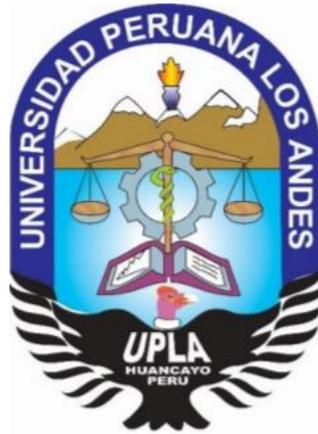


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Clima organizacional y desempeño laboral en  
trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020**

**Para Optar : EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN EN  
GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD**

**Autor : Bach. MARIELLA ROCIO BARRA FLORES**

**Asesora : Dra. Q.F Gloria Mercedes Molina Vallejos**

**Línea de Investigación: Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio y culminación de la Investigación: Octubre 2019 – Enero 2021**

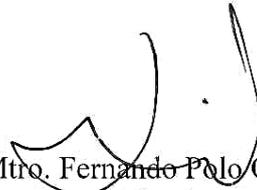
**HUANCAYO - PERÚ**

**2021**

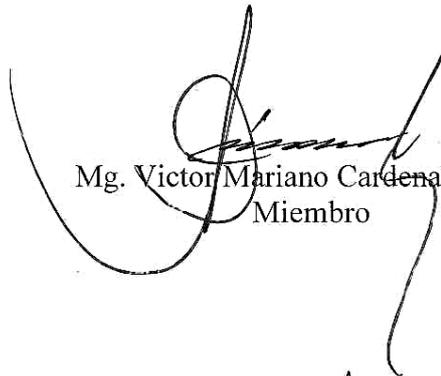
## MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



Mtro. Fernando Polo Orellana  
Miembro



Mg. Victor Mariano Cardenas Cosser  
Miembro



Mg. Julia Esther Rios Pinto  
Miembro



Dra. Melva Isabel Torres Donayre  
Secretaria Académica

## **DEDICATORIA**

A ti mi Padre Celestial que eres forjador de mi camino, que estas en todo momento conmigo ayudándome cada día a seguir adelante y a no rendirme. Eres quien guía el destino de mi vida...

La vida es hermosa y una de las formas es tenerte mi bebe OZLEM, eres la que da felicidad a mis días, eres la detonante de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para las dos. Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Fuiste y serás mi motivación más grande para concluir muchos proyectos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Dra Q.F Gloria Mercedes Molina Vallejos, por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y quien me apoyo incondicionalmente con la elaboración y finalización de este trabajo de investigación.

Al Econ. Alonso Ibarra por sus valiosas sugerencias y aportes brindados durante esta investigación.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	v
CONTENIDO DE TABLAS .....	viii
CONTENIDO DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2 Delimitación del problema .....	20
1.3 Formulación del problema .....	20
1.3.1 Problema general .....	20
1.3.2 Problemas específicos.....	20
1.4 Justificación.....	21
1.4.1 Social .....	21
1.4.2 Teórica .....	22
1.4.3 Metodológica .....	22
1.5 Objetivos .....	23
1.5.1 Objetivo general.....	23
1.5.2 Objetivos específicos .....	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	24
2.1 Antecedentes .....	24
Nacional .....	24

Internacional.....	26
2.2 Bases teóricas .....	29
2.3 Marco conceptual .....	44
CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....	45
3.1 Hipótesis general .....	45
3.2 Hipótesis específica.....	45
3.3 Variables.....	46
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.1 Metodología de investigación .....	48
4.2 Tipo de investigación .....	49
4.3 Nivel de investigación .....	49
4.4 Diseño de investigación .....	50
4.5 Población y muestra .....	50
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	53
4.8 Aspectos éticos de la investigación .....	53
CAPÍTULO V RESULTADOS .....	55
5.1 Descripción de resultados.....	55
5.2 Contrastación de hipótesis.....	77
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	83
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES .....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS .....	98

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	98
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables .....	100
Anexo 3: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación .....	101
Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento.....	105
Anexo 5: La data de procesamiento de datos .....	110
Anexo 6: Consentimiento informado .....	117
Anexo 7: Fotos de la ampliación del instrumento .....	118

