Para aumentar la calidad de la atención, las enfermeras deben brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficaz. Esto debe hacerse de una manera que agrade tanto a los pacientes como a los profesionales. Como resultado, los administradores y usuarios se beneficiarían de una mayor eficacia, aplicabilidad y calidad científico técnico en salud. En última instancia, esto supondría que las prácticas asistenciales alcanzaran un nivel óptimo de calidad, o mayor eficacia, eficiencia y satisfacción entre los profesionales y usuarios. (Boada, A., Barbosa, A. & Cobo, E. 2019). La Organización Mundial de la Salud cree que todos merecen los más altos estándares de salud posibles. Creen que la calidad de la salud de una persona depende de un riesgo mínimo, un profesionalismo excepcional, una gran experiencia de usuario, un uso eficiente de los recursos y un efecto positivo en la salud de la población en general. (Infantes, F. 2017).

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad

Al entrar a hacer un análisis de la calidad se debe contemplar las diferentes dimensiones:

- **Recurso Humano:**

El recurso humano es un grupo de trabajadores o empleados propiedad de una institución y su economía en su conjunto, además, el recurso humano es cualquier persona natural asociada a una institución, sector o economía. En gestión empresarial, se refiere a la gestión de una empresa y sus empleados, desde la contratación hasta el despido, caracterizada por el trato de equipos y usuarios sanos: respeto, privacidad, humanidad.

- **Calidad de Procesos:**

Proceso de atención que se brinda en el servicio con las mejores técnicas e instrumentos según las normas de atención establecidas; identificando y evitando riesgos innecesarios para proporcionar los mayores beneficios posibles al paciente.

- **Resultados:**

Se refiere al efecto como consecuencia o conclusión de acciones, procesos, o propuestas matemáticas, etc.; o el modo en que termina algo, como efectos de un experimento, presión, comportamiento. (Boada, A., Barbosa, A. & Cobo, E. 2019).

2.2.3. Características de la Calidad:

Aquí se pueden mencionar las características particulares sobre calidad en relación con el servicio brindado.

- **Calidad como término relativo:** Esta característica está asociada con uno de varios componentes de la atención médica. Después de todo, el concepto de calidad implica comparación (igual, mejor o peor). Debe haber un estándar, norma o modelo para comparar.
- **Calidad técnica:** Los determinantes clave de la calidad técnica son básicamente: la adecuación de la atención brindada y las habilidades para brindar esta atención. Algunos autores lo describen como "hacer lo que hay que hacer". Depende de las habilidades, conocimientos, capacidades, intereses, tiempo y recursos disponibles. (Bebé, F. 2017).

- **Calidad de las relaciones interpersonales:** La calidad de las relaciones profesional-paciente también depende de varios elementos: la capacidad de comunicarse, ganarse la confianza y tratar a los pacientes con empatía, honestidad, tacto y sensibilidad, y centrarse en las preferencias y valores de cada uno paciente. (Bebé, F. 2017).

2.3. Marco conceptual

Ambientes de trabajo: El bienestar físico y mental de los trabajadores está influenciado por su ambiente de trabajo, el conjunto de factores presentes en su espacio de trabajo.

Atención: Se centra en aspectos, objetos y actividades específicos. Esta actividad mental es parte del cuidado del paciente y consiste en centrarse en una cosa durante un período prolongado de tiempo.

Clima laboral: El entorno de la empresa u oficina se desarrolla dentro de los empleados en forma de entorno de trabajo

Calidad: Los servicios de atención médica deben poseer ciertas características para proporcionar los efectos deseados tanto para los pacientes como para los proveedores. Estas características se denominan calidad y son tanto de carácter técnico como humano.

Calidad de oportunidad: La oportunidad exitosa requiere completar lo que debe hacerse a tiempo y en el orden correcto.

Cooperación: significa que hay un espíritu compartido de ayuda entre los miembros del grupo. Este apoyo se extiende tanto a los trabajadores de nivel superior como a los de nivel inferior.

Conflictos: de una organización implica la medida en que los trabajadores y jefes aceptan opiniones diferentes, enfrentan los problemas a medida que surgen y los resuelven de inmediato.

Desafío: Los miembros de la organización consideran como un desafío los desafíos que presenta su trabajo. Esto los alienta a tomar riesgos calculados para lograr las metas.

Estructura: Los miembros de la organización perciben como Estructura las reglas, procedimientos y limitaciones que enfrentan al desarrollar su trabajo.

Estándares: Percepción pública de las organizaciones sobre la importancia de las normas para

ellas.

Identidad: El sentido de que la organización es una parte valiosa del ambiente de trabajo proviene de la Identidad. Esto se debe a que los miembros sienten que pertenecen a la organización.

Responsabilidad: Los miembros de una organización sienten la responsabilidad de tomar decisiones relacionadas con su trabajo por un sentido de autonomía.

Recompensa: Los miembros de la organización ven como principal motivador la recompensa que reciben por el trabajo bien hecho. Más que castigos, la organización utiliza recompensas para animar a sus miembros

Seguridad: La seguridad se define como algún riesgo o la ausencia de peligro.

Seguridad hospitalaria: Los centros de atención médica deben proporcionar un entorno seguro para los pacientes, trabajadores, equipos y otros visitantes. Esto está garantizado a través de la condición del centro.

Relaciones: Las relaciones en el lugar de trabajo, incluso entre superiores y subordinados, complementaron la percepción de un ambiente agradable.

Usuario: Cualquiera que tenga acceso a algo tiene derecho a usarlo.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La relación entre el Clima laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es alta.

2.4.2. Hipótesis específica

La relación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta

La relación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alto

La relación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es elevado

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
Variable: Clima laboral	El clima laboral se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.	Ambiente físico	Calidez
			Respeto
			Estructura
		Ambiente social	Empatía
			Identidad
			Conflicto
			Carga Laboral
		Crecimiento y desarrollo	Recompensa
			Desafíos
			Cooperación
Variable Calidad de atención	Son los factores que pueden ayudar o dificultar la solución del problema o la satisfacción de una necesidad y que, en muchas ocasiones, también pueden actuar de manera neutra, dependiendo de las circunstancias que se confronten.	Calidad del Recurso humano	Estándares
			Calidad de Personal
			Recurso Financiero
			Procedimientos
		Calidad de Procesos	Sistema de Información
			Acciones del personal
			Acciones del cliente
			Proceso de comunicación
		Nivel de Resultados	Aplicación de procedimientos
			Cumplimiento de indicadores
Gastos efectuados			
Acreditación			
			Mejoramiento de la salud
			Conocimiento del servicio

Fuente Propia

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El estudio es además, como lo mencionan Hernández y Mendoza (2019), tipo de investigación de enfoque cuantitativo, y esta investigación está relacionada con la cantidad, por lo que sus principales medios son la medición y el cálculo, por lo que medirán variables en función de la amplitud, de finalidad aplicada. Por otro lado, tiene un nivel correlacional simple, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018), nos permite estar lo más cerca posible a resultados hipotéticos que se plantean como "reales", y, por tanto, tendrá mayor validez.

3.2. Descripción del método y diseño

Según Hernández Sampieri y Mendoza en 2008, un estudio transversal es aquel que reúne datos en un solo momento. Tucker en 2004 y Liu en 2008 estuvieron de acuerdo con esta afirmación. El propósito de un estudio transversal es observar variables y analizar su impacto entre sí y el evento que ocurrió. En el 2022 se estudiará a los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima a través de un estudio descriptivo y transversal. Esto significa que no se alterarán ni dirigirán variables durante el estudio, sino que se recopilarán datos para observar el entorno y el cuidado de los trabajadores.

3.3. Población y muestra

La población del estudio de investigación estuvo conformada por 220 usuarios que asisten la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar del mes de febrero del 2022.

3.4.1. Población

La población en donde se realizará el estudio sobre calidad de atención está compuesta por 220 usuarios de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

a) Inclusión:

- Usuarios mayores de edad de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.
- Usuarios mayores de edad que sean trabajadores de la Botica Inkafarma.

b) Exclusión:

- Usuarios menores de edad de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.
- Usuarios mayores de edad que no sean trabajadores de la Botica Inkafarma.

3.4.2. Muestra

Es el valor estadístico de nuestro estudio que se obtiene a través de la fórmula estadística para población finita, que da como resultado 140.

Cálculo de la muestra:

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (95%) Z= 1,96

p = Variabilidad positiva (50%=0,5)

q = Variabilidad negativa (50%=0,5)

N = Población (220 usuarios)

E = Margen de error (5% = 0,05)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (220)}{(0,05)^2 \cdot (220 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$= \frac{(211.288)}{(0.0025)(219) + (3.8416) \cdot (0.25)}$$

$$= \frac{211.288}{0.5475 + 0.9604}$$

$$= \frac{211.288}{1.5079}$$

$$= 140.120$$

$$= 140 \text{ usuarios}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará en esta investigación es la encuesta, que consiste en recopilar datos en situaciones y poblaciones específicas. López-Roldan y Fachelli (2015), esto es especialmente en la

investigación cuantitativa, especialmente en los métodos realizados a través de métodos de encuesta. (p.31).

3.4.2 Instrumento

Por consiguiente, la herramienta utilizada en este estudio es un cuestionario. Asimismo, López-Roldán et al. (2015) hace referencia y menciona que de cada indicador construiremos algunos elementos u oraciones para decirnos cómo elaborar, pregunta del cuestionario. (p.32). como instrumento se usó cuestionarios estructurados y validados para medir clima laboral y calidad de atención del personal asistencial.

3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validación de la herramienta es realizada por expertos (expertos en el campo de investigación) quienes son responsables de demostrar qué tan bien la herramienta es medida por las variables de investigación. La eficacia se define principalmente como el grado en que un instrumento pretende ser medible por las variables estudiadas. (Hernández et al. 2014). El poder es un tema más complejo que debe implementarse en cualquier herramienta de medición aplicada (Kerlinger y Lee 2002). Hágase las siguientes preguntas sobre el poder: ¿Está midiendo lo que cree que está midiendo? Si lo es, su medida es válida, si no, es claramente inválida. “La validez de la herramienta la brinda el juicio de expertos, dado que el cuestionario “Clima Laboral y Calidad de Atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022” obtuvo un valor del 80%; se infiere que lo anterior El instrumento mencionado tiene muy buena validez, y los resultados se muestran en la Tabla 2.

Tabla N° 2.

Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos

EXPERTOS	Clima Laboral		Calidad de Atención	
	Puntaje	%	Puntaje	%
Churango Valdez Javier	80.5	80 %	80.5	80 %
Montellanos Cabrera Henry	80.4	80 %	80.4	80 %
Huamán Gutiérrez Jorge	80.3	80 %	80.3	80 %
Promedio de valoración	80.4	80 %	80.4	80 %

Fuente. Instrumentos de opinión de expertos (Ver anexos) La tabla describe la validez de los cuestionarios

3.4.4. Prueba de confiabilidad del Cuestionario “Clima Laboral”

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable dependiente: “Clima Laboral”, se recurrió a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue:

Tabla N° 3.
Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Clima Laboral”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,769	16

George y Mallery (2003), la siguiente sugerencia se sugiere para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach porque nos ayuda a medir la confiabilidad de una escala de medición, a la que se le asigna un valor y también es una herramienta de medición:

Tabla N°4.
Evaluación del coeficiente α de Cronbach

Valor	Instrumento de medición
> 0,9	es excelente
Entre 0,8 y 0,9	es bueno
Entre 0,7 y 0,8	es aceptable
Entre 0,6 y 0,7	es cuestionable
Entre 0,5 y 0,6	es pobre
< 0,5	es inaceptable

Fuente. George y Mallery (2003)

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, donde arrojó un valor de 0,769 y según lo manifestado por George y Mallery (2003), se determinó que el instrumento de medición constituido por 16 ítems y aplicado a una muestra piloto de 10 personas sobre “Clima Laboral”, en trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es aceptable.

