



**Universidad
Norbert Wiener**
Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
POSGRADO

TESIS

“Gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, 2023”

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Autora: Guerrero Reyes, Raiza Iveet

Código Orcid: 0009-0003-7139-8781

Asesor: Dr. Cesar Antonio Bonilla Asalde

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939>

LIMA – PERÚ

2023



DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033

VERSIÓN: 01

REVISIÓN: 01

FECHA: 08/11/2022

Yo, RAIZA IVEET GUERRERO REYES Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada ~~Norbert~~ Wiener declaro que el trabajo académico "GESTION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA DEL PERSONAL DE FARMACIA DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, 2023" Asesorado por el docente: CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE Con DNI 16498481 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939> tiene un índice de similitud de (16) (DIECISEIS)% con código oid:14912:288329740 verificable en el reporte de originalidad del software ~~Turnitin~~.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el ~~turnitin~~ de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

.....
Firma de autor 1
RAIZA IVEET GUERRERO REYES
DNI: 46528267

.....
Firma
CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE
DNI: 16498481

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

Introducción..... 1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema..... 2

1.2 Formulación del problema..... 4

 1.2.1 Problema general..... 4

 1.2.2 Problemas específicos..... 4

1.3 Objetivos de la investigación..... 4

 1.3.1 Objetivo general 4

 1.3.2 Objetivos específicos..... 4

1.4 Justificación de la investigación..... 5

 1.4.1 Teórica..... 5

 1.4.2 Metodológica..... 5

 1.4.3 Práctica..... 6

1.5 Limitaciones de la investigación 6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 8

2.2 Bases teóricas..... 12

2.3 Formulación de hipótesis 20

 2.3.1 Hipótesis general..... 21

 2.3.2 Hipótesis específicas..... 22

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación	23
3.2. Enfoque investigativo.....	23
3.3. Tipo de investigación.....	23
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	24
3.6. Variables y operacionalización.....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción.....	30
3.7.3. Validación.....	31
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9. Aspectos éticos.....	33

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados	34
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	34
4.1.2. Prueba de hipótesis	39
4.1.3. Discusión de resultados	43

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	46
5.2 Recomendaciones	47

REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	55
Anexo 2: Instrumentos.....	56
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	60

DEDICATORIA

Este presente trabajo es dedicado especialmente a mi padre por brindarme su apoyo incondicional en continuar mi camino hacia la superación en lo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi hermano quien me motiva siempre en seguir creciendo profesionalmente, a mi asesor por brindarme sus enseñanzas durante este proceso y a mis amigos por su apoyo en este trabajo.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de “Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, 2023”. El estudio fue transversal con un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Se utilizó una población conformada por 100 participantes entre químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia; la técnica que se utilizó fue la de recolección de datos a través de una encuesta y el instrumento que se empleó fue el cuestionario sobre la variable gestión de clima organizacional que consta de 23 preguntas. El instrumento empleado es el cuestionario sobre la variable atención del personal de farmacia que consta de 9 preguntas, con sus correspondientes dimensiones: disponibilidad de medicamentos, tiempo de atención y trato de atención. De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que la gestión del clima organizacional es de nivel regular, el 44% que tienen una Atención del personal de farmacia de nivel regular, el 15% presenta una gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen una atención farmacéutica de nivel bueno, el 3% presenta una gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen una atención del personal de farmacia de nivel mala. Se llegó a la conclusión que existe una de correlación rho de Spearman ($\rho=0,755$) con una magnitud de correlación buena entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia del distrito de Puente Piedra 2023

Palabras claves: químico farmacéutico, gestión del clima organizacional y atención farmacéutica.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of "Determining the relationship between the management of the organizational climate and the attention of the pharmacy staff of a pharmacy chain in the district of Puente Piedra, 2023." The study was cross-sectional with a quantitative, correlational and non-experimental approach. A population consisting of 100 participants was used, including pharmaceutical chemists and pharmacy technicians; The technique used was data collection through a survey and the instrument used was the questionnaire on the organizational climate management variable, which consists of 23 questions. The instrument used is the questionnaire on the pharmacy staff attention variable, which consists of 9 questions, with their corresponding dimensions: availability of medications, attention time and attention treatment. According to the results obtained, it was found that the management of the organizational climate is of a regular level, 44% have a Attention of the pharmacy staff of a regular level, 15% have a management of the organizational climate of a regular level, while they have a good level pharmaceutical care, 3% present a fair level organizational climate management, while they have poor level pharmaceutical care. It was concluded that there is a Spearman's rho correlation ($\rho=0.755$) with a good magnitude of correlation between the management of the organizational climate and the attention of the pharmacy staff of the district of Puente Piedra 2023

Keywords: pharmaceutical chemist, organizational climate management and pharmaceutical care.care.

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos que vivimos, la gestión del clima organizacional está influyendo en la atención farmacéutica de las personas que trabajan en las empresas del rubro público, así como del rubro privado, en el aspecto positivo o de forma negativa. Para que las empresas mantengan éxito al personal y tengan una buena atención farmacéutica, las organizaciones deben establecer una mejora en la gestión del clima organizacional.

Para trabajar eficazmente con la gente, en primer lugar, hay que entender el comportamiento de la persona y poder entender las cosas que pueda influir en su actitud, como también los aspectos que influyen en la atención farmacéutica, el contentamiento del cliente, las metas y objetivos de la empresa.

Este estudio se fragmenta en cinco capítulos. En el Capítulo I encontramos al planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. Los antecedentes mundial y nacional, los fundamentos teóricos y la formulación de hipótesis se abordan en el capítulo II. El Capítulo III está orientado hacia la metodología de la investigación que se utilizó, así como, el diseño, la población, la muestra y el muestreo, las técnicas y herramientas, el tratamiento de datos y su respectivo análisis y al finalizar este capítulo tenemos las cuestiones éticas. En penúltimo lugar encontramos al Capítulo IV con los resultados y la discusión de los mismos, y por último tenemos a las conclusiones y recomendaciones que se ofrecen en el Capítulo V.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los clientes son la razón de ser y la misión de una empresa farmacéutica, por lo que asegurarse de que están plenamente satisfechos, lo cual resulta fundamental para mejorar el nivel de los productos y servicios que ofrece la organización. En otras palabras, la felicidad y/o satisfacción del cliente se convierte en un objetivo de la prestación de servicios en una farmacia y sirve de catalizador para medir la calidad del servicio y el entorno organizativo.

(1)

En América Latina se han realizado numerosos trabajos relacionados al clima laboral de las organizaciones. En República Dominicana tiene el mejor ambiente de trabajo con 81.4%, seguida de Honduras 79%.4% y Ecuador 78.8%. Costa Rica 73.2%, Chile 70.7% y Perú 69.8% tienen las peores condiciones de trabajo. Para esta calificación se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: comportamientos de liderazgo, dedicación, acceso al conocimiento, capacidad de aprendizaje y sentido de pertenencia."(2).

En el Perú el 54% de las personas afirmó no sentirse cómodo en el ambiente de trabajo; al preguntar sobre las causas de este malestar, el 64% explicó que está relacionado con el desinterés de la empresa por los trabajadores, el 19% indicó que existe roce entre compañeros y el 3% cito la competencia entre compañeros como otro motivo de malestar. Por otro lado, el 66% de las personas no se consideran valorado por parte de la empresa donde trabajan y en relación con el motivo el 41% indica que no se reconocen sus logros cuando llegan a los objetivos y el 11% piensa que se le exige demás (3). Lo que conlleva a

que estos datos se reviertan mediante una mejor gestión del clima organizacional alcanzando un cambio en el clima laboral para una mejor productividad de los empleados en la empresa.

Según Duque en el 2021, la realidad internacional de la atención farmacéutica en España se conseguirá a través de un ciclo de diálogos que fomenten la reflexión y el debate para ilusionar y motivar al negocio farmacéutico a abrazar la innovación como estrategia para reforzar su competitividad asistencial. En contraste con lo anterior, Ruiz en el 2015 descubrió que 22 (56,4%) de los 39 participantes en su encuesta consideraban que el titular de la farmacia debería tener un determinado perfil para llevar a cabo un programa de monitorización de estos rasgos en su farmacia. (4)

El Ministerio de Salud de Perú (MINSA) establece y supervisa la aplicación de las Políticas Nacionales de Calidad Sanitaria, que proporcionan una visión de la calidad sanitaria a escala nacional, de la región y a nivel local, al igual que de las organizaciones proveedoras de asistencia sanitaria del gobierno, del entorno privado y mixtas del país. Con ello se intenta superar uno de los obstáculos más importantes para tratar con éxito los problemas de salud: la inadecuada calidad del tratamiento. (5)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el 20% de la población del país realiza una atención para su salud en la farmacia o botica y el 12.8% a un establecimiento del Ministerio de Salud (MINSA), el 5,7% en un consultorio privado y el 4.5% asistió a un hospital de EsSalud y si hablamos del área urbana tenemos que el lugar de mayor frecuencia para la consulta de una atención de salud son las farmacias o boticas con un 21,4%, seguido de los establecimientos del MINSA con un 10,6% por tanto es primordial que exista una buena atención farmacéutica en las boticas y farmacias en bienestar de las personas para mejorar la calidad de su salud (6).