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Sistema I: Autoritarismo explotador .....	34
Tabla 2. Sistema II: Autoritarismo paternalista .....	35
Tabla 3. Sistema III: Consultivo .....	36
Tabla 4. Sistema IV: Participación de grupo .....	37
Tabla 5. Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach .....	51
Tabla 6. Ficha técnica de cuestionario 1 .....	52
Tabla 7. Ficha técnica de cuestionario 2 .....	52
Tabla 8. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	78
Tabla 9. Tabla de contingencia del clima organizacional y desempeño laboral ...	78
Tabla 10. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral .....	79
Tabla 11. Tabla de contingencia del clima organizacional y productividad laboral .....	79
Tabla 12. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la productividad laboral .....	80
Tabla 13. Tabla de contingencia del clima organizacional y eficacia laboral .....	80
Tabla 14. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la eficacia laboral .....	81
Tabla 15. Tabla de contingencia del clima organizacional y eficiencia laboral ...	81
Tabla 16. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la eficiencia laboral .....	82

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional por países. ....	18
Figura 2. Dimensiones del clima organizacional .....	31
Figura 3. Variables que definen las características propias de una organización .	33
Figura 4. Tipos de clima organizacional. ....	33
Figura 5. Factores de desempeño laboral. ....	40
Figura 6. Resultados de la encuesta sobre distribución de la edad de los trabajadores. ....	55
Figura 7. Resultados de la encuesta sobre el género de los trabajadores. ....	56
Figura 8. Resultados de la encuesta sobre ocupación de los trabajadores. ....	57
Figura 9. Resultados de la encuesta sobre la relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo. ....	57
Figura 10. Resultados de la encuesta sobre los canales de comunicación entre los trabajadores. ....	58
Figura 11. Resultados de la encuesta sobre los mensajes que se da dentro de la organización. ....	59
Figura 12. Resultados de la encuesta sobre el papel de su conocimiento en la comunicación dentro de la organización. ....	59
Figura 13. Resultados de la encuesta sobre el organigrama de la organización. ..	60
Figura 14. Resultados de la encuesta sobre las decisiones en su puesto de trabajo. .....	61
Figura 15. Resultados de la encuesta sobre responsabilidad del trabajo que realiza. .....	61
Figura 16. Resultados de la encuesta sobre las exigencias del trabajo. ....	62



Figura 34. Resultados de la encuesta sobre el grado de responsabilidad.....	74
Figura 35. Resultados de la encuesta sobre el nivel de conocimiento técnico.....	75
Figura 36. Resultados de la encuesta sobre el liderazgo y cooperación en su trabajo.....	75
Figura 37. Resultados de la encuesta sobre los cambios que se generan en su entorno.....	76
Figura 38. Resultados de la encuesta sobre el tiempo de realización de las actividades.....	77

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. El método de investigación que se utilizó fue el método científico - descriptivo, de tipo aplicada - transversal prospectiva con nivel relacional de diseño no experimental. Para la obtención de la información se aplicó la “Encuesta sobre clima organizacional” y la “Encuesta sobre desempeño laboral”, a una muestra de 157 trabajadores, la cual se calculó mediante un muestreo no probabilístico intencionado. La confiabilidad total de los instrumentos que se aplicaron se midió mediante el alfa de Cronbach, que resultó 0.879 mostrando una buena confiabilidad. Mediante el coeficiente de Spearman se halló que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, este resultado obtuvo un p-valor menor a 0.05. Concluyendo que la relación entre las variables en estudio fue estadísticamente significativa.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Desempeño Laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and the level of work performance of the workers of a pharmacy chain in the province of Huancayo, 2020. The research method used was the scientific method - descriptive, applied type - prospective cross-sectional with relational level of non-experimental design. To obtain the information, the “Organizational Climate Survey” and the “Labor Performance Survey” were applied to a sample of 157 workers, which was calculated by means of an intentional non-probabilistic sampling. The total reliability of the instruments that were applied was measured by Cronbach's alpha, which resulted in 0.879, showing good reliability. Using the Spearman coefficient, it was found that there is a moderate correlation between organizational climate and work performance in a chain of pharmacies in the province of Huancayo, this result obtained a p-value less than 0.05. Concluding that the relationship between the variables under study was statistically significant.