3.4.5. Prueba de confiabilidad del Cuestionario “Calidad de Atención”

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente: “Calidad de Atención”, se recurrió a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue:

Tabla N°5.
Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad de Atención”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,702	10

George y Mallery (2003), la siguiente sugerencia se sugiere para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach porque nos ayuda a medir la confiabilidad de una escala de medición, a la que se le asigna un valor y también es una herramienta de medición:

Tabla N°6.
Evaluación del coeficiente de α de Cronbach

Valor	Instrumento de medición
> 0,9	es excelente
Entre 0,8 y 0,9	es bueno
Entre 0,7 y 0,8	es aceptable
Entre 0,6 y 0,7	es cuestionable
Entre 0,5 y 0,6	es pobre
< 0,5	es inaceptable

Fuente. George y Mallery (2003)

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, donde arrojó un valor de 0,702 y según lo manifestado por George y Mallery (2003), se determinó que el instrumento de medición constituido por 16 ítems y aplicado a una muestra piloto de 10 personas con “Calidad de Atención” en trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es aceptable.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se desarrollarán herramientas de medición de variables, y luego se recolectará información de personas, se les consultará y responderán preguntas sobre múltiples alternativas relacionadas con las variables estudiadas. Posteriormente, los datos recolectados serán procesados a través de Excel y el programa estadístico SPSS 23, y los resultados serán analizados e interpretados. En estadística descriptiva se utilizará la distribución de frecuencia de las variables y sus dimensiones mostradas en el gráfico estadístico, y se utilizará el contraste de hipótesis.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

El análisis brindado está relacionado con las variables de investigación en trabajadores y usuarios externos que asisten la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar del mes de febrero del 2022. Por otro lado, los datos descritos, fueron considerados para identificar la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar febrero 2022. Para lograr entender los resultados, se realizó un análisis por pregunta del cuestionario, seguido de un análisis por dimensión a través de tablas y figuras.

I. CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

A. DATOS DEL USUARIO

Tabla 7.

Genero:

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Hombre	1	6.3	6	6
	Mujer	15	93.8	94	100
		16	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

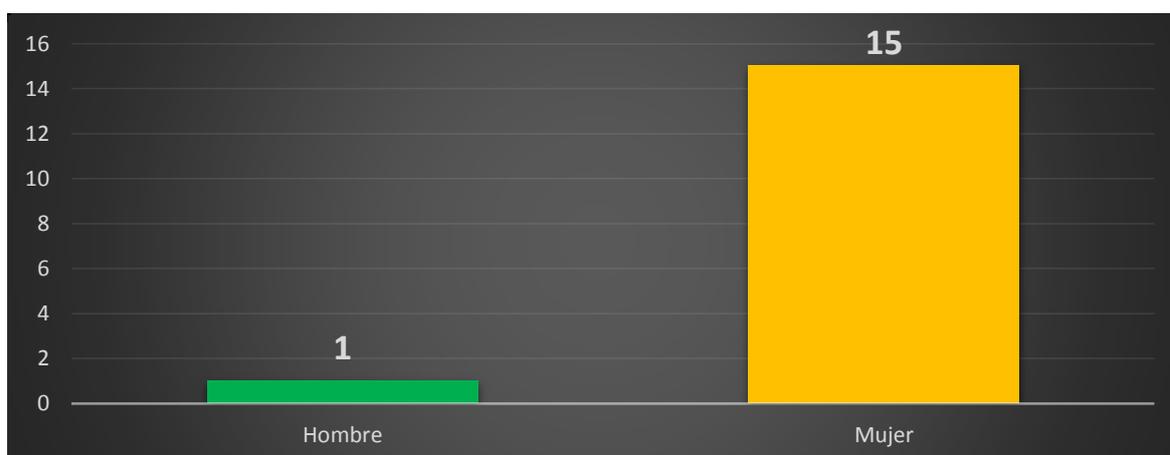


Figura N°1. Genero.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

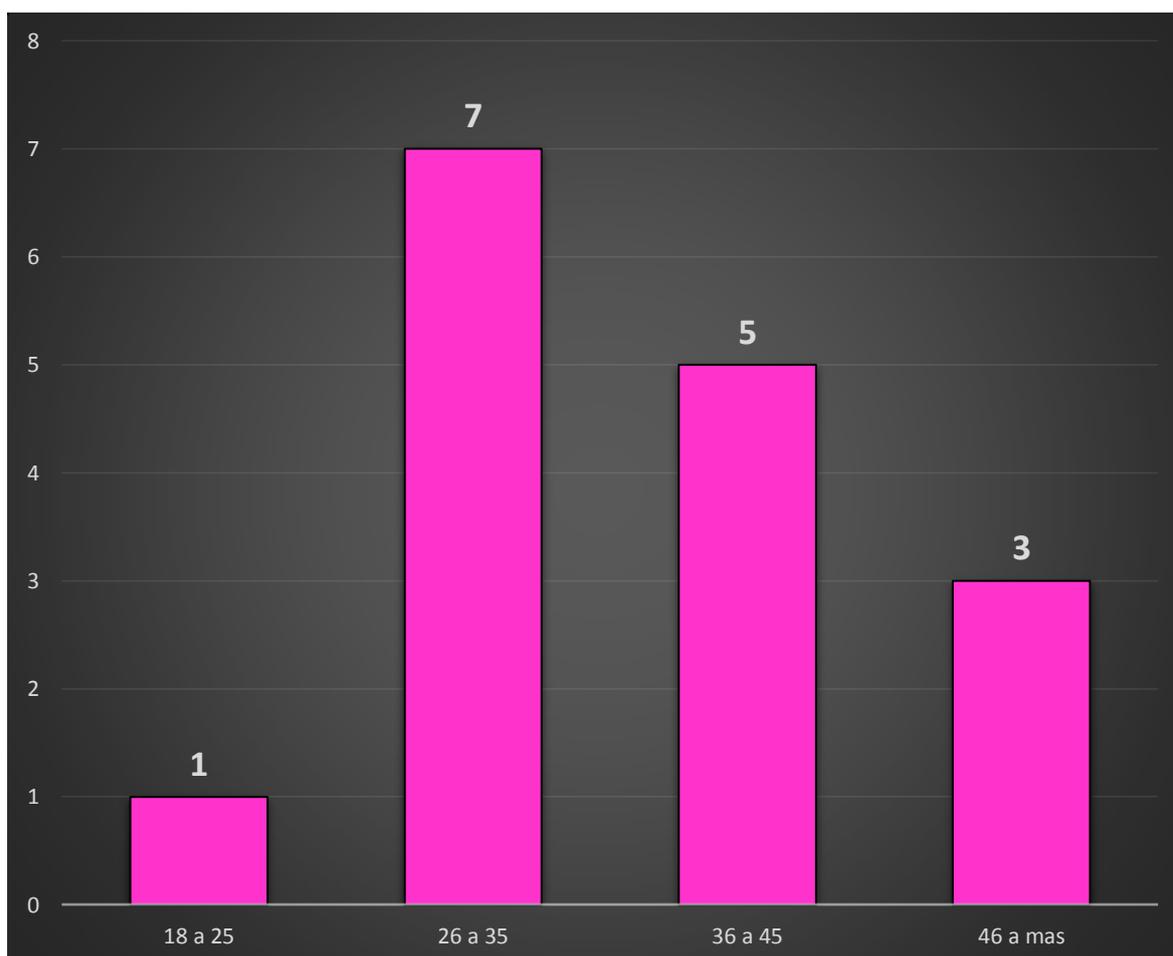
- 1 (6%) de los usuarios es hombre.
- 15 (94%) de los usuarios es hombre.

Tabla 8

Edad

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	18 a 25	1	6.3	6	6
	26 a 35	7	43.8	44	50
	36 a 45	5	31.3	31	81
	46 a mas	3	18.8	19	100
		16	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

**Figura N°2.** Edad.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

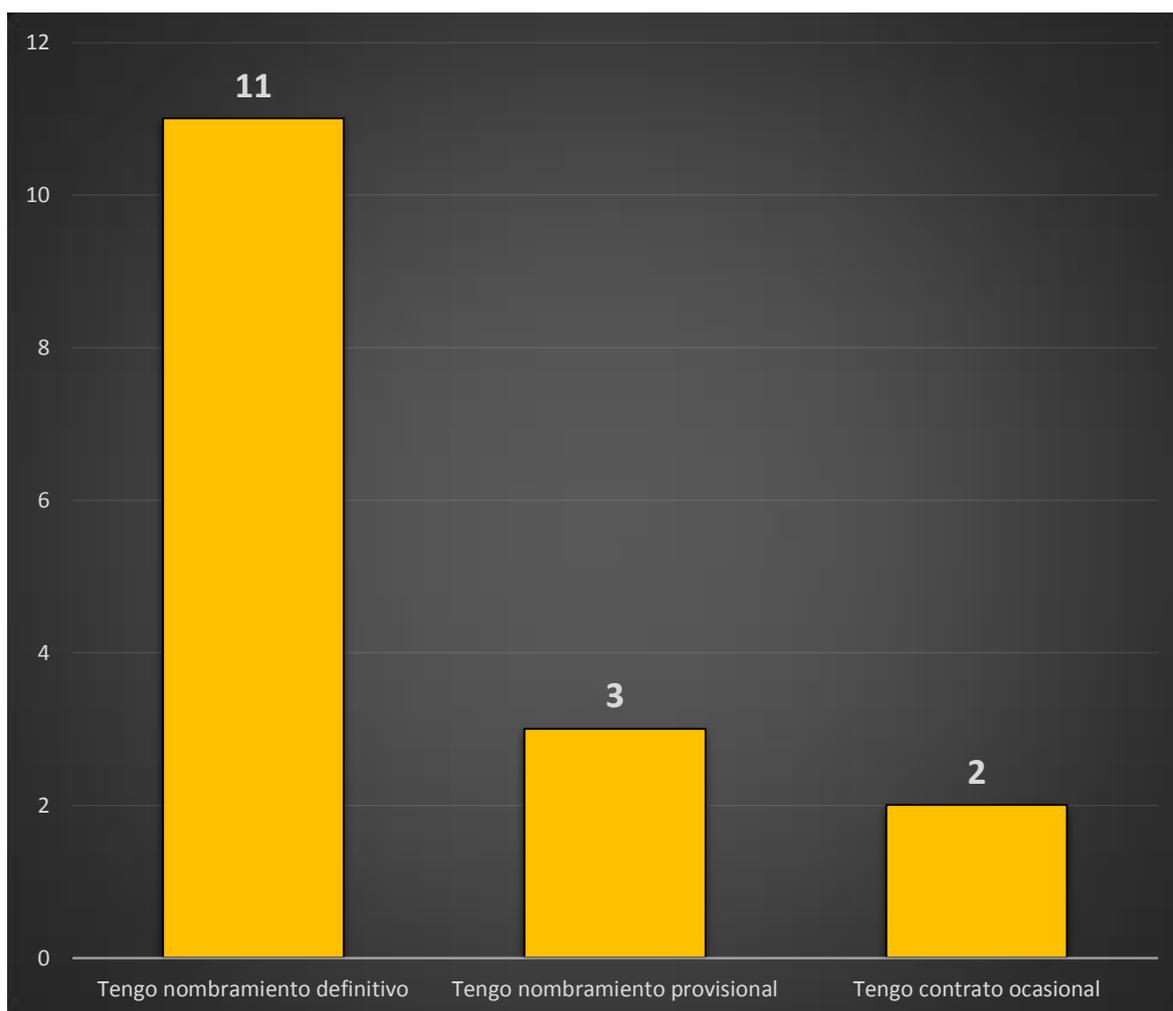
- 1 (6%) usuario tiene la edad de 18 a 25 años.
- 7 (44%) usuarios tiene la edad de 26 a 35 años.
- 5 (31%) usuarios tiene la edad de 36 a 45 años.
- 3 (19%) usuarios tiene la edad de 46 años a más.