La mala gestión en algunos sectores influye en el entorno organizativo a escala nacional en el negocio farmacéutico, impidiendo que el individuo desarrolle todo su potencial en su puesto. La comprensión de las características organizativas y de la estructura organizativa funcional era igualmente inadecuada debido a la falta de formación, al igual que la

comprensión de la finalidad, la visión, los objetivos y los procesos de la empresa. Sin embargo, los trabajadores conocían estas características porque habían asistido a cursos de formación sobre política empresarial. (7)

El estudio de la gestión del clima organizativo es el mejor método para comprender las circunstancias en las que se encuentra la atención farmacéutica y las actividades que deben realizarse para mejorar su rendimiento. Es necesario conocer la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena del distrito de Puente Piedra, 2023.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

De acuerdo con la teoría de Likert (8), “el comportamiento de los empleados depende directamente del comportamiento administrativo y las organizacionales que percibe el mismo”; el tema que aborda se trata de la percepción de los trabajadores y directivos de la gestión. McGregor (9), en su “Teoría X” y “Teoría Y” indica que, en la primera teoría, los directivos piensan que los trabajadores solo realizan sus labores bajo amenazas para conseguir las metas de la organización, mientras que en la segunda teoría los directivos consideran que las personas desean y necesitan trabajar además que pueden considerar el trabajo algo natural como el descanso o el juego.

Por otra parte la atención en la farmacia por parte del personal es un conjunto de actividades que se relacionan para escuchar, entender ofrecer soluciones, ayudar, etc con el propósito de brindar una calidad en la atención al cliente. Hepler y Strand definen

el término de atención farmacéutica como la entrega responsable de medicamentos con el objetivo de lograr resultados específicos que mejoren la calidad de vida de cada paciente.

1.4.2 Metodológica

En cuanto a la metodología, los instrumentos validados son importantes para la investigación de la variable clima organizacional para recolectar, analizar e interpretar los datos relacionados, También cabe señalar que el cuestionario que se aplicó al personal de la cadena de boticas se adaptó a nuestra realidad y para la atención farmacéutica. El instrumento es un método para adjuntar o recoger información; esto se consigue mediante pruebas, formularios, escalas, etcétera. Esto servirá de guía y/o será utilizado en otro tipo de tareas de investigación.

1.4.3 Práctica

Esta investigación es necesaria para conocer la gestión del clima organizacional y su influencia en la atención farmacéutica, se logrará mejoras continuas, en el beneficio de la calidad de la atención en las farmacias y/o boticas para el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y del tiempo, en la planificación y distribución de tareas, la productividad del trabajo y la eficiencia de la gestión administrativa, y cómo debe llevarse a cabo una buena atención farmacéutica en una cadena de boticas en beneficio de los vecinos de Puente Piedra.

1.5. Limitaciones de la investigación

Temporal

En la investigación para la recolección de datos se realizó dentro de los meses de enero a marzo del 2023 donde los horarios de los trabajadores eran saturados y disponían de poco tiempo libre para realizar la encuesta lo cual generó una amplitud del tiempo.

Espacial

La investigación se realizó dentro de las instalaciones de las 15 boticas de la cadena Inkafarma que se encuentran ubicados en el distrito de Puente Piedra, donde la ubicación de las boticas y la geografía del distrito dilatan la investigación.

Recursos

Para realizar la investigación fue necesario del personal químico farmacéutico y/o técnico de farmacia que labora en las boticas Inkafarma del distrito de puente piedra, donde la limitación fue la honestidad por parte de los encuestados al responder frente al instrumento del cuestionario tipo Likert para las dos variables.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Margusino et al. (10) en el año 2020. La meta propuesta de esa investigación fue demostrar la eficacia de la Telefarmacia para el seguimiento clínico, la coordinación de la atención, como medidas complementarias para aumentar la satisfacción del paciente y los resultados sanitarios, se utilizan la información al paciente ambulatorio (EP), la dispensación y la dispensación informada. En consecuencia, se reconoció que es vital desarrollar un modelo híbrido basado en la Atención Farmacéutica Ambulatoria (AFA) que combine procesos de adaptación a los requerimientos particulares de los pacientes en un ambiente de atención humanista ante una pandemia de nivel salud.

Tortajada, et al. (11) en el 2020, El objetivo de este estudio fue investigar la situación de la telefarmacia en los servicios de farmacia hospitalaria para el tratamiento farmacéutico ambulatorio durante la epidemia de Covid-19. Se distribuyeron encuestas a todos los miembros de la Sociedad Española de Farmacia. A pesar del enorme número de pacientes, el 87,6% de los hospitales españoles realizó teleconsulta antes de la distribución de medicamentos, y el 59,6% documentó las acciones de telefarmacia en el calendario de citas, proporcionando continuidad al tratamiento y una atención adecuada. En consecuencia, la telefarmacia debería utilizarse en la terapia ambulatoria.

Manosalvas C. et. al. (12) en el 2015, El objetivo de este estudio fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Este estudio examina la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en

organizaciones que prestan servicios de salud en hospitales. Para validar el modelo de medición del instrumento, se aplica una técnica cuantitativa rigurosa, que incluye Los componentes fueron sometidos a analizar los elementos principales y la confirmación del análisis con sus factores. El objetivo primordial es aumentar la autenticidad de los resultados descriptivos de investigaciones equivalentes hacia otros lugares del mundo y plantear un modelo generalizable a otro tipo de empresas organizadas como pilar para implementar estrategias de gestión de recursos humanos. Los resultados fueron verificados y amplían investigaciones anteriores sobre la asociación directa entre estos constructos, utilizando una herramienta de prueba nueva y sencilla. Por otra parte, los resultados sirven para ser utilizados en el desarrollo de métodos que permitan una gestión más eficaz del talento humano en ese modelo de empresas.

Galletta M. et al (13) en el 2019, una investigación con el objetivo de "determinar la influencia del compromiso y la motivación del grupo de trabajo en el comportamiento proactivo de las enfermeras" Las metodologías del estudio fueron observacionales y transversales, y las enfermeras rellenaron un cuestionario autoadministrado. Participaron en el estudio 221 enfermeras. Se demostró que el compromiso con el grupo de trabajo estaba relacionado de manera positiva con la motivación personal y manera negativa con el incentivo presentado en los diálogos. La motivación personal estaba asociada a la conducta proactiva, mientras que la motivación ofrecida durante las discusiones no lo estaba. Por último, no se encontró ninguna relación directa entre los componentes compromiso y conducta proactiva, lo que sugiere que la conducta proactiva está motivada por la motivación personal. La implicación emocional que presenta el conjunto de empleados y el estímulo que tienen las personas, según los autores, fueron cruciales en el desarrollo de la conducta proactiva de las enfermeras en el trabajo.

Aloustani S. et al (14) en el año 2020, una investigación con el objetivo de "identificar el liderazgo, el clima organizacional y su relación con la motivación de las enfermeras" Métodos: Una muestra de 250 enfermeras participó en un estudio observacional y correlacional. Para recoger los datos se utilizó el instrumento del cuestionario sobre el Liderazgo, la encuesta del Clima Organizativo y la escala de estímulos. Se descubrió una relación sustancial entre el clima organizativo y el estímulo que tiene el personal de

enfermería. El liderazgo y el ambiente organizativo, según el análisis de regresión, son determinantes de la motivación de las enfermeras. Según los autores, los criterios necesarios para un buen ambiente organizativo en los hospitales potencian la motivación de las enfermeras.

Nacionales:

Solís. (15), en el año 2017 El objetivo del estudio fue determinar la percepción del clima organizacional en la cadena de farmacias MIFARMA, que contaba con 114 empleados. Se utilizó la encuesta, donde resalto tres escales del clima organizacional, utilizando los niveles de valores: Insalubre, A progresar y Saludable. Descubrimos que los empleados percibían una escala "A progresar" en la dimensión Potencial Humano, con una calificación media de 2,52; un nivel "A progresar" en la dimensión del diseño organizativo, con una calificación media de 2,63; y un nivel "A progresar" sobre la dimensión cultura organizativa, con una calificación media de 2,77. En las tres dimensiones evaluadas, los niveles percibidos muestran un nivel "A progresar".

Pajuelo M. Ruelas L (16), en el año 2018 El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de darse cuenta sobre el Clima Organizacional en la sección de farmacia del Hospital Nacional Docente Madre Niño, que presentó una escala "a mejorar" en sus dimensiones, con los hallazgos posteriores: trabajadores de farmacia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé evaluó una mejora en la dimensión de Potencial humano, con tres indicadores (liderazgo, recompensa e innovación) mejorados y la indicación de confort. El trabajador de farmacia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé evaluó una mejora en la dimensión Cultura de la Organización, con dos indicadores (colaboración, disconformidad y estimulo) mejorados y el indicador igualdad en bienestar.