**Keywords:** Organizational Climate, Work Performance.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema de estudio la relación entre el clima organizacional y nivel de desempeño laboral, a nivel mundial en las empresas, que han logrado un mayor reconocimiento producto de su buen desempeño, el clima organizacional es un factor muy relevante por medio del cual estas compañías alcanzan los niveles más altos de satisfacción del trabajador. Algunos estudios encontraron que dentro de las empresas del sector farmacéutico, una de las causas para un mal clima laboral es el deficientemente manejo en algunas áreas. Por ello el análisis del clima organizacional es la vía para conocer en qué condiciones se encuentra una empresa y cuáles son las acciones necesarias para mejorar su funcionamiento.

Desde el punto de vista social, las empresas han enfocado sus miras hacia la verificación del nivel de productividad logrado por sus trabajadores, dejando de lado aspectos importantes como motivación y estímulo; fenómeno que influye negativamente sobre el clima organizacional y por consiguiente sobre el logro de los objetivos fijados por la empresa. Es así que surgió el interés para la realización de esta investigación, ya que con ello se permitió revalorar este aspecto al interior de las empresas.

La presente investigación tiene un interés académico basada en la importancia del clima organizacional, dado que este es un aspecto fundamental en el desarrollo de una empresa y su nivel de producción; además, en la actualidad se observa cierta problemática que se ve reflejada en el desarrollo de las funciones de los trabajadores. En cuanto a la mención de la maestría Gestión Servicios de

Salud, los resultados de la investigación ayudarán a poder establecer pautas que puedan ayudar a mejorar la planificación y la comunicación dentro de la empresa, logrando mejorar el clima organizacional.

La investigación empleó como base la teoría del clima organizacional y el desempeño laboral, mientras que para la recolección de datos la técnica que se eligió fue la encuesta, los instrumentos que se emplearon fueron dos cuestionarios, estos fueron validados mediante juicio de expertos y se midieron su confiabilidad con la aplicación del alfa de Cronbrach, la población estuvo conformada por todos los trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo que en total fueron 157 trabajadores. La investigación fue de tipo aplicada, transversal y prospectiva.

Existe diversos estudios que consideran que el clima organizacional está compuesto por múltiples dimensiones que determinarían aspectos particulares del ambiente organizacional, sin embargo, el número de estas se modifica según los autores. Mientras que el desempeño laboral es el conjunto de actividades o comportamientos observados en un grupo de trabajadores, las cuales son primordiales para alcanzar exitosamente los objetivos trazados por una organización. Estas dos variables son parte importante en el desarrollo de las empresas, en el caso de una cadena de boticas es importante analizar el nivel del clima organizacional y del desempeño laboral. Por ello la investigación se centró en los trabajadores una cadena de boticas de la ciudad de Huancayo y se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

La estructura de la investigación está dividida en cinco capítulos, en el primer apartado se haya todo lo relacionado con los aspectos generales del problema, la justificación y los objetivos, el segundo apartado contiene el marco teórico dividido en antecedentes, bases teóricas y marco conceptual, el tercer apartado se presenta la hipótesis que se formuló en la investigación y la definición de las variables, en el cuarto apartado se muestra la metodología que se empleó, de igual manera las técnicas de procesamiento y análisis de datos, por último en el quinto apartado se exponen los resultados y la contrastación de la hipótesis; la investigación además, contiene conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Una organización según Chiavenato <sup>(1)</sup> es “un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común.” (p. 24) A nivel social, las organizaciones permiten que mucha gente logre armonizar sus capacidades y alcanzar sus metas a nivel colectivo, lo cual de diferente forma sería muy difícil de conseguir de manera particular. Esto permite conformar mecanismos racionales de cooperación, lo cual implica que los individuos puedan ayudarse mutuamente a fin de conseguir sus objetivos en común, bajo esta perspectiva es posible potenciar las fortalezas, a nivel individual y grupal, de tal manera que sus efectos sean mucho más significativos.

A nivel mundial, en las compañías más reconocidas el clima organizacional es un factor muy sobresaliente por medio del cual estas compañías alcanzan los niveles más altos de satisfacción del trabajador, viéndose reflejado su buen desempeño en los resultados organizacionales de manera positiva. La medición del clima organizacional permite a las empresas contar con un indicador del clima laboral, en base a este índice, es posible tomar decisiones que hagan realidad la mejora de las áreas donde la dinámica y desempeño laboral no estén en óptimas condiciones. <sup>(2)</sup>