Tabla 9

Relación laboral

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Tengo nombramiento definitivo	11	68.8	69	69
	Tengo nombramiento provisional	3	18.8	19	88
	Tengo contrato ocasional	2	12.5	13	100
		16	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

**Figura N°3.** Relación laboral.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

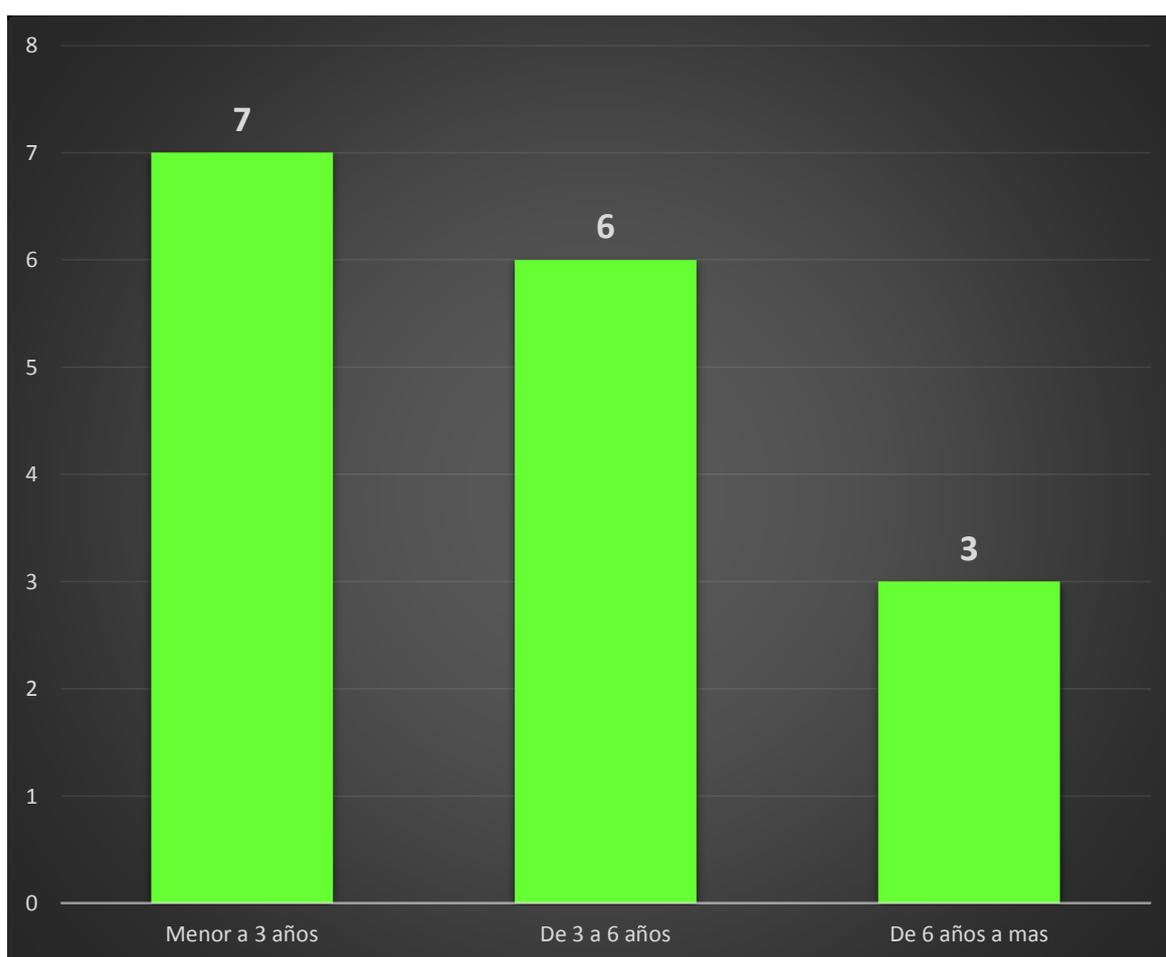
- 11 (69%) usuarios tiene nombramiento definitivo.
- 3 (19%) usuarios tiene nombramiento provisional.
- 5 (31%) usuarios tiene contrato ocasional.

Tabla 10

Años de labores en la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Menor a 3 años	7	43.8	44	44
	De 3 a 6 años	6	37.5	38	81
	De 6 años a mas	3	18.8	19	100
		16	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

**Figura N°4.** Años de labores.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

- 7 (44%) usuarios tiene menos a 3 años de labores.
- 6 (38%) usuarios tiene de 3 a 6 años de labores.
- 3 (19%) usuarios tiene de 6 años a más de labores

Tabla 11
Hijos - Cantidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Tiene hijos	No	9	56.3%	56%	56%
	Si	7	43.8%	44%	100%
Cantidad de hijos	Menor a 2	7	100.0%	100%	100%
	Mayor a 2	0	.0%	%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

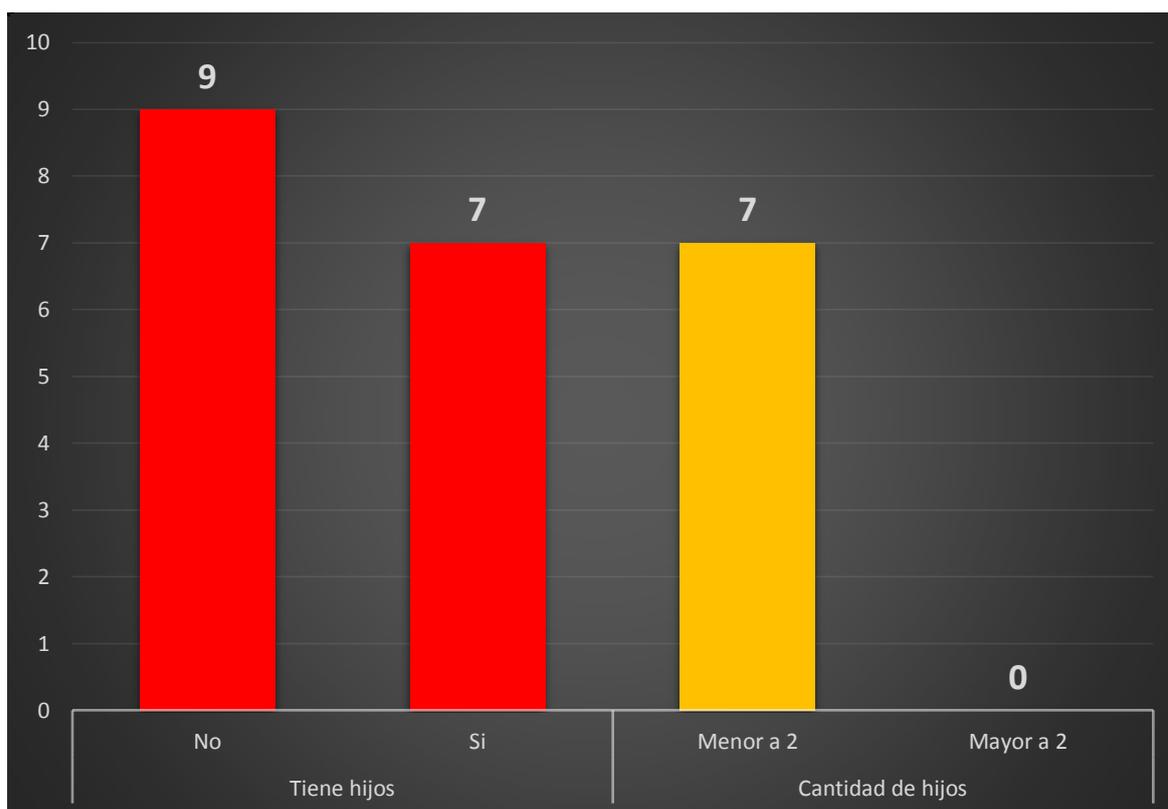


Figura N°5. Hijos - Cantidad.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

1. Tiene hijos:
 - 9 (56%) usuarios no tiene hijos.
 - 7 (44%) usuarios si tiene hijos.
2. Cantidad de hijos:
 - 7 (100%) usuarios tiene menos de 2 hijos.
 - 0 (0%) usuarios no tiene más de 2 hijos.

Tabla 12
Dimensión Ambiente Físico

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Calidez humana de su grupo de trabajo	Bueno	6	37.5%	38%	38%
	Muy bueno	6	37.5%	38%	75%
	Excelente	4	25.0%	25%	100%
Respeto valor fundamental entre los integrantes de su grupo de trabajo	Bueno	6	37.5%	38%	38%
	Muy bueno	6	37.5%	38%	75%
	Excelente	4	25.0%	25%	100%
Espacio físico de su ambiente laboral	Bueno	6	37.5%	38%	38%
	Muy bueno	8	50.0%	50%	88%
	Excelente	2	12.5%	13%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

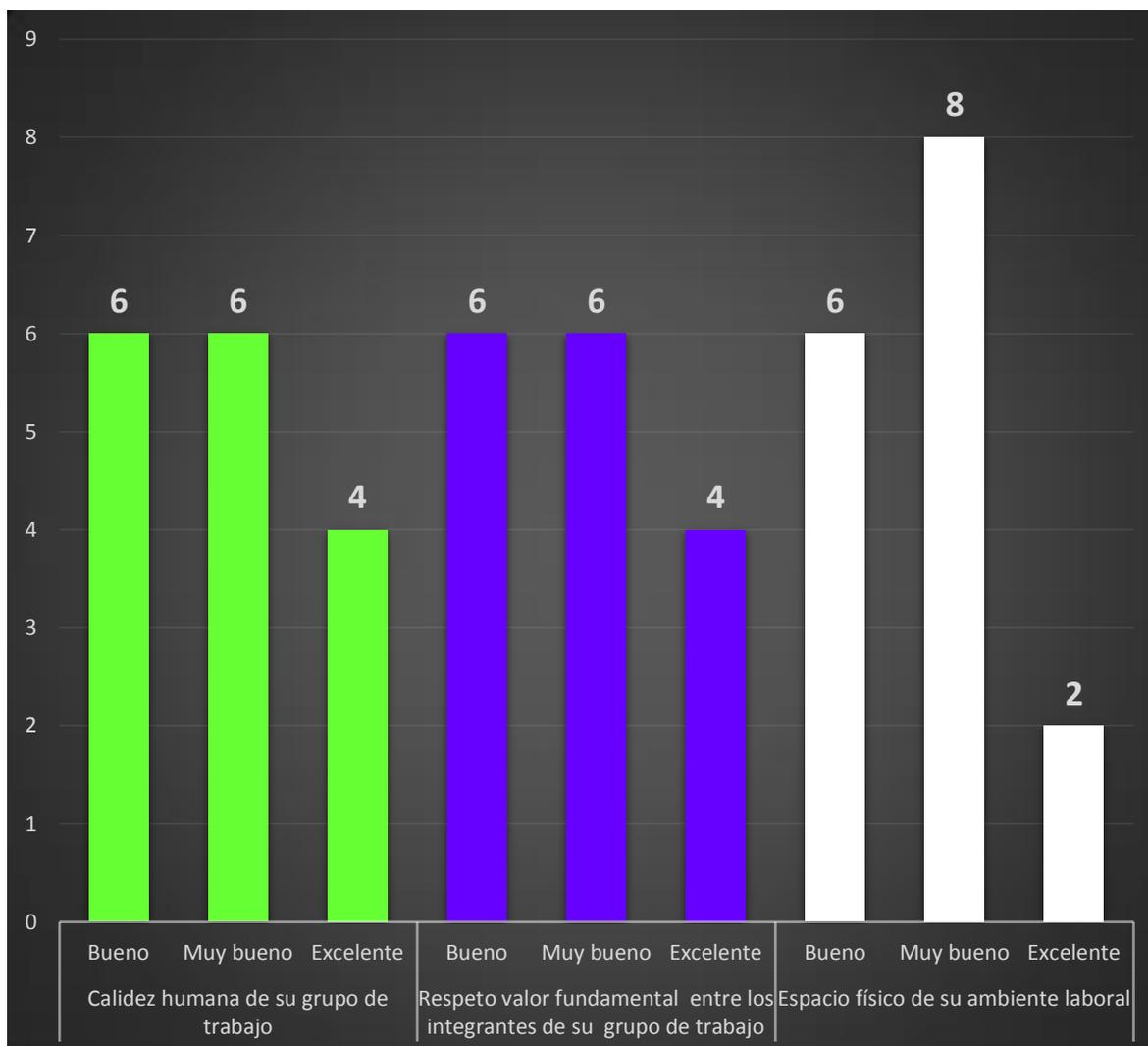


Figura N°6. Dimensión ambiente físico.

Fuente: Elaborado por los autores.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

1. Calidez humana:

- 6 (38%) usuarios consideran buena la calidez humana.
- 6 (38%) usuarios consideran muy buena la calidez humana.
- 4 (25%) usuarios consideran excelente la calidez humana

2. Respeto a los integrantes del grupo:

- 6 (38%) usuarios consideran bueno el respeto a los integrantes del grupo.
- 6 (38%) usuarios consideran muy bueno el respeto a los integrantes del grupo.
- 4 (25%) usuarios consideran excelente el respeto a los integrantes del grupo.

3. Espacio Físico del ambiente laboral

- 6 (38%) usuarios consideran bueno el espacio físico del ambiente laboral
- 6 (38%) usuarios consideran muy bueno el espacio físico del ambiente laboral.
- 4 (25%) usuarios consideran excelente el espacio físico del ambiente laboral.