Burga y Condori (17), en el año 2021 El estudio pretendía determinar el impacto del entorno organizativo en la percepción de la calidad del trato de los profesionales de farmacia de Mifarma en el tratamiento farmacéutico. Los trabajador de farmacia percibieron un grado "aceptable" de efecto sobre la calidad del trato en una población de 75 trabajadores que utilizaron el instrumento de calidad de la atención. En cuanto al entorno corporativo, se

demonstró que los consumidores percibían un grado "aceptable" de empatía (62,7%), y de fiabilidad (53,3%). La conclusión es que el entorno organizativo de la farmacia Mifarma está directamente relacionado con la sensación de calidad del tratamiento.

Huaman M. (18), en el año 2022 El objetivo del estudio era descubrir la relación entre el entorno laboral y la atención farmacéutica prestada por los empleados de las cadenas de farmacias. La muestra de la investigación incluyó 110 participantes. Se utilizó el enfoque de encuesta, y el instrumento que se utilizó para recoger la información fue un cuestionario de treinta dos preguntas formuladas que realizan trabajos de atención farmacéutica, lo que se consideró una buena magnitud para la variable Atención farmacéutica. Según los resultados, más del 70% de la población está "muy satisfecha" con su entorno de trabajo y con la atención farmacéutica. Además, existe una relación sustancial entre los factores investigados.

Dávila. et al. (19) en el año 2021 El propósito de este estudio fue descubrir el vínculo entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en una empresa industrial. La muestra estuvo compuesta por 316 empleados de organizaciones industriales y se utilizó un diseño no experimental correlacional. Para recoger la información se dispuso un cuestionario. Según los resultados, el 71,20% de los colaboradores cree que el ambiente organizacional es consistente, y el 80,70% cree que la satisfacción laboral es consistente. Por último, determinaron que existen pruebas suficientes para sugerir que la variable entorno organizativo está asociado con el sentirse a gusto en el trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del clima organizacional.

El concepto gestión del clima organizacional es el proceso de desarrollar un procedimiento o alcanzar un objetivo determinado. También se conoce como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.” (20)

Según Münch en el año 2010 menciona que la gestión es el acto de coordinar y optimizar los recursos de un grupo social para lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. La gestión, definida como la dirección de las actividades y componentes de una organización, debe desarrollar las etapas que se enumeran a continuación:

- Planificación: establecer el escenario y rumbo futuro de la empresa, así como los objetivos a alcanzar y el enfoque a seguir para alcanzarlos minimizando los riesgos.
- Organización: incluye el desarrollo y definición de estructuras, procedimientos, funciones y responsabilidades, así como la creación de métodos y la aplicación de estrategias de simplificación del trabajo.
- Integración: capacidad de seleccionar y adquirir los recursos necesarios para empezar a trabajar.
- Dirección: Realizar todas las áreas de los procesos administrativos gestionando los recursos y ejerciendo el liderazgo.
- Control es la fase de gestión donde se establecen puntos de referencia, se evalúan los resultados, se corrigen las desviaciones, se evitan las desviaciones y se mejoran continuamente las operaciones. (21)

La noción de clima organizacional tiene las siguientes características:

- Es un arreglo específico de circunstancias situacionales.
- Es un concepto molecular y sintético, similar a la personalidad.
- Sus partes fundamentales pueden cambiar, pero el clima no.
- Presenta un concepto de continuidad, pero no es tan permanente como la cultura, por lo que puede cambiar después de ciertas acciones.
- Está determinado sobre todo por los rasgos de la organización, los hábitos, las aptitudes, las expectativas de los demás y la realidad sociales y culturales.
- Se basa en las cualidades del mundo exterior tal y como las experimenta el observador o actor (la percepción no siempre es consciente).
- Puede ser complicado de definir con términos, pero los productos obtenidos son claramente identificables. Influye en el comportamiento.

- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento. (22)

2.2.1.1 Teorías del clima organizacional

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Rensis Likert, psicólogo estadounidense implanta que el comportamiento dado por los trabajadores depende directamente del comportamiento de la gestión de la organización que los mismo perciben, por tanto, afirma que como consecuencia de esta reacción estará determinada por la percepción. (8)

Likert estableció tres tipos de variables características de una organización y que se asocian en el clima organizacional:

- **Variables causales.** Son independientes y se dirige hacia como la organización se transforma y tiene resultados. Estas son: la estructura de la organización y la administración de la misma, las decisiones, las rivalidades y actitudes.
- **Variables intermedias.** Estas evalúan como se encuentra el interior de la organización, son: la productividad, motivación, comunicación y las acciones a tomar.
- **Variables finales.** Son el resultado de las variables causales e intermedias y están dirigidas a establecer resultados obtenidos por la organización como: productividad, ganancia y pérdida (8).

Teoría del Value Profit Chain

Los trabajadores que se sienten motivados, que son leales y productivos comunican un alto valor a los clientes. Chain indica en su teoría que la organización proporciona al trabajador un salario adecuado, capacitaciones, un ambiente laboral agradable, entre otras cosas el trabajador estará motivado dando como resultado un valor al cliente, donde el cliente está muy satisfecho y esta satisfacción se convierte en un comportamiento rentable y de fidelidad para la empresa. (8)

Por tanto, podemos concluir que la satisfacción del cliente comienza con la satisfacción de los trabajadores.

2.2.2. Dimensiones de la gestión del clima organizacional.

Las siguientes dimensiones del clima organizacional son:

- **Recompensas organizacionales:** El grado percibido de igualdad en la equidad del paquete retributivo cuantitativo del empleado por su rendimiento. Se divide en tres apartados: La retribución básica, los incrementos de la remuneración (programas creados para retribuir a los colaboradores de las organizaciones que logran un rendimiento excepcional) y la retribución indirecta y las prebendas (beneficios provenientes del acuerdo contractual de trabajo y del designio de beneficios y servicios de la organización) son ejemplos de retribución.
- **Capacitación y Desarrollo:** Conjunto de actividades educativas y administrativas diseñadas para cambiar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal con el fin de promover un mayor nivel de desempeño, contribuyendo así al desarrollo personal y a la eficiencia, eficacia y utilidad de la empresa en la que trabaja.
- **Comunicación:** Esto se aplica a la calidad de la infraestructura, la seguridad y la limpieza, así como a otros factores que afectan el bienestar y la salud de los empleados, una comunicación anticipada siempre implica una acción.
- **Condiciones de trabajo:** Hace referencia a la opinión del empleado sobre el estado de su lugar de trabajo.
- **Herramientas:** conciencia del grado en que el empleado dispone del equipo, los accesorios y otras personas y unidades necesarias para llevar a cabo su tarea.
- **Imagen corporativa:** grado en que las personas perciben la imagen de la empresa en donde trabajan, incluyendo la visión de la organización en el

futuro, la misión que tiene este, los principios y valores que rigen todas sus actividades en pos de lograr las metas propuestas de la organización.

- **Liderazgo:** percepción de la capacidad del directivo para animar, estimular e implicar a sus colaboradores, entendiendo el liderazgo la capacidad de contribuir en el conjunto para alcanzar los objetivos.
- **Líneas de carrera:** impresión que tiene un individuo de los puestos a los que puede aspirar en el interior de la empresa.
- **Participación:** nivel donde los participantes creen tener voz en las decisiones operativas. Conexiones interpersonales: percepción de cuánto se apoyan los empleados entre sí y de lo cooperativas y respetuosas que son sus interacciones. (23)

2.2.3. La Gestión del clima organizacional y la gestión en salud.

La gestión del clima organizacional está vinculada a los incentivos de gestión de la salud que se ofrecen a los empleados. El clima organizacional es beneficioso cuando satisface las necesidades personales y mejora la moral y la ética de los trabajadores, pero es perjudicial cuando no satisface estas necesidades y no cumple los objetivos esenciales en los ámbitos de la gestión del clima organizacional y la gestión de la salud. (24)

El clima organizacional se define como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo a partir de las condiciones encontradas en el proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresan por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y letalidad. (25)

El clima organizacional representa los efectos subjetivos y percibidos del sistema formal, el estilo informal de gestión de la salud de los directivos y otros aspectos importantes del entorno sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de los trabajadores de una determinada empresa. Se reconocen como factores los

aspectos personales (motivaciones, valores y perspectivas de los miembros de la organización), las variables estructurales (tecnología, sistema de incentivos y vínculos de autoridad) y los objetivos operativos del sistema (que actualizan los estados futuros proyectados en la organización). El método estructural se considera más objetivo, ya que se basa en variables coherentes en toda la empresa y especificadas por la dirección, mientras que el enfoque subjetivo depende exclusivamente de la percepción que los empleados tienen de la organización. (26)

2.2.4. Atención del personal de farmacia

La Atención en la farmacia surge como concepto en respuesta a una necesidad social y se define como la provisión responsable de tratamiento farmacológico con el objetivo de conseguir resultados que demuestren una mejor calidad de vida del paciente. (27)