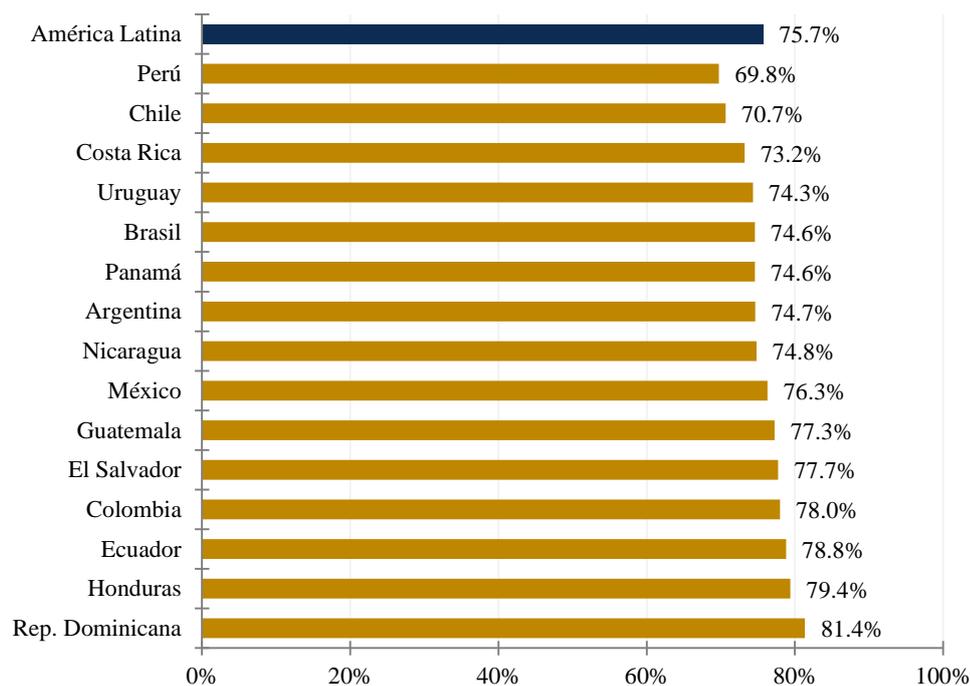


Figura 1. Clima organizacional por países.

Fuente: Santana et al. <sup>(3)</sup>

En cuanto a las empresas de América Latina se han realizados diversos estudios sobre el clima laboral de las empresas, la figura 1 muestra que las empresas de República Dominicana muestran el mejor clima laboral de la región, seguidos de Honduras y Ecuador. Mientras que los países en donde las empresas tienen el peor clima laboral son: Costa Rica, Chile y Perú. Para la elaboración de este ranking emplearon seis dimensiones, las cuales fueron: “prácticas de liderazgo, compromiso, accesibilidad del conocimiento, optimización de la fuerza de trabajo, capacidad de aprendizaje y sentido de pertenencia”. <sup>(3)</sup>

Dentro de los estudios realizados a nivel nacional en el sector farmacéutico se tiene lo elaborado para el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa, sus resultados mostraron que, el mal manejo en

algunas áreas influye en el clima organizacional, provocando que el trabajador no tenga un óptimo desenvolvimiento en su ambiente de trabajo. De la misma manera, el conocimiento de la estructura orgánica funcional y aspectos organizativos fue escaso por la falta de capacitación; sin embargo, los trabajadores sí conocían la misión, visión, metas, objetivos y procedimientos de la empresa porque reciben mayor capacitación sobre estos temas. <sup>(4)</sup>

El clima organizacional debe ser concebido como un conglomerado de todas aquellas relaciones humanas, situaciones e interacción de índole laboral, así como también de las estructuras y procesos (informales y formales) que son parte de la organización, los cuales al ser percibidos por los trabajadores ejercen gran influencia y esto se ve reflejado directamente en su comportamiento de manera individual y colectiva. Así mismo, el clima organizacional también es considerado como un producto que surge como resultado de la interacción de diversos factores que deben ser convenientemente administrados, ya que suele ser afectado por causas externas, razón por la cual un buen manejo gerencial logrará actuar como un escudo protector que reduzca dichos efectos y fortalezca su identidad de tipo corporativo. <sup>(5)</sup>