Tabla 13

Dimensión Ambiente Social

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Apoyo o empatía de su equipo cuando hay dificultades	Bueno	7	43.8%	44%	44%
	Muy bueno	6	37.5%	38%	81%
	Excelente	3	18.8%	19%	100%
Nivel de identificación con la organización	Bueno	8	50.0%	50%	50%
	Muy bueno	4	25.0%	25%	75%
	Excelente	4	25.0%	25%	100%
Manejo de los conflictos con su equipo de trabajo.	Bueno	7	43.8%	44%	56%
	Muy bueno	4	25.0%	25%	81%
	Excelente	3	18.8%	19%	100%
Nivel de actividad física y mental (carga laboral) a lo largo de su jornada.	Regular	2	12.5%	13%	13%
	Bueno	6	37.5%	38%	50%
	Muy bueno	5	31.3%	31%	81%
	Excelente	3	18.8%	19%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

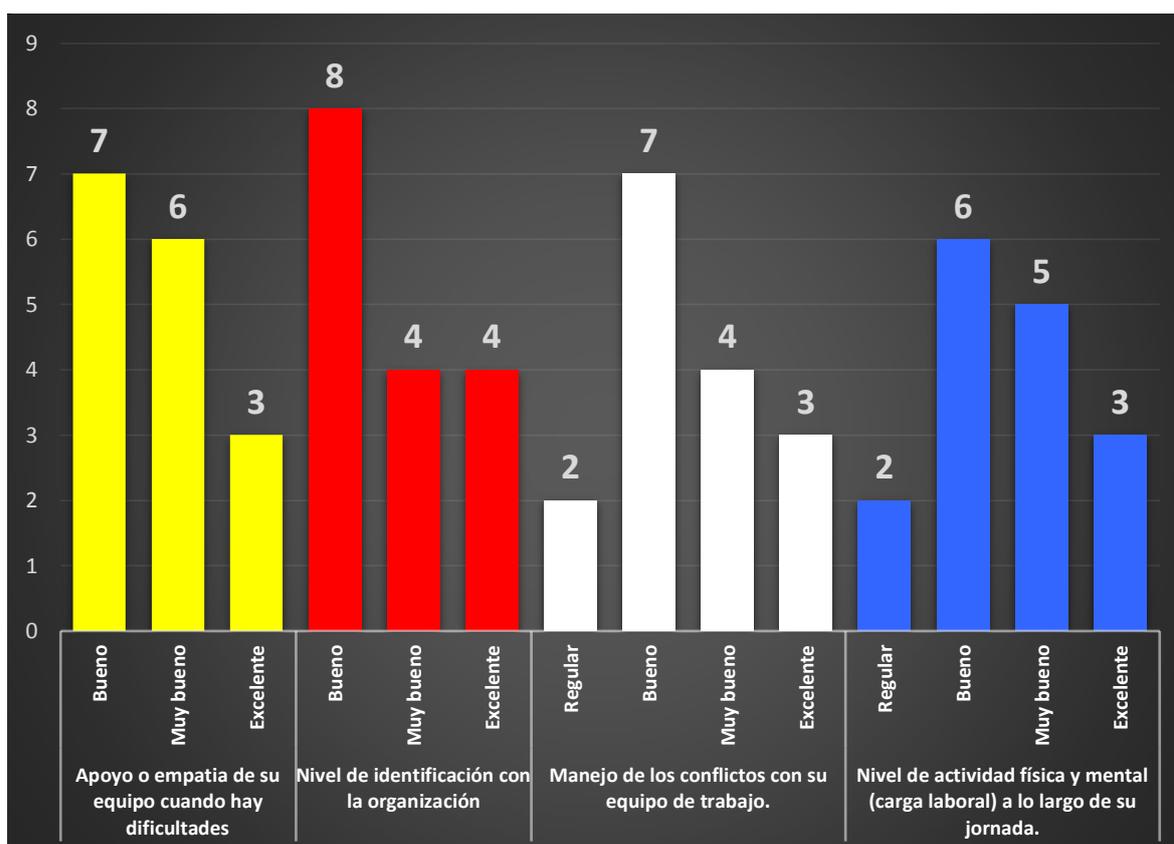


Figura N°7. Dimensión ambiente social.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

1. Empatía

- 7 (44%) usuarios consideran buena la empatía en el equipo cuando hay dificultades
- 6 (38%) usuarios consideran muy buena la empatía en el equipo cuando hay dificultades.
- 3 (19%) usuarios consideran excelente la empatía en el equipo cuando hay dificultades

2. Identidad:

- 8 (50%) usuarios consideran bueno el nivel de identificación de la organización.
- 4 (25%) usuarios consideran muy bueno el nivel de identificación de la organización.
- 4 (25%) usuarios consideran excelente el nivel de identificación de la organización.

3. Manejo de conflictos

- 2 (13%) usuarios consideran regular el manejo de conflictos con el equipo.
- 7 (44%) usuarios consideran buena el manejo de conflictos con el equipo.
- 4 (25%) usuarios consideran muy buena el manejo de conflictos con el equipo.
- 3 (19%) usuarios consideran excelente el manejo de conflictos con el equipo

4. Nivel de actividades sobre carga laboral

- 2 (13%) usuarios consideran regular el nivel de actividades sobre carga laboral.
- 6 (38%) usuarios consideran buena el nivel de actividades sobre carga laboral.
- 5 (31%) usuarios consideran muy buena el nivel de actividades sobre carga laboral.
- 3 (19%) usuarios consideran excelente el nivel de actividades sobre carga laboral.

Tabla 14
Dimensión Crecimiento y Desarrollo

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Recompensa económica por las labores desempeñadas	Regular	2	12.5%	13%	13%
	Bueno	5	31.3%	31%	44%
	Muy bueno	6	37.5%	38%	81%
	Excelente	3	18.8%	19%	100%
Desafío trabajar en Inkafarma	Regular	2	12.5%	13%	13%
	Bueno	6	37.5%	38%	50%
	Muy bueno	5	31.3%	31%	81%
La cooperación de su equipo de trabajo	Excelente	3	18.8%	19%	100%
	Regular	1	6.3%	6%	6%
	Bueno	7	43.8%	44%	50%
Nivel de satisfacción por pertenecer a inkafarma	Muy bueno	4	25.0%	25%	75%
	Excelente	4	25.0%	25%	100%
	Regular	1	6.3%	6%	6%
	Bueno	6	37.5%	38%	44%
	Muy bueno	4	25.0%	25%	69%
	Excelente	5	31.3%	31%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

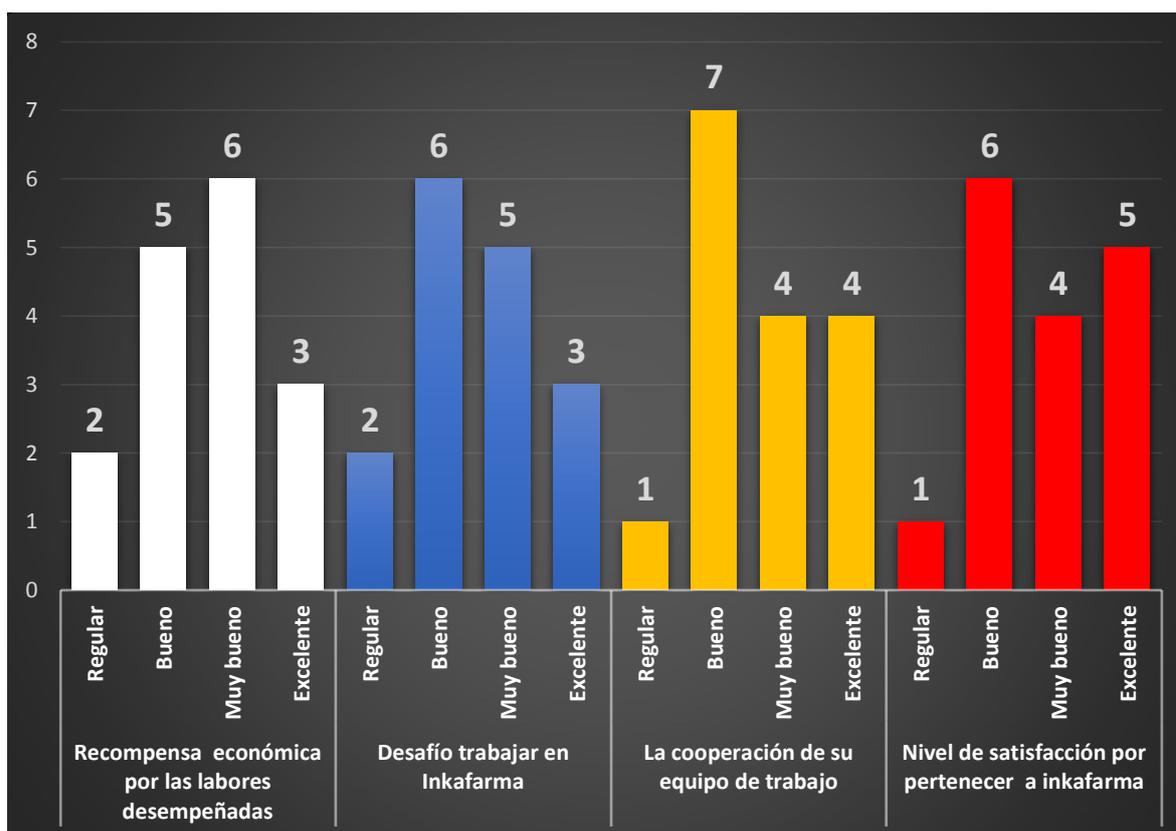


Figura N°8. Dimensión Crecimiento y desarrollo.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 16 usuarios, se obtuvo:

1. Recompensa económica
 - 2 (13%) usuarios consideran regular la recompensa económica.
 - 5 (31%) usuarios consideran buena la recompensa económica.
 - 6 (38%) usuarios consideran muy buena la recompensa económica.
 - 3 (19%) usuarios consideran excelente la recompensa económica

2. Desafío al trabajar:
 - 2 (13%) usuarios consideran regular el desafío al trabajar.
 - 6 (38%) usuarios consideran bueno el desafío al trabajar.
 - 5 (31%) usuarios consideran muy bueno el desafío al trabajar.
 - 3 (19%) usuarios consideran excelente el desafío al trabajar.

3. Cooperación de equipo
 - 1 (6%) usuarios consideran regular la cooperación de equipo.
 - 7 (44%) usuarios consideran buena la cooperación de equipo.
 - 4 (25%) usuarios consideran muy buena la cooperación de equipo.
 - 4 (25%) usuarios consideran excelente la cooperación de equipo.

4. Nivel de satisfacción de pertenecer
 - 1 (6%) usuarios consideran regular el nivel de actividades sobre carga laboral.
 - 6 (38%) usuarios consideran buena el nivel de actividades sobre carga laboral.
 - 4 (25%) usuarios consideran muy buena el nivel de actividades sobre carga laboral.
 - 5 (31%) usuarios consideran excelente el nivel de actividades sobre carga laboral.

II. CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

B. DATOS DEL USUARIO

Tabla 15

Genero

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Femenino	80	57.1	57	57
	Masculino	60	42.9	43	100
		140	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

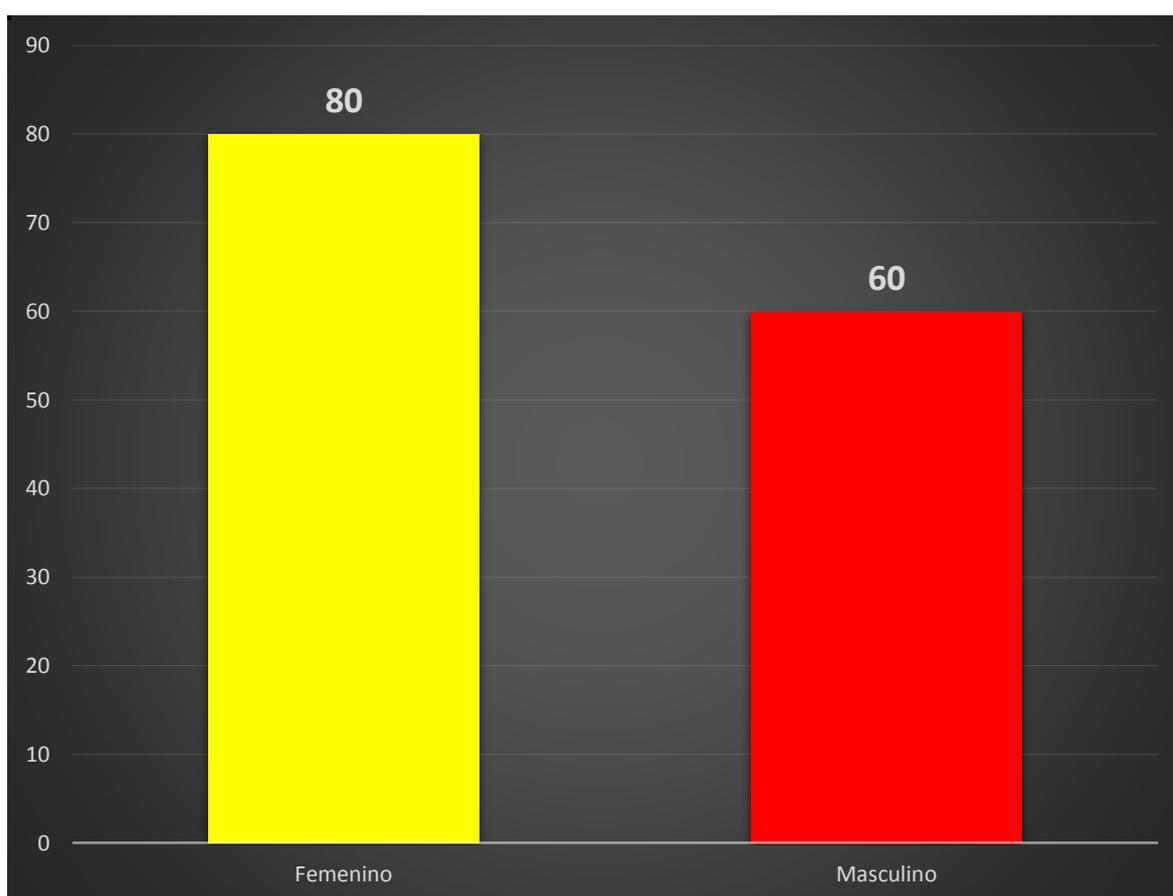


Figura N°8. Genero de usuario.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