Es fundamental recordar que el tiempo de atención en el proceso de atención farmacéutica, en relación a la adherencia al horario que debe ser ideal para el paciente a ser atendido; desde la perspectiva del profesional farmacéutico en el sistema de salud, debe optimizar los procesos de utilización de medicamentos a través de una buena gestión de los mismos. Por último, en cuanto a las reclamaciones, deben ser atendidas y resueltas lo antes posible para evitar futuros problemas similares. (28)

La Atención en la farmacia es el conjunto de actividades que realiza el farmacéutico con un enfoque constante en el paciente; lo que va a hacer es evaluar los problemas, viendo sus necesidades, la eficacia y seguridad de los medicamentos; esto se hace de forma interdisciplinar en colaboración con el equipo de profesionales sanitarios, con la implicación del paciente y la familia. (29)

Hay países que no tienen una buena atención o gestión de los suministros, y la atención no se puede ejercer en su totalidad; por lo tanto, debe mejorarse la disponibilidad de medicamentos para que los pacientes puedan beneficiarse de ellos sin incurrir en gastos adicionales por su uso. Los medicamentos de calidad son los más adecuados para que los pacientes reciban tratamiento, siempre que

los recomendados por el médico no sean defectuosos., Para llevar a cabo la terapia, el farmacéutico debe suministrar productos farmacéuticos alternativos que sean equivalentes o similares a los recomendados y que sean eficaces. Afirman que al hablar de farmacovigilancia hay que entender dos signos: el cronograma del paciente es la primera y el registro de seguimiento es la segunda. Por eso es fundamental disponer de métodos que permitan comprobar de forma rutinaria el cumplimiento de las buenas prácticas en los servicios farmacéuticos para mantener la calidad. (30)

2.2.4.1 Teoría de la atención.

Teoría de oportunidades y responsabilidad en la Atención del personal de farmacia.

La atención en la farmacia por parte del personal es un conjunto de actividades que se relacionan para escuchar, entender ofrecer soluciones, ayudar, etc con el propósito de brindar una calidad en la atención al cliente. Por otra parte, el farmacéutico brinda una atención en el tratamiento farmacológico prescrito con el propósito de lograr resultado como: la cura de la enfermedad, la disminución o eliminación de los síntomas de la enfermedad, la eliminación o lentitud en el proceso patológico y por último la prevención de la enfermedad o sus síntomas para mejorar la calidad de vida el paciente. (31)

Por último, indican que la atención en la farmacia brinda un beneficio directo al paciente donde el farmacéutico es responsable de la calidad de esta asistencia independientemente del lugar donde se practique.

2.2.5 Dimensiones de la atención del personal de farmacia.

Disponibilidad de medicamentos: Cuando existen unidades adecuadas del medicamento accesibles para su distribución, se muestra la consecuencia de una gestión eficiente del medicamento. Es el estado del medicamento en el que está listo para su uso en las cantidades necesarias y particulares, con un estado de utilidad adecuado para satisfacer las demandas terapéuticas de los pacientes, expresado en el número de meses de existencias accesibles. (MED). (32)

Gestión de Stock

- a) Meses de Existencia Disponible (MED) Se define como, la cantidad de meses de existencias disponibles para su distribución/dispensación/dispensación en un punto de atención.
- b) Stock Disponible (StkD) Es el total de medicamentos accesibles en un determinado mes.
- c) Consumo Promedio Mensual Ajustado (CPMA). Se determina utilizando los últimos 6 meses de cada medicamento para determinar la cantidad promedio de consumo de cada mes en un tiempo establecido que tiene registrado un medicamento, tomando en cuenta el mes que no reporta salidas o entradas.
- d) Disponibilidad de Medicamentos en Normostock (DMN). Son los medicamentos cuyo suministro están aptos dura entre dos y seis meses, entonces se dice, si es mayor o igual a dos y menor o igual a seis.
- e) Disponibilidad de Medicamentos en Substock (DMSub). Aquellos medicamentos en los que el stock existente puede cumplir una orden que produce un uso de dos meses de vida útil, que es un aumento de cero meses de vida útil, por tanto, la disponibilidad es mayor que cero, pero menor que dos meses.
- f) Disponibilidad de Medicamentos en Sobrestock (DMSob). Medicamentos donde el stock que se dispone puede cumplir un consumo específico durante un periodo de 6 meses, con peligro de caducidad.
- g) Desabastecimiento (DES). Son medicamentos que no tienen suministro y no se ajustan a la demanda de los consumidores.

Niveles de Disponibilidad

- a. Disponibilidad Óptima de Medicamentos: Se comprende como la tasa de Disponibilidad total de medicamentos la cual es igual o superior al 90%. (33)
- b. Disponibilidad Regular de Medicamentos: Se comprende como la tasa de Disponibilidad total de medicamentos igual o superior al 70% e inferior al 90%.

- c. Disponibilidad Baja de Medicamentos: Son medicamentos inferiores al 70% la tasa de Disponibilidad total

Tiempo de atención: Suele ser el factor más restringido y limitante de todos los recursos que hay que manejar. Para garantizar que los especialistas dispongan de tiempo suficiente para prestar el nuevo servicio, puede ser imprescindible reasignar funciones dentro de la farmacia. Es la finalización de un área específica asignada al paciente en el proceso de atención farmacéutica, y se supone que debe ser un momento adecuado para ser atendido adecuadamente. (34)

Trato en la atención: Esta dimensión es crítica porque generaliza la relación que el profesional de la salud tiene con su paciente, también conocida como relación "interpersonal"; por lo tanto, se debe tener un buen comportamiento, respeto, solidaridad, humor, etcétera con todos los pacientes, todo ello basado en la ética moral y social. Esto debe respetar todas las perspectivas, cliente o paciente, independientemente del tipo, por lo que debe tener mucha comunicación que es lo que el cliente realmente quiere y satisfacer sus demandas, y también debe mantener mucha privacidad con los usuarios y proporcionarles la confidencialidad profesional. (35)

2.2.6 La atención del personal de farmacia y la gestión en salud.

La atención farmacéutica y la gestión en salud constituyen una forma de abordar el problema de la Morbilidad relacionada con los medicamentos. Para tener un impacto en la morbilidad global, los profesionales deben actuar a nivel del paciente individual, lo que significa que el profesional debe ser responsable de:

- Asegúrese de que los pacientes reciban un tratamiento que esté claramente indicado, que sea lo más eficaz y seguro posible y que pueda utilizarse según las indicaciones.
- Identificar, resolver y solucionar problemas relacionados con los medicamentos que puedan interferir con las tareas anteriores.

- Asegurarse de que se alcanzan las metas de la terapia del paciente y que se obtienen los mejores resultados posibles. (36)

Esto puede lograrse mediante el seguimiento farmacoterapéutico o la gestión de la salud (medicación). Dado que ambos servicios son comparables, la Gestión de la Terapia con Medicamentos se ha descrito como un "servicio o grupo de servicios distintos que optimizan los resultados terapéuticos de un paciente" por acuerdo en Estados Unidos. Estos servicios son independientes de la administración de medicamentos, aunque pueden darse simultáneamente. (37)

2.2.7 La gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia.

Aunque la gestión y los gestores siempre han existido, no fue hasta la revolución industrial cuando la gestión adquirió reconocimiento científico y académico. Las raíces de la gestión empresarial actual fueron creadas por un industrial estadounidense a principios del siglo XX; independientemente de su tamaño o finalidad, las empresas debían cumplir una serie de obligaciones básicas para funcionar correctamente. Durante el proceso de gestión deben abordarse tres dimensiones: (38)

- Actividades requeridas
- Recursos para recopilar y organizar y
- El nivel en el que se deben tomar las decisiones.

Es importante realizar las actividades de gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica. Se trata de un proceso cíclico, lo que significa que lo que se aprende del seguimiento y la evaluación debe incorporarse a la planificación futura. Sin embargo, en la actualidad contamos con especialistas con un alto nivel de conocimientos y capacidades en todas las empresas sanitarias, incluidas las cadenas de farmacias.

Sin embargo, debido a la tendencia a la especialización, un farmacéutico adjunto puede tener más formación que el titular en un campo específico. En estas circunstancias, los gestores deben ajustar las acciones de gestión a los empleados. Un gestor también debe ejecutar las siguientes tareas:

Dar habilidades. Para que el personal asignado pueda realizar el proceso, tomar las decisiones necesarias y asumir las obligaciones relacionadas.

Servir de apoyo. A las personas en las que se ha delegado, asumiendo las exigencias técnicas o estructurales que se produzcan a lo largo de la ejecución del proyecto.

Comunicar. Se requiere para completar las tres actividades anteriores.

La gestión del entorno organizativo y del tratamiento farmacológico se basa en un contrato entre un paciente que acepta delegar responsabilidades en un profesional y un profesional que garantiza la devoción y el compromiso del paciente. (39)

2.3. Formulación de hipótesis:

2.3.1. Hipótesis general

- **H1:** Si existe relación entre gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra.
- **H1₀:** No existe relación entre gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra.