El análisis del clima organizacional es la vía para conocer en qué condiciones se encuentra una empresa y cuáles son las acciones necesarias para mejorar su funcionamiento, también revitaliza la organización y mejorar la capacidad productiva dada su estrecha relación con el potencial humano. Actualmente, estos aspectos son bastante valorados y se les concede gran importancia frente a la necesidad de conocer aquellos factores que repercuten

sobre la actividad de los trabajadores, siendo considerado un requisito imprescindible para alcanzar la excelencia y por ende llegar a convertirse en una empresa con una organización eficiente. Todo ello ha conllevado al desarrollo, a nivel nacional e internacional, de diferentes estrategias metodológicas que permitan su evaluación de forma permanente.<sup>(6)</sup>

## **1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores se realizó en una cadena de boticas, cuyos puntos de venta se encuentran en la provincia de Huancayo, realizando la evaluación durante el año 2020.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?

### **1.3.2 Problemas específicos**

a) ¿Qué relación existe entre clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?

- b) ¿Qué relación existe entre clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre clima organizacional y eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

Actualmente, las empresas han enfocado sus miras hacia la verificación del nivel de productividad logrado por sus trabajadores, dejando de lado aspectos importantes como motivación y estímulo; lo cual indudablemente genera malestar e incomodidad por parte del personal, fenómeno que influye negativamente sobre el clima organizacional y por consiguiente sobre el logro de los objetivos fijados por la empresa. Por otro lado, los mismos empleados minimizan la importancia del clima organizacional en su afán por priorizar su estabilidad laboral, aunque el ambiente donde se desempeñen no sea el más adecuado. Es así que emerge el incentivo para la realización de esta investigación, ya que con ello se permitió revalorar este aspecto al interior de las empresas.

### **1.4.2 Teórica**

Esta investigación se justifica debido a la importancia del clima organizacional, dado que esta es una condición primordial en el desarrollo de una empresa y su nivel de producción; además, en la actualidad se observa cierta problemática que se ve manifestada en el perfeccionamiento de su trabajo. Además, permitió conocer las ventajas de alcanzar un adecuado clima organizacional dentro de la empresa y de esta manera ampliar los conocimientos sobre esta temática en empresas ubicadas en la provincia de Huancayo.

### **1.4.3 Metodológica**

Se hizo uso de instrumentos que permitieron reunir información para valorar el clima organizacional y el desempeño laboral al interior de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, dichos instrumentos fueron validados y se midieron su confiabilidad. En cuanto a los resultados del estudio se aplicaron pruebas estadísticas para medir el grado de relación entre las variables de estudio, por último, la investigación sirvió de referencia y motivación para la réplica de estudios similares en otras empresas.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.
- b) Determinar la relación que existe entre clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.
- c) Determinar la relación que existe entre clima organizacional y eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### **Nacional**

Hospinal <sup>(7)</sup> evaluó los factores que afectan el nivel de satisfacción laboral y clima organizacional en la empresa F y D inversiones S.A.C.; mediante regresiones lineales encontró que los factores que afectan el clima organizacional fueron: cohesión, equidad y reconocimiento. Por su parte, la satisfacción laboral se vio afectada por relaciones como: subordinado-jefe, oportunidades de desarrollo, ambiente físico del trabajo y trabajo en general. En base a sus resultados recomendó que la evaluación de las variables estudiadas debe realizarse cada trimestre.

Vásquez <sup>(8)</sup> estudió la relación entre el clima laboral y el rendimiento en 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paiján (Ascope), mediante entrevistas semi estructuradas y encuestas con un total de 43 preguntas divididas en los siguientes factores: datos generales, autonomía, identificación con la municipalidad, motivación, percepción general, reconocimiento, relaciones interpersonales, responsabilidades, flexibilidad, recompensas, rutina de trabajo y remuneración. Sus resultados mostraron que la relación entre jefes y trabajadores fue de respeto y cordialidad; sin embargo, en lo referente a las labores habituales existe una constante consulta por miedo a realizar un mal trabajo.

Quispe <sup>(9)</sup> analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 30 trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial (Apurímac), mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno para evaluar el clima organizacional considerando cinco dimensiones (estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad) y otro para medir el desempeño laboral considerando dos dimensiones (factores extrínsecos e intrínsecos). Sus resultados mediante el coeficiente de Spearman, mostraron que existe relación positiva moderada entre clima laboral y desempeño laboral.