- 80 (57%) usuarios son del género femenino.
- 60 (43%) usuarios son del género masculino

Tabla 16
Edad

		Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	De 18 a 35 años	81	68.8	69	69
	De 36 a 55 años	51	18.8	19	88
	De 56 a mas	8	12.4	12	100
		140	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

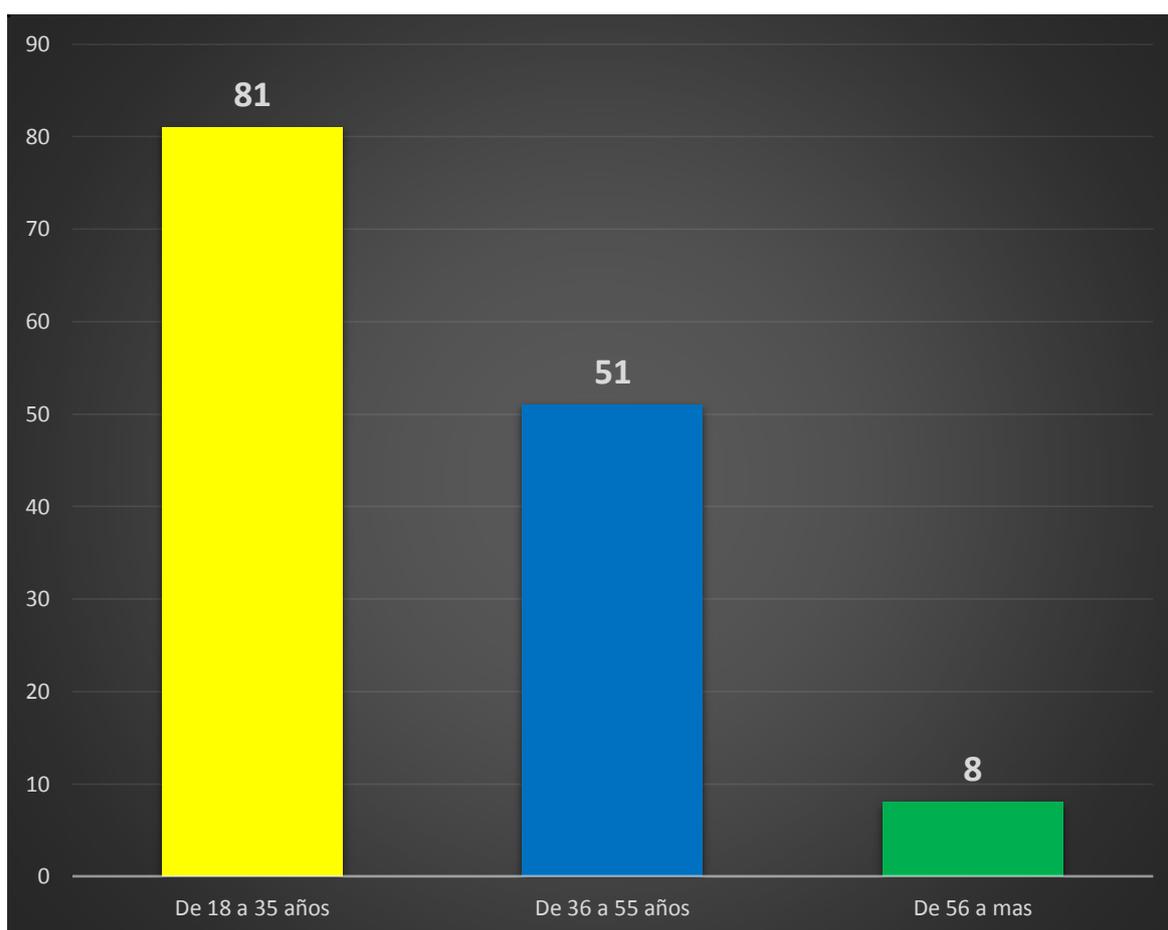


Figura N°9. Edad de usuario.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

- 81 (69%) usuarios tienen la edad de 18 a 35 años.
- 51 (19%) usuarios tienen la edad de 36 a 55 años
- 8 (12%) usuarios tienen la edad de 56 años a mas

Tabla 17
Nivel educacional

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Primaria	1	0.7	1	1
	Secundaria	25	17.9	18	19
	Técnico	50	35.7	35	54
	Universitario	60	42.9	43	97
	Posgrado	4	2.9	3	100
		140	100	100	

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

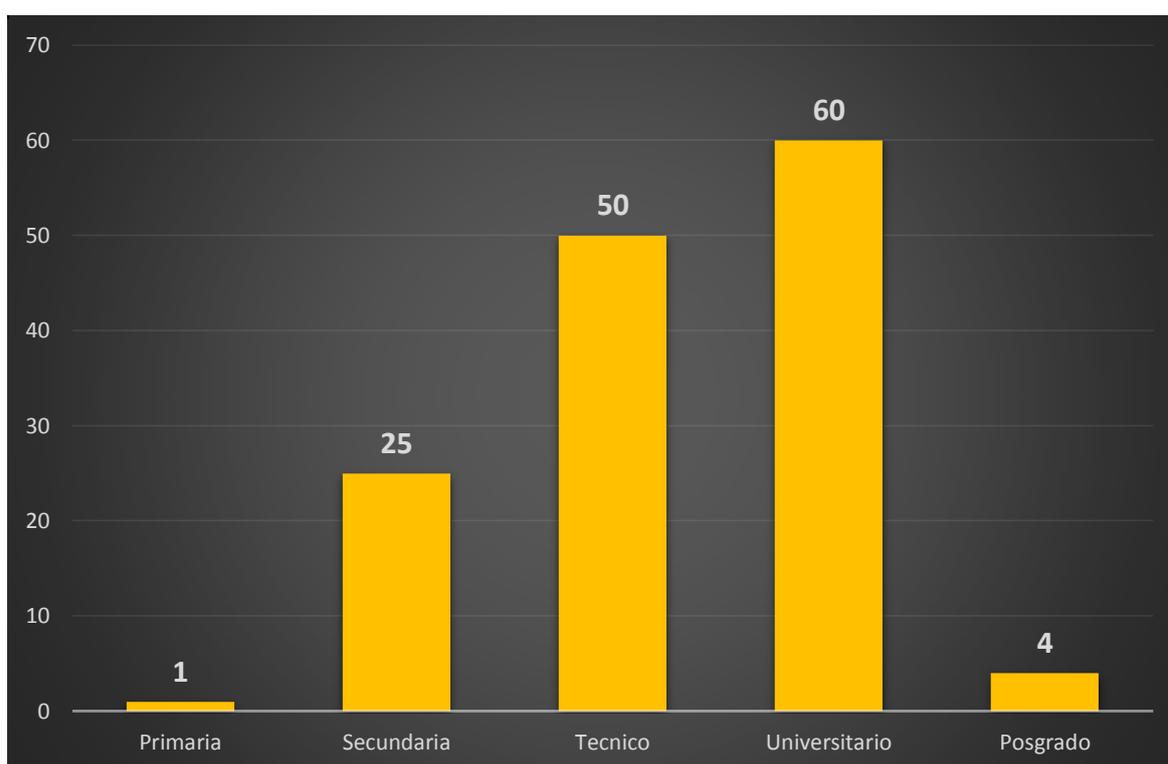


Figura N°10. Nivel educacional.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

- 1 (1%) usuario tienen nivel educacional primaria.
- 25 (18%) usuarios tienen nivel educacional secundaria
- 50 (35%) usuarios tienen nivel educacional técnico
- 60 (43%) usuarios tienen nivel educacional universitario
- 4 (3%) usuarios tienen nivel educacional posgrado.

II. CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 18

Dimensión Recurso Humano

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Calidad de atención del personal profesional	Regular	24	17.1%	17%	17%
	Bueno	46	32.9%	33%	50%
	Muy bueno	38	27.1%	27%	77%
	Excelente	32	22.9%	23%	100%
Recursos financieros para su local o botica	Regular	26	18.6%	19%	19%
	Bueno	59	42.1%	42%	61%
	Muy bueno	40	28.6%	29%	89%
Procedimientos adecuados para su atención	Excelente	15	10.7%	11%	100%
	Regular	10	7.1%	7%	7%
	Bueno	66	47.1%	47%	54%
	Muy bueno	35	25.0%	25%	79%
Un buen sistema de información	Excelente	29	20.7%	21%	100%
	Regular	15	10.7%	11%	11%
	Bueno	58	41.4%	41%	52%
	Muy bueno	35	25.0%	25%	77%
	Excelente	32	22.9%	23%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

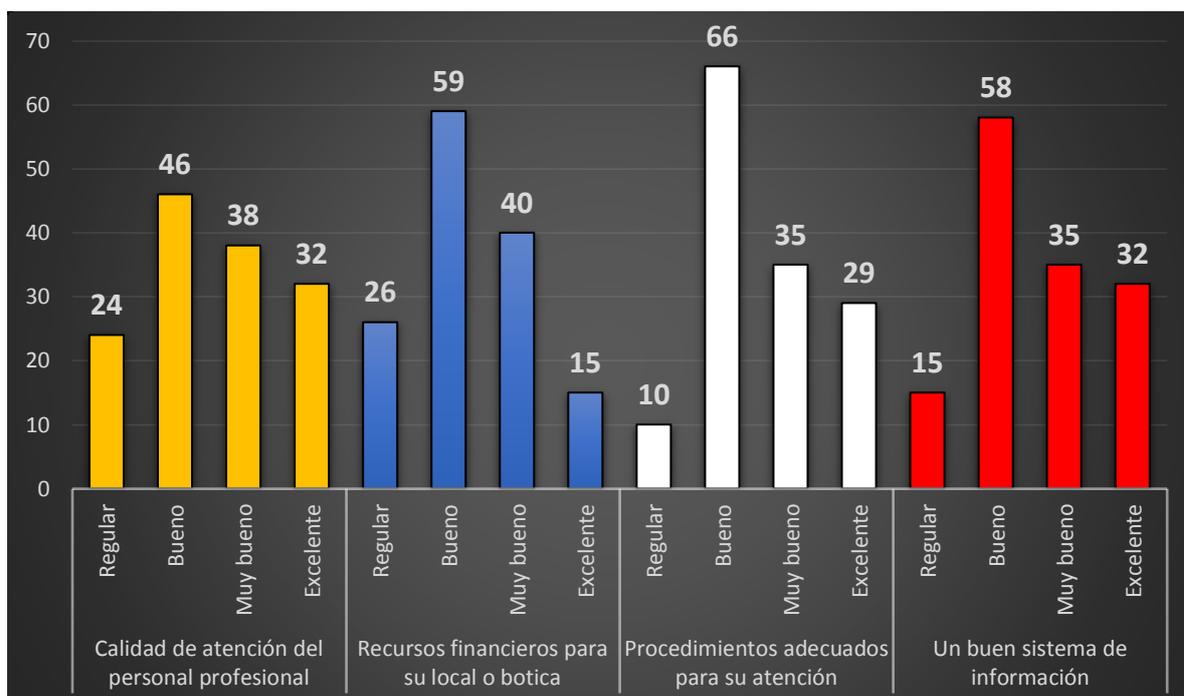


Figura N°11. Dimensión Recurso Humano

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

1. Calidad de personal

- 24 (17%) usuarios consideran regular la calidad del personal.
- 46 (33%) usuarios consideran buena la calidad del personal.
- 38 (27%) usuarios consideran muy buena la calidad del personal.
- 32 (23%) usuarios consideran excelente la calidad del personal.