2.3.2. Hipótesis específicas:

- **HE1:** Si existe relación entre gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- **HE1₀:** No existe relación entre gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- **HE2:** Si existe relación entre gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

- **HE2₀**: No existe relación entre gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- **HE3**: Si existe relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.
- **HE3₀**: No existe relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

3.1. Método de la investigación

Este método de investigación es hipotético-deductivo, pues se basa en la formulación de hipótesis que deben ser refutadas durante la investigación, lo que permitirá sacar conclusiones, que luego podrán compararse con los resultados de esta investigación.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente proyecto de investigación adopta un enfoque cuantitativo porque el pilar fundamental de este tipo de enfoque es la capacidad de calcular o cuantificar los resultados finales en tablas utilizando software estadístico; en la medición de variables e instrumentos de investigación, el uso de estadística descriptiva e inferencial en el procesamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño, el muestreo, etc. para contestar las preguntas de la investigación y comprobar las hipótesis formuladas previamente.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es aplicado en razón que utilizaron conocimientos de gestión del clima organizacional en el proceso de atención farmacéutica de nivel correlacional en donde se busca vincular los elementos de una realidad social particular en un tiempo y lugar determinado; su objetivo principal es aprender cosas nuevas observando lo que sucede mientras se mantiene a la población sin realizar ningún cambio.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental en el sentido de que las variables se basan en categorías, conceptos, variables, eventos, sucesos o circunstancias que ya se han realizado o sin la participación del investigador. No se ha modificado en ningún modo las variables. La investigación es de corte transversal y de alcance correlacional, según Hernández R (36), se trata de asociar o relacionar dos variables en un contexto particular.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por químicos farmacéuticos y técnicos farmacia que son colaboradores de una cadena de boticas Inkafarma que cuenta con 15 boticas en el distrito de Puente piedra y son un total de 100 personas.

3.5.1. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial conformado por químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia que realicen atención en la cadena de boticas Inkafarma.
- Personal voluntario que desea participar en la investigación
- Personal femenino y masculino.

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo de la cadena de boticas Inkafarma.
- Personal que se encuentre de vacaciones o descanso medico
- Personal que no desee participar en la investigación.

MUESTRA

Según Hernández R (40) afirma que. Se trata de una porción representativa de la población con características similares a la población general. En la presente no se utilizó ninguna muestra porque se trabajó con todos químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia que realicen atención en la cadena de boticas Inkafarma que son 15 boticas ubicadas en el distrito de Puente Piedra.

Químicos farmacéuticos	30
Técnicos de farmacia	70

Total	100
-------	-----

MUESTREO: se tomará para el trabajo a toda la población por lo tanto no se realizará la técnica del muestreo en esta investigación.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

Variable 1: Gestión del clima organizacional

Definición Operacional: La gestión del clima laboral se basa en un conjunto de aspectos que se presentan de forma tangible e intangible en las organizaciones y están directamente relacionados con conducta y/o disposición del trabajador (18). Se medirá mediante el cuestionario validado de Huamán, M. con 23 preguntas en escala tipo Likert, dividido en 4 dimensiones: autonomía laboral, grado de estructura del puesto, motivación laboral y reconocimiento laboral.

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (valor final)</i>	
Autonomía laboral	Responsabilidad	1. El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.	Cualitativa Ordinal	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	
Grado de estructura del puesto	Independencia	2. Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan			
	Estrategia laboral	3. Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna			
	Económico	4. Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización			
Motivación laboral	Línea de acción profesional	5. Se puede decir lo que se piensa en la Institución			
	Estimulo laboral	6. Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización			
Reconocimiento laboral	Agradecimiento laboral	7. Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo			Resultados de la re-categorización. (1) Malo (25- 66) (2) Regular (67- 84) (3) Bueno (85- 125)
		8. Las metas que persigue la organización están claramente definidas.			
		9. Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos			
		10. Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros			
		11. Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo			
		12. La misión y visión es conocida por todos los colaboradores			
		13. Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas			
		14. El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar			
		15. La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores			
		16. Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.			
17. Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización					

	<p>18. Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores</p> <p>19. Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal</p> <p>20. Existen posibilidades de promoción en la Institución</p> <p>21. Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente</p> <p>22. Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).</p> <p>23. Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores</p>		
--	--	--	--

Matriz operacional de la variable 2:

Variable 2: Atención del personal de farmacia

Definición operacional. La atención del personal de farmacia es una serie de acciones emprendidas en las que, en primer lugar, evalúa los problemas del paciente, desde la necesidad hasta la eficacia de los medicamentos para obtener resultados tangibles y brindar bienestar en la salud de las personas que asisten a la atención (18). Se medirá mediante el cuestionario validado de Huamán, M. con 9 preguntas en escala tipo Likert, dividido en 4 dimensiones: disponibilidad de medicamentos, tiempo de atención y trato de atención.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rangos (Valor final)
Disponibilidad de medicamento.	Stock de medicamentos. Medicamentos de calidad. Medicamentos alternativos	1. El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que se prescriben 2. Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad. 3. En caso de no haber disponibilidad de un producto para el paciente se le ofrece la alternativa correcta y oportuna.	Cualitativa Ordinal	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
Tiempo de atención	Cumplimiento de horario Atención adecuada Orden de atención	4. Se cumple con el horario de atención establecido 5. El tiempo de atención al paciente es la adecuada 6. La atención es de acuerdo con el turno establecido 7. La atención realizada es ordenada de acuerdo con el turno de llegada del paciente		Resultados de la re-categorización. (1) Malo (28- 65) (2) Regular (66- 81) (3) Bueno (82 – 112)
Trato de atención	Resuelve dudas y consultas del paciente Atención de quejas	8. El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas sobre los medicamentos 9. Ante cualquier queja de los pacientes estas son atendidas con prontitud		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas:

En la investigación se utiliza la técnica de entrevistas, observaciones y encuestas porque es un método que va permitir reunir los datos y la información necesaria para describir, explicar diferentes conocimientos, comportamientos, inclinación, opiniones o actitudes de los colaboradores: químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia.

3.7.2. Descripción de instrumentos.

En este estudio se utilizó el instrumento del cuestionario, realizado para descubrir las diferentes opiniones y actividades con todos los químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia, donde las encuestas se utilizaron para describir las dos variables, gestión del clima organizacional y atención de farmacéutica. El instrumento que se utilizo es el cuestionario sobre la primera variable: gestión de clima organizacional que consta de 23 preguntas, con sus correspondientes dimensiones: Autonomía laboral, Grado de estructura del puesto, Motivación laboral, Reconocimiento laboral. El instrumento utilizado es el cuestionario sobre la segunda variable: atención del personal de farmacia consta de 9 preguntas, con sus correspondientes dimensiones: Disponibilidad de medicamentos, tiempo de atención y trato de atención. Este instrumento presenta alternativas con una valoración para los 2 instrumentos que son: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre.

Se describirá la ficha técnica de los instrumentos que se utilizó.

Ficha técnica del primer instrumento: GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. (V1)

- **Población:** *153 colaboradores.*
- **Tiempo:** *No especifica.*
- **Momento:** *No especifica.*

- **Lugar:** *distrito de San Juan de Lurigancho.*
- **Validez:** *Juicio de expertos*
- **Fiabilidad:** *Alpha de Cronbach = 0,712*
- **Tiempo de llenado:** *No especifica.*
- **Número de ítems:** *23 Ítems.*
- **Dimensiones:** *Autonomía laboral (1,2,3,4,5,6,7), Grado de estructura del puesto (8,9,10,11,12,13), Motivación laboral (14,15,16,17,18,19) y Reconocimiento laboral (20,21,22,13).*
- **Alternativas de respuesta:** *Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.*
- **Baremos (niveles, grados) de la variable:** *Bueno, regular, malo.*

Ficha técnica del segundo instrumento: ATENCION. (V2)

- **Población:** *153 colaboradores.*
- **Tiempo:** *No especifica.*
- **Momento:** *No especifica.*
- **Lugar:** *distrito de San Juan de Lurigancho.*
- **Validez:** *Juicio de expertos*
- **Fiabilidad:** *Alpha de Cronbach = 0,734*
- **Tiempo de llenado:** *No especifica.*
- **Número de ítems:** *9 ítems*
- **Dimensiones:** *Disponibilidad de medicamentos (24, 25,26), Tiempo de atención (27, 28, 29, 30) y Trato de atención (31, 32).*
- **Alternativas de respuesta** *Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.*

- **Baremos (niveles, grados) de la variable** *Bueno, regular, malo.*

RECATEGORIZACION:

Los valores de la Gestión del Clima Organizacional se presentarían en una escala final de tres categorías ordinales, para la Gestión del Clima Organizacional: mala (nunca, casi nunca), regular (A veces, Casi siempre), bueno (Siempre).