2. Recurso Financiero

- 26 (19%) usuarios consideran regular el recurso financiero
- 59 (42%) usuarios consideran bueno el recurso financiero.
- 40 (29%) usuarios consideran muy bueno el recurso financiero.
- 15 (11%) usuarios consideran excelente el recurso financiero.

3. Procedimientos

- 10 (7%) usuarios consideran regular sus procedimientos operativos.
- 66 (47%) usuarios consideran buena sus procedimientos operativos.
- 35 (25%) usuarios consideran muy buena sus procedimientos operativos.
- 29 (21%) usuarios consideran excelente sus procedimientos operativos.

4. Sistema de información

- 15 (11%) usuarios consideran regular el sistema de información que manejan.
- 58 (41%) usuarios consideran buena el sistema de información que manejan.
- 35 (25%) usuarios consideran muy buena el sistema de información que manejan.
- 32 (23%) usuarios consideran excelente el sistema de información que manejan.

Tabla 19

Dimensión Calidad de Procesos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Forma positiva la actividad del personal	Regular	9	6.4	6	6
	Bueno	62	44.3	44	51
	Muy bueno	37	26.4	26	77
	Excelente	32	22.9	23	100
El cliente cumple unas actividades establecimiento farmacéutico	Regular	6	4.3%	4%	4%
	Bueno	63	45.0%	45%	49%
	Muy bueno	48	34.3%	34%	84%
	Excelente	23	16.4%	16%	100%
Proceso de comunicación	Regular	14	10.0	10	10
	Bueno	60	42.9	43	53
	Muy bueno	38	27.1	27	80
Procedimientos positivos en una buena atención	Excelente	28	20.0	20	100
	Regular	12	8.6%	9%	9%
	Bueno	57	40.7%	41%	49%
	Muy bueno	43	30.7%	31%	80%
	Excelente	28	20.0%	20%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

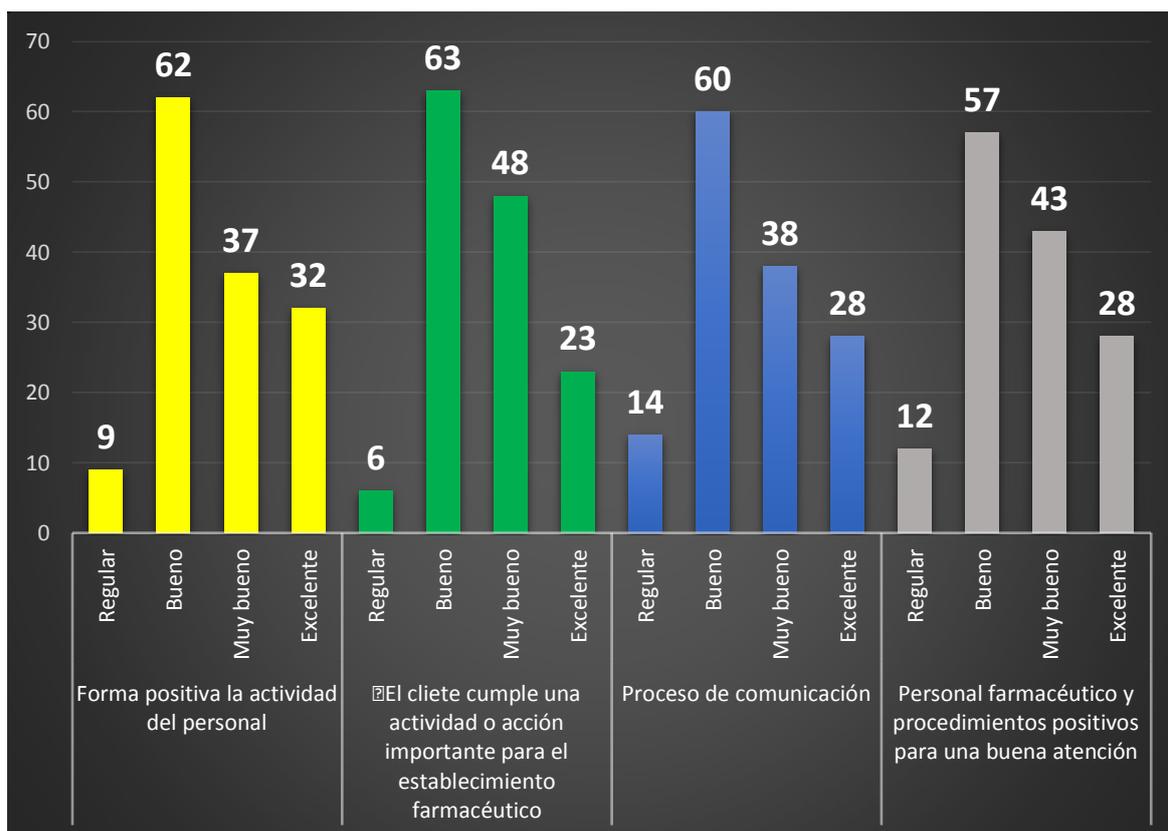


Figura N°12. Dimensión Calidad de procesos

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

1. Acciones del personal

- 9 (6%) usuarios consideran regular las acciones del personal.
- 62 (44%) usuarios consideran buena las acciones del personal.
- 37 (26%) usuarios consideran muy buena las acciones del personal.
- 32 (23%) usuarios consideran excelente las acciones del personal.

2. Acciones del cliente

- 6 (19%) usuarios consideran regular las acciones del cliente.
- 63 (42%) usuarios consideran bueno las acciones del cliente.
- 48 (29%) usuarios consideran muy bueno las acciones del cliente.
- 23 (11%) usuarios consideran excelente las acciones del cliente.

3. Procesos de comunicación

- 14 (10%) usuarios consideran regular sus procesos de comunicación.
- 60 (43%) usuarios consideran buena sus procesos de comunicación.
- 38 (27%) usuarios consideran muy buena sus procesos de comunicación.
- 28 (20%) usuarios consideran excelente sus procesos de comunicación.

4. Aplicación de procedimientos

- 12 (9%) usuarios consideran regular la aplicación de procedimientos.
- 57 (41%) usuarios consideran buena la aplicación de procedimientos.
- 43 (31%) usuarios consideran muy buena la aplicación de procedimientos.
- 28 (20%) usuarios consideran excelente la aplicación de procedimientos.

Tabla 20

Dimensión Resultados

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Cumplimiento de indicadores establecido por la empresa	Regular	14	10.0	10	10
	Bueno	61	43.6	44	54
	Muy bueno	35	25.0	25	79
	Excelente	30	21.4	21	100
La inversión del cliente influye en la calidad de atención del personal	Regular	18	12.9%	13%	13%
	Bueno	64	45.7%	46%	59%
	Muy bueno	36	25.7%	26%	84%
	Excelente	22	15.7%	16%	100%
Acredita o se identifica con la buena atención del personal farmacéutico	Regular	12	8.6	9	9
	Bueno	58	41.4	41	50
	Muy bueno	40	28.6	29	79
	Excelente	30	21.4	21	100
Teniendo una buena calidad de atención y orientación en la mejora de la salud	Regular	10	7.1%	7%	7%
	Bueno	51	36.4%	36%	44%
	Muy bueno	46	32.9%	33%	76%
	Excelente	33	23.6%	24%	100%

Fuente: "Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022"

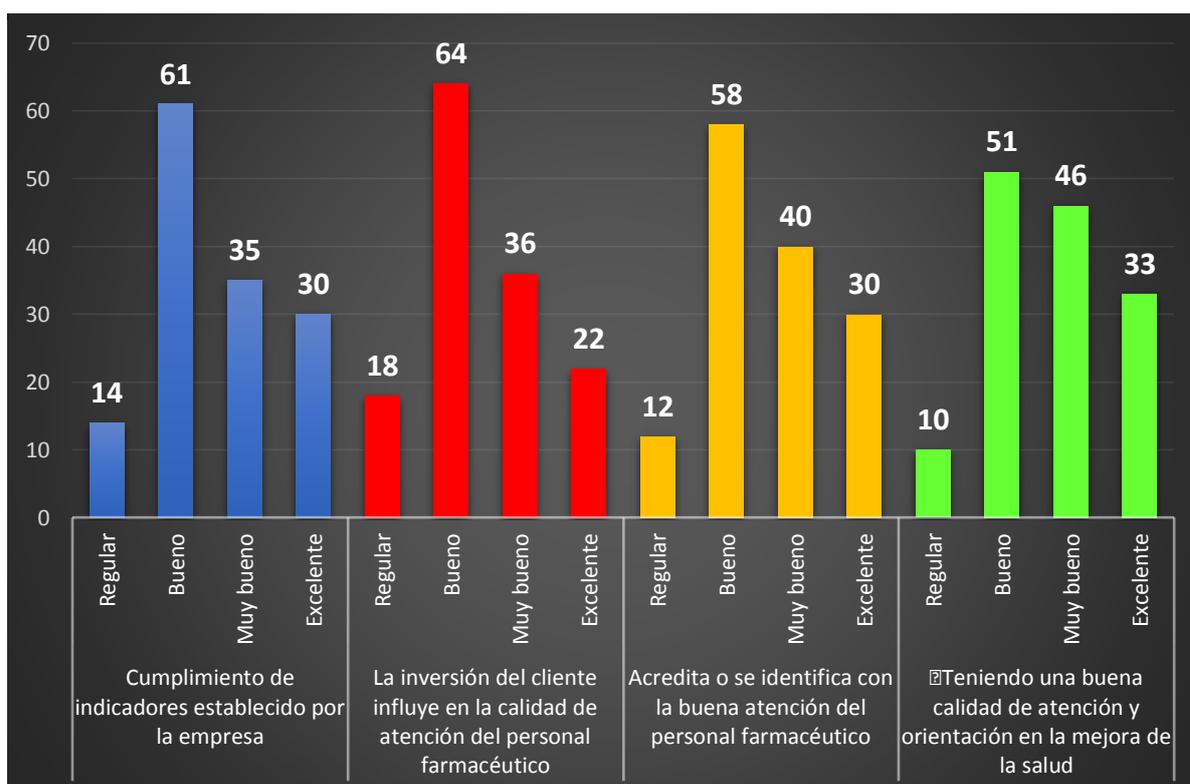


Figura N°11. Dimensión Resultados

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 140 usuarios, se obtuvo:

1. Cumplimiento de indicadores
 - 9 (6%) usuarios consideran regular el cumplimiento de indicadores.
 - 62 (44%) usuarios consideran buena el cumplimiento de indicadores.
 - 37 (26%) usuarios consideran muy buena el cumplimiento de indicadores.
 - 32 (23%) usuarios consideran excelente el cumplimiento de indicadores.

2. Influencia de Inversión o gasto efectuado
 - 6 (19%) usuarios consideran regular la influencia de Inversión o gasto efectuado.
 - 63 (42%) usuarios consideran bueno la influencia de Inversión o gasto efectuado.
 - 48 (29%) usuarios consideran muy bueno la influencia de Inversión o gasto efectuado.
 - 23 (11%) usuarios consideran excelente la influencia de Inversión o gasto efectuado.

3. Acreditación
 - 14 (10%) usuarios consideran regular sus procesos de acreditación.
 - 60 (43%) usuarios consideran buena sus procesos de acreditación.
 - 38 (27%) usuarios consideran muy buena sus procesos de acreditación.
 - 28 (20%) usuarios consideran excelente sus procesos de acreditación.

4. Mejoramiento de la salud
 - 12 (9%) usuarios consideran regular el mejoramiento de la salud.
 - 57 (41%) usuarios consideran buena el mejoramiento de la salud.
 - 43 (31%) usuarios consideran muy buena el mejoramiento de la salud.
 - 28 (20%) usuarios consideran excelente el mejoramiento de la salud.

4.2. Prueba de Hipótesis General

4.2.1. Prueba de contrastación de hipótesis general:

En estadística, el coeficiente de correlación r de Pearson es una medida matemática estadística de la correlación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A la oposición de las medidas estadísticas de covarianza, la correlación de Pearson es autónoma a la escala en la que se evalúa las variantes.

Correctamente, podemos definir el coeficiente de correlación r de Pearson como una guía que se puede utilizar para poder valorar el grado de correlación que existe entre estas dos variantes, siempre que sea cuantitativa y continua. Además del signo que indica la dirección de la relación, el valor de esta importante guía varía en el intervalo $[-1,1]$:

Tabla 21
Tabla de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Karls Pearson

La relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es alta.