Los valores de Atención se presentarían en una escala final de tres categorías ordinales para la Atención Farmacéutica: mala (nunca, casi nunca), regular (A veces, Casi siempre), bueno (Siempre)

En este sentido, para la variable gestión del clima organizacional, el valor final de esta variable se clasificó en las categorías de “malo”, “regular” y “bueno”, con un valor mínimo de 25 y un valor máximo de 125. La variable “Atención Farmacéutica” los valores de esta variable se categorizaron como “malo”, “regular” o “bueno”, con un valor mínimo de 28 y un valor máximo de 112.

3.7.3. Validación del instrumento

Validez: Se define como el procedimiento encargado de garantizar que el instrumento tiene criterios, así como un contenido legítimo, que permite medir las variables investigadas de acuerdo con el requisito establecido. Para esta investigación se tomó el cuestionario validado por juicio de expertos de Huamán, M. por ser el que más se adapta al diseño de la investigar para lograr los objetivos. (41).

Confiabilidad: Se tuvo que realizar el Alfa de Cronbach para determinar los resultados. Como resultado, la estimación de confiabilidad del cuestionario de gestión del clima organizacional fue de 0.712, lo que se considera altamente confiable.

El coeficiente Alfa obtenido fue de 0.712, por tanto, se puede afirmar que el instrumento en su versión de 23 ítems presenta una elevada Confiabilidad en la variable gestión de clima organizacional.

“Estadísticos de fiabilidad”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	23

Para la confiabilidad se calculó utilizando el alfa de Cronbach y la estimación de confiabilidad para el cuestionario de atención del personal de farmacia fue de 0,734; lo que se considera que es altamente confiable.

El coeficiente Alfa obtenido es de 0.734, lo cual se permite decir que el instrumento en su versión de 9 ítems tiene una alta Confiabilidad en la variable atención del personal de farmacia.

“Estadísticos de fiabilidad”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	9

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25 para examinar y procesar los datos una vez que se hayan recopilado la información de los cuestionarios sobre la Gestión Clima Organizacional y la relación con la atención farmacéutica.

En el análisis; si los datos presentados no tienen una distribución normal se aplican estadísticas no paramétricas utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman para datos no paramétricos con un valor de significancia del 0.05, lo que permitió determinar la relación entre las variables de gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica; además se realizó la prueba de la no normalidad de Kolmogorov – Smirnov al mantener datos no paramétricos y con una muestra de más de 50 personas.

3.9. Aspectos éticos

Se garantizará el anonimato de los participantes de la encuesta y protegeremos sus datos personales de acuerdo con la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Los participantes del estudio recibirán un formulario de consentimiento informado para firmar como prueba de su participación voluntaria. Este documento explica los objetivos y procedimientos de este estudio. Además, contamos con autorización de la cadena de boticas Inkafarma que nos brindará las facilidades necesarias para realizar la investigación.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla N° 1. Distribución de género (n=100)

<i>Genero</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	40	40,
	Femenino	60	60,0
	Total	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla n° 1 el sexo predominante fue el femenino 60% (60), mientras el sexo masculino fue de 40% (40).

Tabla N° 2. Distribución de rango de edades (n=100)

<i>Edad</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-24 años	27	27,0
	25-31 años	41	41,0

32-38 años	21	21,0
39 a más años	11	11,0
Total	100	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: En la tabla n° 2 el mayor rango de edad de la población se encuentra entre los 25 – 31 años 41% (41) y en un rango menor tenemos a los de 39 a más años 11% (11).

Tabla N° 3. Gestión del Clima Organizacional y la Atención del personal de farmacia.

Tabla cruzada Gestión clima organizacional /atención del personal de farmacia

		Atención del personal de farmacia			Total	
		mala	regular	bueno		
Gestión clima organizacional	malo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
	regular	Recuento	3	44	15	62
		% del total	3,0%	44,0%	15,0%	62,0%
	bueno	Recuento	0	12	20	32
		% del total	0,0%	12,0%	20,0%	32,0%
Total		Recuento	9	56	35	100
		% del total	9,0%	56,0%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n° 3 los resultados que se encontraron en la gestión del clima organizacional es de nivel regular, el 44% (44) que tienen una Atención del personal de farmacia de nivel regular, el 15% (15) presenta una gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen una Atención del personal de farmacia de nivel bueno, el 3% (3) presenta una gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen una Atención del personal de farmacia de nivel mala.

Tabla N° 4. Relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos.

Tabla cruzada gestión del clima organizacional /Disponibilidad de medicamentos

			Disponibilidad de medicamentos			
			mala	regular	bueno	Total
Gestión del clima organizacional	mala	Recuento	5	6	2	13
		% del total	5,0%	6,0%	2,0%	13,0%
	regular	Recuento	4	39	11	54
		% del total	4,0%	39,0%	11,0%	54,0%
	bueno	Recuento	0	11	22	33
		% del total	0,0%	11,0%	22,0%	33,0%
Total	Recuento	9	56	35	100	
	% del total	9,0%	56,0%	35,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n° 4 los resultados que se encontraron que la Gestión del clima organizacional de nivel regular, el 39% (39) que tienen una Disponibilidad de medicamentos de nivel regular, el 11% (11) presenta una Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen Disponibilidad de medicamentos de nivel bueno, el 4% (4) presenta una la Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen una Disponibilidad de medicamentos de nivel mala.

Tabla N° 5. Relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención.

Tabla cruzada gestión del clima organizacional / Tiempo de atención

			Tiempo de atención			Total
			mala	regular	bueno	
Gestión del clima organizacional	mala	Recuento	7	8	3	18
		% del total	7,0%	8,0%	3,0%	18,0%
	regular	Recuento	1	31	13	45
		% del total	1,0%	31,0%	13,0%	45,0%
	bueno	Recuento	1	17	19	37
		% del total	1,0%	17,0%	19,0%	37,0%

	% del total	1,0%	17,0%	19,0%	37,0%
Total	Recuento	9	56	35	100
	% del total	9,0%	56,0%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n° 5 los resultados que se encontraron que la Gestión del clima organizacional de nivel regular, el 31% (31) que tienen un Tiempo de atención de nivel regular, el 13% (13) presenta una Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras un Tiempo de atención de nivel bueno, el 1% (1) presenta una Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen un Tiempo de atención de nivel mala.

Tabla N° 6. Relación entre la gestión del clima organizacional y el trato en la atención

Tabla cruzada gestión del clima organizacional * trato en la atención

		trato en la atención			Total	
		mala	regular	bueno		
Gestión del clima organizacional	mala	Recuento	4	14	3	21
		% del total	4,0%	14,0%	3,0%	21,0%
	regular	Recuento	2	30	17	49
		% del total	2,0%	30,0%	17,0%	49,0%
	bueno	Recuento	3	12	15	30
		% del total	3,0%	12,0%	15,0%	30,0%
Total		Recuento	9	56	35	100
		% del total	9,0%	56,0%	35,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla n° 6 los resultados que se encontraron que la Gestión del clima organizacional de nivel regular, el 30% (30) que tienen un trato en la atención de nivel regular, el 17% (17) presenta una Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras un trato en la atención de nivel bueno, el 2% (2) presenta una Gestión del clima organizacional de nivel regular, mientras tienen un trato en la atención de nivel mala.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis primero se realizó la prueba de normalidad.

Prueba de Normalidad:

Ho: La relación entre la gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica siguen una distribución normal o paramétrica.

H1: La relación entre la gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica no siguen una distribución normal o no paramétrica.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
V1	,321	100	,000
V2	,323	100	,000

V1: gestión del clima organizacional

V2: atención del personal de farmacia

En la prueba de normalidad se utilizará de prueba de Kolmogorov-Smirnov al ser una población de (n=100), la significancia es menor a 0.05, por lo que gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia no siguen una distribución normal concluyendo que son datos no paramétrica lo que conlleva a la prueba de Rho Spearman.

“Magnitudes de Correlación según Valores del Coeficiente de Correlación”

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
Entre 0.0 – 0.20	Correlación mínima
Entre 0.20 – 0.40	Correlación baja
Entre 0.40 - 0.60	Correlación Moderada

Entre 0.60 – 0.80	Correlación buena
Entre 0.80 – 1.00	Correlación muy buena

4.1.2.1 Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023

H1₀: No existe relación entre gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Por lo tanto: P: α Es mayor o igual se acepta la hipótesis nula

P: α Es menor o igual se acepta la hipótesis alterna

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

- **Toma de decisión:** Como p-valor es 0,000 es menor 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, esto fue confirmado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,755) con una magnitud de correlación buena.

Tabla N° 7: Relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia.

Correlaciones		Gestión del clima organizacional	Atención del personal
Gestión del clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,755*

	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Atención del personal de farmacia	Correlación de Spearman	,755*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.2 Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis Específica 1

HE1: Existe relación entre gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023

HE1₀: No existe relación entre gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Por lo tanto: P: α Es mayor o igual se acepta la hipótesis nula

P: α Es menor o igual se acepta la hipótesis alterna

Estadístico de prueba: Rho Spearman

- **Toma de decisión:** Como p-valor es 0,001 es menor 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, esto fue confirmado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,784) con una magnitud de correlación buena.