Ho: La relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, no es alta.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r: $-1 < r < 1$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 23,0)

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22

Correlación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

Correlación		<i>Clima laboral</i>	<i>Calidad de atención</i>
	Correlación de Pearson	1	0,6999 (**)
Clima laboral	Sig. (bilateral)		0,001
	N	140	140
	Correlación de Pearson	0,6999 (**)	1
Calidad de atención	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	140	140

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

Interpretación:

En la tabla 22, se muestra la existencia de una correlación positiva moderada de 0,6999 entre Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe una relación positiva moderada entre Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

4.3. Prueba de hipótesis específica.

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1:

La relación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta

Ho: La relación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r : $-1 < r < 1$

e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,000 y menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 23

Correlación entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma

Correlación		<i>Clima laboral</i>	<i>Calidad del recurso humano</i>
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	0.7465 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	140	140
Calidad del recurso humano	Correlación de Pearson	0.7465 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	140	140

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

Interpretación:

En la tabla 23, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0,7465 entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma; encontrando un nivel de confianza del 95%, con un 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación positiva alta entre el clima laboral y la calidad del recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2:

La relación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alto

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alto

Ho: La relación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, no es alto.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r: $-1 < r < 1$

e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24

Correlación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma.

Correlación		<i>Clima laboral</i>	<i>Calidad de Procesos</i>
	Correlación de Pearson	1	0.6575 (**)
Clima laboral	Sig. (bilateral)		0,001
	N	140	140
	Correlación de Pearson	0.6575 (**)	1
Calidad de Procesos	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	140	140

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

Interpretación:

En la tabla 24, se muestra la existencia de una correlación positiva moderada de 0.6575 entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un moderado nivel de correlación entre el clima laboral y la calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3:

La relación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es elevado.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es elevado

Ho: La relación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, no es elevado.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r : $-1 < r < 1$

e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 25

Correlación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma.

Correlación		<i>Clima laboral</i>	<i>Nivel de resultados</i>
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	0.7882 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	140	140
Nivel de resultados	Correlación de Pearson	0.7882 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	140	140

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

Interpretación:

En la tabla 25, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0.7882 entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación entre el clima laboral y el nivel de resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma.

4.4. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados podemos decir la existencia de una correlación positiva moderada de 0,6999 entre Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar; luego de aplicar un cuestionario a una muestra de 140 usuarios externos y 16 usuarios internos se obtuvo que 15 (94%) de los usuarios es hombre, 7 (44%) usuarios tiene la edad de 26 a 35 años, 11 (69%) usuarios tiene nombramiento definitivo, 7 (44%) usuarios tiene menos a 3 años de labores, 9 (56%) usuarios no tiene hijos, 7 (100%) usuarios tiene menos de 2 hijos, 6 (38%) usuarios consideran muy buena la calidez humana, 6 (38%) usuarios consideran muy bueno el respeto a los integrantes del grupo, 6 (38%) usuarios consideran muy bueno el espacio físico del ambiente laboral, 7 (44%) usuarios consideran buena la empatía en el equipo cuando hay dificultades, 8 (50%) usuarios consideran bueno el nivel de identificación de la organización, 7 (44%) usuarios consideran buena el manejo de conflictos con el equipo, 6 (38%) usuarios consideran buena el nivel de actividades sobre carga laboral, 6 (38%) usuarios consideran muy buena la recompensa económica, 6 (38%) usuarios consideran bueno el desafío al trabajar. En comparación con otros usuarios, el 44 % considera que la cooperación en equipo es buena. El 38% considera que el nivel de actividades laborales es bueno. Además, el 69% de los usuarios tiene entre 18 y 35 años. El 43% tiene educación universitaria y el 33% considera que la calidad del personal es buena. El 42% de los usuarios considera buenos los recursos financieros, el 47% considera buenos sus procedimientos operativos, el 41% considera buenos los sistemas de información que maneja, el 44% considera acciones del personal, el 43% considera acciones del cliente, el 41% considera comunicación procesos y el 44% considera el cumplimiento de indicadores. Además, el 62% consideró inversión o gasto realizado por consideró juiciosamente. La investigación de Pérez, Díaz y Caro de 2019 examinó la calidad de la atención y los niveles de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Diálisis Nefro CIX SAC. Recolectaron datos tanto del personal como de sus pacientes, que sumaron 105 y 32 respectivamente.

En nuestro propio trabajo, usamos la hipótesis específica 1 que utilizaron en su investigación decía que había una alta correlación positiva entre el ambiente de trabajo y los recursos humanos en Botica Inkafarma, ahora 6, igual a 0.7465. Además, el 38% de los participantes consideró muy buena la calidez humana en el ambiente de trabajo; El 38% también consideró que el respeto por los compañeros de trabajo era muy bueno; el 38% consideró que el espacio físico en el trabajo era muy bueno; el 33% declaró que la calidad del personal era buena; el 42% declaró que las finanzas eran buenas; el 47% declaró que los procedimientos eran buenos; el

41% consideró buenos los sistemas de información; y finalmente, el 33% declaró que los espacios de trabajo eran buenos.

En nuestro propio trabajo, usamos la Hipótesis 2 para demostrar que existe una relación positiva entre el ambiente de trabajo y el flujo de trabajo. Esta correlación muestra un valor de 0,6575, que se considera moderado y se atribuye a los empleados de Botica Inkafarma. En cuanto a lo que la gente pensó que había encontrado, el 44 % pensó que la empatía en el equipo cuando las cosas se ponían difíciles era buena. Además, el 50% dijo que pensaba que el nivel de reconocimiento de su organización era bueno. Finalmente, el 44% cree que la gestión de conflictos con su equipo es buena. En cuanto a las percepciones de las personas sobre el trabajo, el 38% cree que la carga de trabajo se ve afectada positivamente por el ambiente de trabajo. Además, N Purizaca estudió el mismo tema en 2018, la microred de salud de César López Silva en Villa El Salvador, y sus resultados mostraron una alta correlación entre el estadístico Rho de Spearman y el valor de $p=0.00$. Esto sugiere una fuerte correlación entre las variables del clima organizacional y las variables de calidad de la atención al paciente.

En nuestra investigación utilizamos la hipótesis 3 para establecer una alta correlación positiva entre el clima laboral y los resultados de 0,7882. Además, el 38% de los participantes consideró que sus recompensas financieras eran buenas, el 38% consideró bueno el desafío laboral y el 44% estuvo de acuerdo en que la cooperación entre compañeros de trabajo fue buena. Además, el 62% de los participantes consideró que el cumplimiento de los indicadores era bueno, el 63% consideró buenos sus procesos de acreditación, el 60% consideró buena la mejora en la salud y el 57% consideró buena la mejora en el ambiente laboral. Aunque estos resultados parecen satisfactorios, los participantes coincidieron en que la atención médica en Manizales necesitaba mejorar en todas las dimensiones según un estudio realizado por Loaiza R., López P., Loaiza C. y Montoya M. Esto se realizó en 2020 y 2021.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Con base en datos de febrero de 2022 de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, se determina una correlación del nivel de confianza del 95% de 0.6999 entre el ambiente de trabajo y el cuidado de los trabajadores. Esto significa que existe una fuerte correlación entre el ambiente de trabajo de los trabajadores y el cuidado con un 5% de probabilidad de error. Se puede concluir que existe una correlación positiva moderada entre el cuidado de los trabajadores y su ambiente de trabajo.

Existe una alta correlación entre el ambiente laboral y la calidad del recurso humano o los trabajadores de Botica Inkafarma. Esta correlación tiene un nivel de confianza del 95% con una probabilidad de error del 5%. También se determina que existe un alto nivel de correlación positiva alta entre ambos, lo que prueba la existencia de un coeficiente de correlación alto de 0.7465.

Existe una correlación de 0.6575 entre la calidad de los procesos de los trabajadores y el clima laboral. Esta correlación tiene un nivel de confianza del 95% con una probabilidad de error del 5%. En consecuencia, se determina que existe una correlación moderada entre el ambiente laboral y los procesos de los trabajadores de la Botica de Inkafarma.

El nivel de resultado de los trabajadores de Botica Inkafarma mostraron una alta correlación con su clima laboral. El coeficiente de correlación fue de 0,7882; esto significa que hay un 95 % de posibilidades de que la correlación sea correcta y un 5 % de posibilidades de error. También se determina que la correlación entre nivel de resultado y el ambiente laboral es alta, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de probabilidad de error.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar más investigación sobre dimensiones del clima laboral y calidad de atención que se obtuvieron como datos regular de los trabajadores de la Boticas.

Se recomienda identificar la influencia del ambiente físico, sobre el recurso humano de los trabajadores de las Boticas.

Se recomienda realizar investigaciones del ambiente social y determinar indicadores para determinar la calidad de procesos de los trabajadores de las Boticas.

Se recomienda identificar con más investigaciones entre el crecimiento y desarrollo y diseñar medios como evaluar resultados de los trabajadores de las Boticas.

Referencias Bibliográficas:

- Acha, D. & Castillo, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801>
- Burga, S. & Condori, N. (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 Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/388>
- Castillo, A. & Chuman, J. (2021). Relación entre el clima laboral y el nivel de ventas de la empresa Aldodiego & Co., Trujillo, 2019. Universidad Privada del Norte. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29414>
- Catire, C. & De La Cruz, M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores del área de servicios generales del hospital San Juan Bautista Huaral, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/5331>
- Chamorro, A. (2019). Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin-Pasco. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Tesis para optar el Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4762>
- Duran, M., Gallegos, E. & Cabezas, E. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista espacios*, 40(40). Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html>
- Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>

- Huamán, J., & Moncerrath, M. (2020). Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo. Universidad Peruana Los Andes. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud, mención Gestión en Servicios de Salud. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <http://190.223.61.66/handle/20.500.12848/1561>
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa, 2(2), 133-139. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <http://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
- Jiménez, D., Celis, P., Morales, D., & Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. Universidad y Sociedad, 12(S (1)), 53-60. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751>
- Jaramillo, J. (2018). La influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la dirección de promoción y comunicación (Bachelor's thesis, PUCE-Quito). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Trabajo de titulación de grado previa a la obtención del Título de Ingeniería Comercial. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15165>
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. Dominio de las Ciencias, 4(3), 449-465. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/818>
- Loaiza, R., López, P., Loaiza, C., & Montoya, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018–2019.: Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales (Colombia). Archivos de Medicina (Manizales), 20(2), 397-409. Citado el 15 de enero del 2022 y obtenido de: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473>
- Pérez, F., Díaz, N., & Caro, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el Centro de Diálisis Nefro CIX SAC 2018. Revista científica CURAE, 2(2), 2-10. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273>

- Purizaca, N. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en Villa El Salvador-2016. Universidad Autónoma del Perú. Tesis Para obtener el Título de Licenciada en Administración. Citado el 08 de febrero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/512>
- Salazar, R. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA-Cajamarca. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Citado el 08 de febrero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38022>
- Squires, A., Fletcher, J., Hidalgo, HC y Nigenda, G. (2018). Un Estudio Piloto del Clima Laboral de las Enfermeras Mexicanas: A Pilot Study of Mexican Nurses' Work Environments. *Atención médica internacional hispana*, 16 (3), 145–157. Citado el 08 de febrero del 2022 y obtenido de: <https://doi.org/10.1177/1540415318804481>
- Terán, J. (2020). Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. Ecuador. Universidad Técnica del Norte. Tesis para optar el Título de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
- Uribe, J., González, M., Littlewood, H., & Gurrola, M. (2015). Salud Ocupacional, Clima Laboral y Variables Sociodemográficas: Tres Estudios En México y Centro América. *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*, México, 95-119. Citado el 02 de febrero del 2022 y obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/309718532_C4_Salud_Ocupacional_Clima_Laboral_y_variables_socioeconomica_Tres_estudios_en_Mexico_y_Centroamerica_C5_Jefe_Salud_y_Renuncia_Psicologica

Anexos: Matriz de consistencia: Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima – febrero 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensión	Indicador	Metodología	
¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022?	Establecer la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.	La relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022, es alta.	Variable: Clima laboral	Ambiente físico	Calidez Respeto Conciliación familiar Construir un espacio físico	Diseño No experimental Tipo: Descriptivo Correlacional Simple Nivel: Descriptivo	
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y el recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?	Objetivos específicos Identificar la relación entre el ambiente físico y el recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.	Hipótesis específica La relación entre el ambiente físico y el recurso humano de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta		Crecimiento y desarrollo	Ambiente social	Empatía Humor Conflicto Carga Laboral	Población y muestra: Usuario interno 16 clientes Usuario externo Población 220 usuarios Muestra 140 usuarios
¿Cuál es la relación entre el ambiente social y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?	Determinar la relación entre el ambiente social y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.	La relación entre el ambiente social y calidad de procesos de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta			Calidad del Recurso humano	Calidad de Personal Recurso Financiero Procedimientos Sistema de Información	Instrumentos de recolección de datos: Instrumentos Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el crecimiento y resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar?	Identificar la relación entre el crecimiento y resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar	La relación entre el crecimiento y resultados de los trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, es alta.		Variable Calidad de atención	Calidad de Procesos	Acciones del personal Acciones del cliente Proceso de comunicación Aplicación de procedimientos	Técnica: Es la encuesta Procesamiento y análisis de datos:
.			Nivel de Resultados		Cumplimiento de indicadores Gastos efectuados Acreditación Mejoramiento de la salud Conocimiento del servicio	“Ordenar la información”; “Tabular los resultados”; “Analizará e interpretará los datos”; “Prueba de hipótesis	

Anexo 2: Instrumento: Cuestionario Usuario Interno

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA - FEBRERO 2022

Cuestionario dirigido a trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

Objetivo: Recoger información de trabajadores de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

Indicaciones: Lea detenidamente cada interrogante, luego marque con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

TEST DE CONCEPTOS E INFORMACIÓN

I. Datos

- Sexo Hombre Mujer
- ¿Qué edad tiene? _____
- ¿Qué tipo de relación laboral tiene?
 - Tengo nombramiento definitivo
 - Tengo nombramiento provisional
 - Tengo contrato ocasional
- ¿Años de labores en la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar? ____
- Hijos: No Si: ¿Cuántos?: _____

II. Clima laboral

Este cuestionario incluye 19 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ESCALA DE VALORACIÓN	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
	DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO					
1	Calidez					
2	Respeto					
3	Construir un espacio físico					
	DIMENSIÓN AMBIENTE SOCIAL					
4	Empatía					
5	Identidad					
6	Conflicto					
7	Carga Laboral					
	DIMENSIÓN CRECIMIENTO Y DESARROLLO					
8	Recompensa					
9	Desafíos					
10	Cooperación					
11	Estándares					

Anexo 3: Instrumento: Cuestionario Usuario Externo

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA - FEBRERO 2022

Cuestionario dirigido a clientes de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - febrero 2022.

Objetivo: Recoger información de los clientes de la Botica Inkafarma de Magdalena del Mar.

Indicaciones: Lea detenidamente cada interrogante, luego marque con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

TEST DE CONCEPTOS E INFORMACIÓN

I. Datos

- Sexo Hombre Mujer
- ¿Qué edad tiene? 18 a 30 años 31 a 50 años
- Nivel educacional:
 - Primaria Secundaria Superior técnica Superior universitaria
 - Posgrado Doctorado

II. Calidad de atención

Este cuestionario incluye 19 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas.

Nº	ESCALA DE VALORACIÓN	0. Nunca	1. Casi nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
	DIMENSIÓN CALIDAD DEL RECURSO HUMANO					
1	Calidad de Personal					
2	Recurso Financiero					
3	Procedimientos					
4	Sistema de Información					
	DIMENSION CALIDAD DE PROCESOS					
5	Acciones del personal					
6	Acciones del cliente					
7	Proceso de comunicación					
8	Aplicación de procedimientos					
	DIMENSION NIVEL DE RESULTADOS					
9	Cumplimiento de indicadores					
10	Gastos efectuados					
11	Acreditación					
12	Mejoramiento de la salud					

Anexo 3. Consolidado de resultados

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Marca temporal	SEXO	EDAD	¿Qué tipo de relación la	la Botica Inkafarma	HUJOS	CUANTOS	1.¿En cuanto a la c	2.¿El respeto es un	3.¿Con respecto a
2	1	3/27/2022 10:20:17 MUJER	46	Tengo nombramiento definit	12	Sí	1	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
3	2	3/27/2022 10:37:43 MUJER	36	Tengo nombramiento definit	3	No		Bueno	Bueno	Bueno
4	3	3/27/2022 10:45:14 MUJER	30	Tengo nombramiento definit	6años	No	No tengo hijos	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
5	4	3/27/2022 11:45:29 MUJER	34	Tengo contrato ocasional	2 años y 2 meses	Sí	1	Excelente	Excelente	Excelente
6	5	3/27/2022 11:45:41 MUJER	28	Tengo nombramiento definit	7	No		Muy bueno	Bueno	Muy bueno
7	6	3/27/2022 11:47:20 MUJER	38	Tengo nombramiento definit	4 años y 6 meses	No	Cero	Bueno	Bueno	Bueno
8	7	3/27/2022 11:58:37 MUJER	50	Tengo nombramiento definit	5 años y 4 meses	Sí	2	Bueno	Bueno	Bueno
9	8	3/27/2022 12:00:05 HOMBRE	26	Tengo nombramiento provis	0	No	0	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
10	9	3/27/2022 12:00:34 MUJER	48	Tengo nombramiento provis	2 años	Sí	1	Excelente	Muy bueno	Muy bueno
11	10	3/27/2022 12:05:50 MUJER	27	Tengo nombramiento definit	1 mes	No	0	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
12	11	3/27/2022 12:19:01 MUJER	21	Tengo nombramiento provis	5 meses	No		Bueno	Bueno	Bueno
13	12	3/27/2022 12:32:55 MUJER	45	Tengo nombramiento definit	15	No	0	Excelente	Excelente	Excelente
14	13	3/27/2022 12:36:04 MUJER	43	Tengo nombramiento definit	4 año	Sí	1	Bueno	Excelente	Regular
15	14	3/27/2022 16:15:29 MUJER	38	Tengo nombramiento definitivo		Sí	2	Muy bueno	Excelente	Muy bueno
16	15	3/28/2022 10:28:36 MUJER	33	Tengo nombramiento definit	4 años	No		Excelente	Muy bueno	Muy bueno
17	16	3/28/2022 12:09:57 MUJER	34	Tengo contrato ocasional	3	Sí	2	Bueno	Bueno	Bueno

F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1	3. NIVEL DE EDUQ	1.¿Es buena la cali	2.¿La empresa utiliza	3.¿La botica cuenta c	4. ¿Considera Ud. c	5.¿Considera usted	6.El cliente, ¿cumple	7.¿En cuanto al proq	8.¿Cree Ud. Que	9.En general,
23	Superior Técnico	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
24	Superior Técnico	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
25	Superior Técnico	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
26	Universitario	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
27	Superior Técnico	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
28	Universitario	Excelente	Muy bueno	Excelente	Muy bueno	Excelente	Muy bueno	Excelente	Excelente	Muy bueno
29	Superior Técnico	Bueno	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
30	Superior Técnico	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
31	Secundaria	Excelente	Muy bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
32	Secundaria	Excelente	Muy bueno	Muy bueno	Excelente	Excelente	Muy bueno	Excelente	Bueno	Bueno
33	Superior Técnico	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
34	Superior Técnico	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
35	Universitario	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
36	Superior Técnico	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
37	Universitario	Muy bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Muy bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
38	Universitario	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
39	Posgrado	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
40	Superior Técnico	Excelente	Muy bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
41	Superior Técnico	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
42	Superior Técnico	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Muy bueno	Excelente	Excelente	Excelente
43	Secundaria	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular

Anexo 4. Cronograma de Actividades

Fecha	Lugar	Actividades	Encuestados
2 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	05
4 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	06
6 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	05
TOTAL		Encuesta	16

Fecha	Lugar	Actividades	Encuestados
4 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	14
6 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	20
8 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	22
10 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	22
12 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	20
14 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	22
16 marzo 2022	Botica Inkafarma Magdalena del Mar	Encuesta	20
TOTAL		Encuesta	140

Anexo 5. Testimonio fotográfico



Encuesta a los usuarios de la Botica Inkafarma

Anexo 6. Validación del instrumento por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: CHURANGO VALDEZ JAVIER

1.2 Grado académico: MAGISTER

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4. Título de la Investigación: "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR LIMA FEBRERO - 2022"

1.5. Autor del instrumento: CORDERO CARRILLO GLORIA ELVIRA – OLIVARES NEYRA, JOSÉ VICENTE

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


 Javier Churango Valdez
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
 D.N.I. N° 07403292

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: MONTELLANOS CABRERA HENRY

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE IML

1.4. Título de la Investigación: "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR LIMA FEBRERO - 2022"

1.5. Autor del instrumento: CORDERO CARRILLO GLORIA ELVIRA – OLIVARES NEYRA, JOSÉ VICENTE

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

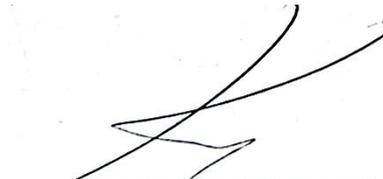
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 22 de febrero 2022



 Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera
 Químico Farmacéutico
 Especialidad en Toxicología y Química Legal
 C.Q.F.P. 7970 KNE 030
 DNI: 25796967

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: HUAMAN GUTIERREZ JORGE

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE

1.4. Título de la Investigación: "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR LIMA FEBRERO - 2022"

1.5. Autor del instrumento: CORDERO CARRILLO GLORIA ELVIRA – OLIVARES NEYRA, JOSÉ VICENTE

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 22 de febrero 2022


 Mg. JUAN ORLANDO HUAMÁN
 GUTIERREZ

Anexo 7: Carta de aceptación de institución

Lima 16 de marzo del 2022

DR. CARLOS VARGAS NARRO
JEFE DE VENTA ZONAL
INKAFAARMA
AV. Defensores del morro solar nro.1277 lima – chorrillos.

ASUNTO: SOLICITUD. PERMISO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

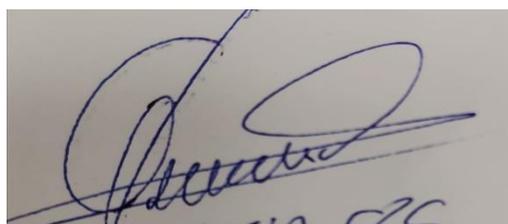
Nosotros, Cordero Carrillo Gloria Elvira y Olivares Neyra José, con DNI: 46681785 y 40893765; estudiante de la escuela académica profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Interamericana para el Desarrollo.

Solicito permiso para recopilación de datos de los trabajadores de la botica Inkafarma, para obtener el título de químico farmacéutico, mi tema de investigación es "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA BOTICA INKAFARMA DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA –FEBRERO 2022"

Cuyo objetivo de esta investigación es establecer la relación entre el Clima laboral y calidad de atención de los trabajadores de su prestigiosa empresa con un fin de mejora que contribuya a incrementar los niveles de satisfacción enfatizando sobre todo la calidad de atención, y el rol que cumple el personal en la atención al cliente.

Sin más por el momento, quedamos pendiente de su amable respuesta.

Atentamente,



CORDERO CARRILLO, GLORIA ELVIRA
DNI: 46681785

21/4/22, 14:58

RE: SOLICITUD PARA RECOLECCION De DATOS: Local La Marina 2 784 - IKF - Outlook

⏪ Responder a todos ✖ 🗑 Eliminar 🚫 No deseado 🛑 Bloquear remitente ⋮

RE: SOLICITUD PARA RECOLECCION De DATOS

Cc: CARLOS ESTUARDO VARGAS NARRO <CVargas@farmaciasperuanas.pe>
Asunto: Re: SOLICITUD PARA RECOLECCION De DATOS

Ok Danielita
Procede

Alice Paredes
Gerente Regional IKF

De: Daniela Morales <dmorales@farmaciasperuanas.pe>
Enviado: Friday, March 25, 2022 12:13:35 PM
Para: Alice Paredes Loayza <aparedes@farmaciasperuanas.pe>
Cc: CARLOS ESTUARDO VARGAS NARRO <CVargas@farmaciasperuanas.pe>
Asunto: RE: SOLICITUD PARA RECOLECCION De DATOS

Hola Alice,

He revisado la herramienta y cumple para ser aplicado.

Quedamos atentos a tu aprobación para que la colaboradora pueda ejecutarlo.

Un abrazo,
Daniela A. Morales Centurión

Business Partner | Gestión Humana

📞 966 688 458

📍 Calle Victor Alzamora 147, La Victoria.



Es posible que mis horas de trabajo no sean las tuyas. Por favor, no se sienta obligada a responder fuera de su horario laboral habitual

De: CARLOS ESTUARDO VARGAS NARRO <CVargas@farmaciasperuanas.pe>
Enviado: lunes, 21 de marzo de 2022 16:32

Para: Daniela Morales <dmorales@farmaciasperuanas.pe>
Asunto: Fwd: SOLICITUD PARA RECOLECCION De DATOS

Hola Dany
Pf ayúdame con esta solicitud.
Quien lo pide es una QF3 que labora con nosotros.

Saludos