Tabla N° 8: Relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos.

Correlaciones		gestión del clima organizacional	disponibilidad de medicamentos
gestión del clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,784*
	Sig. (bilateral)		,001
	N	100	100
disponibilidad de medicamentos	Correlación de Spearman	,784*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	100	100

Fuente: Elaboración propia

- **Prueba de hipótesis específica 2**

HE2: Existe relación entre gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

HE2₀: No existe relación entre gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Por lo tanto: P: α Es mayor o igual se acepta la hipótesis nula

P: α Es menor o igual se acepta la hipótesis alterna

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

- **Toma de decisión:** Como p-valor es 0,002 es menor 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión del clima organizacional y el tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, esto fue confirmado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,655) con una magnitud de correlación buena.

Tabla N° 9: Relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención.

Correlaciones		gestión del clima organizacional	tiempo de atención
gestión del clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,655*
	Sig. (bilateral)		,002
	N	100	100
tiempo de atención	Correlación de Spearman	,655*	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	100	100

Fuente: Elaboración propia

- **Prueba de hipótesis específica 3**

HE3: Existe relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

HE3₀: No existe relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Por lo tanto: P: α Es mayor o igual se acepta la hipótesis nula

P: α Es menor o igual se acepta la hipótesis alterna

- **Estadístico de prueba:** Rho Spearman

- **Toma de decisión:** Como p-valor es 0,012 es menor 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión del clima organizacional y el trato de atención del personal de

farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra, esto fue confirmado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Rho=0,562) con una magnitud de correlación moderada.

Tabla N° 10: Relación entre la gestión del clima organizacional y el trato en la atención

Correlaciones		gestión del clima organizacional	trato en la atención
gestión del clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,562*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	100	100
trato en la atención	Correlación de Spearman	,562*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	100	100

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Discusión de resultados

Con respecto a la atención farmacéutica, Huamán M en su investigación la muestra fue de 110 participantes, muy cercano al tamaño de nuestra investigación de 100 participantes. Según los resultados, de la investigación de Huamán más del 70% de la población está "muy satisfecha" con su entorno de trabajo y con la atención farmacéutica. En la investigación se observa que con respecto la variable Atención farmacéutica, el 56% presenta un grado regular, y un 35% presenta un grado bueno con un efecto positivo en la variable atención farmacéutica que se asemeja a nuestra investigación. (18)

Con respecto en las dimensiones de la atención farmacéutica Huaman M (18) en su investigación, se observa que en todas ellas la mayoría presentó un nivel Muy

satisfecho, cuyos porcentajes fueron 70.9% para disponibilidad del medicamento 90.0% para el tiempo de atención, y 89.1% para el trato de atención. En la investigación se asemejan a dimensiones estudiadas con una dimensión disponibilidad de medicamentos, el 54% presenta un grado regular, un tiempo de atención, el 45% presenta un grado regular y trato de atención de el 49% presenta un grado regular pero no se asemejan al grado de nivel de las dimensiones siendo superior el estudio de Huaman M.

Con respecto a la Gestión del clima Organizacional Solís en su investigación percepción del clima organizacional en la cadena de farmacias MIFARMA, presentan en promedio un nivel Por mejorar con un valor de 2.01 a 3.00 personal percibió un nivel “Por mejorar” en la dimensión del Potencial Humano, con un promedio de puntuación de 2.52; un nivel “Por Mejorar” en la dimensión Diseño Organizacional con una puntuación promedio de 2.63; un nivel “Por mejorar” en la Cultura de la Organización con una puntuación promedio de 2.77. (15)

Estos hallazgos permitieron concluir que los niveles percibidos presentan en promedio un nivel “Por mejorar” en las tres dimensiones estudiadas; en nuestra investigación se evidencio un Gestión del Clima Organizacional, el 62% presenta un grado regular datos que se asemejan a la investigación que se consideran como datos promedio o regular.

Con respecto a la Gestión del clima organizacional Galletta M. en su investigación la población de estudio se encontró mayor cantidad de participantes que percibieron con un 73% un buen clima organizacional (13); con Burga y Condori en dentro de las dimensiones del clima organizacional, se obtuvo que los usuarios percibieron niveles aceptables 62,7% Estos hallazgos permitieron que las investigadoras concluyan señalando que el clima organizacional está relacionado directamente con la percepción de la calidad de atención en botica Mifarma. De igual modo, las dimensiones del clima organizacional también están relacionadas directamente con la percepción de la calidad de atención; nuestra investigación se evidencio una Gestión del Clima Organizacional, el 62% presenta un grado regular, un 32% presenta un grado bueno datos que no se asemejan a nuestra investigación con los resultados de Galletta M ni de con Burga y Condori. (17)

Con respecto a la relación significativa entre el clima laboral con la atención farmacéutica del personal de una Cadena de boticas de Huamán M., se muestra el valor del coeficiente de correlación determina una correlación positiva fuerte ($Rho=0,799$ (18)); En la investigación se asemejan con una de correlación rho de Spearman ($rho=0,755$) con una magnitud de correlación buena entre la gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica del personal de farmacia.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La gestión del clima organizacional se relaciona con la atención del personal de farmacia ($p=0,000<0,05$), comprobada con el coeficiente de correlación rho de Spearman ($\rho=0,755$) con una magnitud de Correlación buena y un nivel regular del 44%.
2. Se determinó que la gestión del clima organizacional se relaciona con la disponibilidad de medicamentos ($P=0,001<0,05$), con un nivel regular del 39% y una correlación Rho de Spearman ($\rho=0,784$) con una magnitud de correlación buena.
3. Se determinó que la Gestión del clima organizacional se relaciona con el tiempo de atención del personal de farmacia ($p=0,002<0,05$), con un nivel regular del 31% y una correlación Rho de Spearman ($\rho=0,655$) con una magnitud de correlación buena.
4. Se determinó que la gestión del clima organizacional se relaciona con el trato de atención del personal de farmacia ($p=0,012<0,05$), con un nivel regular del 30% y una correlación Rho de Spearman ($\rho=0,562$) con una magnitud de correlación moderada.

Recomendaciones:

- Es necesario que la organización implemente una gestión del clima organizacional con reconocimiento, incentivos, retos, capacitaciones en habilidades blandas, liderazgo, etc en el personal de farmacia para mejorar la atención.

- Se debe mejorar la disponibilidad de medicamentos contando con buen stock en las diferentes presentaciones de los medicamentos en las boticas para que de esta manera el personal de farmacia brinde una buena atención.

- Se recomienda realizar reconocimientos en cada botica al colaborador de farmacia que trabaje en equipo, tenga un buen trato hacia el cliente, llegue a las metas establecidas y sea responsable en sus actividades.

REFERENCIAS

1. Fernández R. La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: Editorial Club Universitario; 2010. Disponible en: [https://books.google.co.cr/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage &q&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
2. Santana C, Cristancho F. Clima Laboral en América Latina 2014-2015. Estudio. Bogotá: Acsendo [Internet]. 2015. [Acceso 8 de marzo de 2023] Disponible en: <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F782%2F1466531789Estudio+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2014+-+2015.pdf>.
3. Infobae [Internet]. Cima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo: c2023. [Acceso 15 de marzo de 2023] Disponible en: <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
4. Ruiz, J. (2015). Coordinación entre el farmacéutico comunitario y el médico de atención primaria en la atención al paciente con patologías crónicas. España: Universidad MiguelHernandez.
5. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N.º 727-2009/MINSA. Perú. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
6. Inei [Internet]. Datos estadísticos. 2023 [Acceso 15 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-441-de-la-poblacion-del-pais-con-algun-problema-de-salud-busco-atencion-14060/#:~:text=Seg%C3%BAn%20lugar%20o%20establecimiento%20de,terce r%20trimestre%20del%20a%C3%B1o%202021.>

7. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. [Tesis para optar el grado magister en Gestión Empresarial]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios; [Internet]. 2015. [Acceso 8 de marzo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf.
8. UAEH [Internet]. El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. c2023. [Acceso 20 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n>.
9. Robbins, Stephen P. (1999) Comportamiento Organizacional. Prentice Hall: Pearson. Págs. 54-57.
10. Margusino, L., Illarro, A., Lorenzo, K., Monte, E., Márquez, E., Fernández, N., Gómez, D., Lago, N., Poveda, J.L., Díaz, R., Hurtado, J.L., Sánchez, J., Casanova, C. y Morillo, R. (2020). Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. *Telefarmacia. Farm. hosp*, 61-65. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190481>
11. Tortajada, B., Morillo, R., Margusino, L., Marcos, J. A., y Fernández, C. M. (2020). Encuesta de situación de la telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España durante la pandemia por la COVID-19. *Farmacia Hospitalaria*, 44(04), 135-140. <http://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/1152>.
12. Manosalvas C. El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso en su relación. *AD-Minister* (26) (2015). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>.

13. Galletta M, Vandenberghe C, Portoghese I, Allegrini E, Saiani L, Battistelli A. A crosslagged analysis of the relationships among workgroup commitment, motivation and proactive work behaviour in nurses. *J Nurs Manag.* 2019 Sep;27(6):1148-1158. doi: 10.1111/jonm.12786. Epub 2019 Jun 11. PMID: 31066948.

14. Aloustani S, Atashzadeh-Shoorideh F, Zagheri-Tafreshi M, Nasiri M, BarkhordariSharifabad M, Skerrett V. Association between ethical leadership, ethical climate and organizational citizenship behavior from nurses' perspective: a descriptive correlational study. *BMC Nurs.* 2020 Mar 4;19:15. doi: 10.1186/s12912-020-0408-1. PMID: 32158354; PMCID: PMC7057459

15. Solís, L. R. (2017). Percepción del clima organizacional en la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima- Junio 2017. Universidad Wiener. Perú. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/764/TI TULO%20-%20Solis%20Moris%2C%20Livia%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/764/TI%20TULO%20-%20Solis%20Moris%2C%20Livia%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

16. Pajuelo M. Ruelas L. Percepción del clima organizacional de los trabajadores en el Área De Farmacia – Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, marzo 2018. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Wiener. [Acceso 8 de marzo de 2023] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2868/TESIS%20Mary%20Pajuelo%20-%20Lilibeth%20Ruelas.pdf?sequence=1>

17. Burga, S. E. y Condori, N. R. (2021). Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención del personal de la botica Mifarma en la atención Farmacéutica – Lima 2020-2021. Universidad Roosevelt. Perú. [Acceso 8 de marzo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/388/TESIS%20BURGA-CONDORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Huaman Guzman, Maria Elena. Determinar Clima laboral y la atención farmacéutica del personal de una cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022, [Tesis maestría]. [Acceso 8 de marzo de 2023] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97296/Huaman_GME-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
19. Dávila, R. A. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una compañía industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 663-677. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
20. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
21. Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
22. Brunet, L. (2004) *El clima en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
23. Chiang, M., Martin, M., Nuñez, A. (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Editorial Universidad Pontificia Comillas.
24. Chiavenato, I. *Comportamiento organizacional* [Internet]. México: Mc Graw Hill;2009. [revisado 2010], [Acceso 8 de marzo de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
25. Méndez C. *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. [Internet]. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006 [revisado 2006], [Acceso 8 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914?show=full>
26. Dessler, G. (1979) *Organización y administración, enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

27. Hepler, C. y. (1990). Oportunidades y responsabilidades en la Atención Farmacéutica. España: pharm.
28. Lugo, G. V.-R.-d.-L. [revisado 2006], [Acceso 8 de marzo de 2023]. Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. doi:<https://dx.doi.org/10.30827/ars.v60i4.9403>
29. Hidalgo, R., & Tames, L. (2014). Atención farmacéutica: Descripción del concepto y la aplicación de sus actividades farmacéuticas a nivel institucional y privado de los cantones centrales de San José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. Obtenido de http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf
30. Rodríguez, O., Ana García, L. C., & Cabrera, P. (diciembre de 2017) [Acceso 10 de marzo de 2023]. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
31. Sibdi.ucr. Atención farmacéutica seguimiento farmacológico [Internet]. 2023. [Acceso 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://sibdi.ucr.ac.cr/boletinespdf/cimed14.pdf>
32. Digemid. Dirección General de Medicamentos. [Internet].; 2020 [Acceso 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2NhYmY0OGUtNWMyOS00MWY2LWJjZjktZTc1Y2FkMTlhNjI4IiwidCI6IjA5MjQ1ZTYzLWNIZGEtNDNiYi05OTdILTU2ODMzY2NhOWExMyIsImMiOiJ9>
33. Susalud. Superintendencia Nacional de la Salud. [Online].; 2021 . [Internet].; 2021 [Acceso 12 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/registros->

afiliados/ftpqlikv/registrosafiliados/registro_afiliados_nacional/Afiliados_2020_12.pdf.

34. Rodríguez, O., Ana García, L. C., & Cabrera, P. (diciembre de 2017) [Acceso 10 de marzo de 2023]. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
35. Barrientos Valdez D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 tesis, [Acceso 14 de marzo de 2023].. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
36. Cipolle RJ, Strand LM, Morley PC. *Pharmaceutical care practice*. New York; MacGrow-Hill:1998.
37. Bluml BM. Definition of medication therapy management: development of professionwide consensus. *J Am Pharm Assoc*. 2005; 45(5);566-572
38. Zgarrick DP. Management functions. In: Deselle SP, Zgarrick D, editors. *Pharmacy management. Essentials for all practice settings*. New York: McGraw-Hill; 2005. p. 19-28.
39. Nelson B, Economy P. *Managing for Dummies*. 2d. Edition. New York: Wiley; 2003.
40. Hernández R. Fernández C. Baptista P. *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. 2014. McGraw-Hill / interamericana editores, s.a. de C.V. [Acceso 12 abril 2023]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

41. Sánchez, H. y. (2015). Metodología y diseños de la investigación científica, Visión Universitaria. lima. Obtenido de <https://bit.ly/3E1DpdP>.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la gestión del clima organizacional y la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autonomía laboral -Grado de estructura del puesto -Motivación laboral -Reconocimiento laboral 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Es de tipo no experimental, correlacional, de un enfoque cuantitativo</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación entre la gestión del clima organizacional y la disponibilidad de medicamentos del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023</p>	<p>Variable 2</p> <p>Atención del personal de farmacia</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de medicamentos -tiempo de atención -trato de atención 	<p>Método y Diseño de la Investigación</p> <p>Cuantitativo</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de botcas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023</p>	<p>Existe relación entre la gestión del clima organizacional y tiempo de atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de medicamentos -tiempo de atención -trato de atención 	<p>Población:</p> <p>Es químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia que realicen atención en la cadena de boticas Inkafarma con un</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023.</p>	<p>Existe relación entre gestión del clima organizacional y el trato en la atención del personal de farmacia de una cadena de boticas del distrito de Puente Piedra en el periodo 2023</p>		

				total de 15 boticas ubicadas en el distrito de Puente piedra.
--	--	--	--	---

Anexo N° 2: Instrumentos

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA CUESTIONARIO

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) Gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica del personal de farmacia del distrito de puente piedra, 2023 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Edad:

Sexo: M () F()

GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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

	Dimensión 1: AUTONOMÍA LABORAL	1	2	3	4	5
1	El trabajo que realiza a diario representa todo un desafío para mí.					
2	Demuestra responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que te asignan					
3	Los trabajadores demuestran responsabilidad con el uso de los materiales y equipos que se les asigna					

4	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización					
5	Se puede decir lo que se piensa en la Institución					
6	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización					
7	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo					
	Dimensión 2: GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO					
8	Las metas que persigue la organización están claramente definidas.					
9	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos					
10	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros					
11	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo					
12	La misión y visión es conocida por todos los colaboradores					
13	Las actividades laborales de los colaboradores están claramente definidas					
	Dimensión 3: MOTIVACIÓN LABORAL					
14	El sueldo que se percibe en el trabajo permite en la manutención familiar					
15	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores					
16	Existe confianza entre colaboradores y jefes de la organización.					
17	Existe un ambiente de confraternidad entre los colaboradores de la organización					
18	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los colaboradores					
19	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal					
	Dimensión 4: RECONOCIMIENTO LABORAL					
20	Existen posibilidades de promoción en la Institución					
21	Las actividades que realiza en el trabajo permiten desarrollarme personalmente					
22	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores					

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

E.P.G

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA CUESTIONARIO

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) Gestión del clima organizacional y la atención farmacéutica del personal de farmacia del distrito de puente piedra, 2023 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Edad:

Sexo: M () F ()

ATENCIÓN DEL PERSONAL DE FARMACIA

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

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

Anexo N° 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión de Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “GESTION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ATENCION DEL PERSONAL DE FARMACIA DE UNA CADENA DE BOTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, 2023.”

Nombre del investigador principal: Raiza Iveet Guerrero Reyes.

Propósito del estudio: Lograr mejorar la atención farmacéutica con una buena gestión en el clima organizacional de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de puente piedra.

Participantes: 100

Participación: 100

Participación voluntaria: 100

Beneficios por participar: Contribuir con mejorar la gestión del clima organizacional de las boticas inkafarma dando como resultado una mejor calidad de atención del personal de farmacia para la población.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ad honorem

Remuneración por participar: Ad honorem

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo raiza.iveet@gmail.com y teléfono 994956453

Contacto con el Comité de Ética:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Apellido y nombres:(agregado)

Edad: agregado)

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Reporte de similitud TURNITIN

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	Submitted on 1693143706707 Submitted works	1%
4	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
5	docplayer.es Internet	<1%
6	repositorio.unajma.edu.pe Internet	<1%
7	pharmaceutical-care.org Internet	<1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%