Arapa <sup>(10)</sup> investigó la relación entre clima organizacional y nivel de satisfacción en 96 trabajadores de la Redes - Yunguyo (Juliaca), empleando un cuestionario para determinar clima organizacional y otro para medir nivel de satisfacción laboral. Sus resultados mostraron que el trabajo en equipo y cualidades personales están relacionados con el nivel de satisfacción laboral. Su principal recomendación fue que se debe impartir capacitaciones o talleres de sensibilización para lograr que los trabajadores puedan mejorar su actitud tanto individual como grupal.

Solano <sup>(11)</sup> determinó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en 20 trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central del distrito de Juanjui (Tarapoto), aplicando un cuestionario para evaluar clima organizacional con tres dimensiones (estructura, estructura organizacional y relaciones interpersonales) y otro para evaluar desempeño laboral con 8 dimensiones (funciones, comportamiento, actitud, rendimiento, resolución de problemas, ausentismo, compromiso y trabajo en equipo). Sus

resultados, mediante la prueba de correlación de Spearman, mostraron que existe relación positiva y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

Bobadilla <sup>(12)</sup> evaluó la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en 104 profesores de cuatro institutos superiores tecnológicos (Huancayo), aplicó dos cuestionarios con un total de 99 preguntas. Sus resultados, mediante la prueba Chi cuadrada, mostraron que existe relación entre desempeño laboral y clima organizacional. Su principal recomendación fue realizar talleres vivenciales que cuenten con la participación de todos los profesores, personal administrativo y directivos de cada institución para mejorar su clima laboral.

Rojas <sup>(13)</sup> investigó la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en 38 trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía (Huancayo), aplicó un cuestionario para medir desempeño laboral (eficiencia y eficacia) y otro para clima organizacional (ambiente físico, estructura, ambiente social, personal y comportamiento institucional). Sus resultados, mediante la correlación de Pearson, mostraron que existe relación positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

### **Internacional**

Arnedo et al. <sup>(14)</sup> analizaron el nivel de satisfacción de diez trabajadores administrativos y veinte profesores de la Corporación Educativa para el Incremento de la Productividad – Ceipro (Cartagena) por medio de un cuestionario que recabó información sobre diversos aspectos con beneficios

laborales y ambientes de trabajo, manejos administrativos, relaciones sociales, mejora personal, habilidad en tareas y relación con la autoridad. Sus resultados demostraron que los empleados de esta corporación educativa tienen un alto grado de satisfacción laboral lo que produce que exista un buen clima organizacional, habiendo permitido que puedan mantenerse durante 39 años en el mercado.

Zans <sup>(15)</sup> analizó la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa (Managua), mediante entrevistas no estructuradas. Sus resultados mostraron que el liderazgo fue poco participativo, por ello existía poca predisposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo y el desempeño laboral de los empleados fue bajo. Por ello sus principales recomendaciones fueron fortalecer la comunicación para que pueda ser permanente, a través de mecanismos idóneos que permitan tomar decisiones acertadas.

Shahnavazi et al. <sup>(16)</sup> identificaron la relación entre la percepción del clima organizacional y el desempeño de las enfermeras en los hospitales privados de Rasht en 2019. Su estudio fue descriptivo-analítico lo realizaron en seis meses, debido a restricciones no incluyeron los hospitales públicos, por lo cual la población de su estudio estuvo constituida por 112 enfermeras, trabajando con una muestra censal. Utilizaron el índice alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, mostrando un 81.2%. Los resultados a los que llegaron fueron que de acuerdo con la puntuación media que obtuvieron, más de la mitad de los enfermeros reportaron una valoración positiva del clima en los

hospitales. Además, menos de un tercio de las enfermeras tenían un nivel ideal de desempeño con respecto al desempeño laboral. También encontraron que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras fue estadísticamente significativa con un p-valor menor a 0.05.

Mohamed et al. <sup>(17)</sup> tuvieron como objetivo explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las enfermeras del Hospital Universitario Principal de Mansoura-Egipto. Utilizaron un diseño de investigación correlacional descriptivo y de enfoque cuantitativo, emplearon una muestra aleatoria simple, trabajaron con un total de 110 enfermeras. Los hallazgos de su estudio destacaron que el 51% de las enfermeras tenían un clima laboral positivo y el 31% de las enfermeras tuvo un nivel de desempeño competente con una puntuación media más alta. Mediante su estudio concluyeron que también existe una asociación positiva estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.049, entre la percepción de las enfermeras sobre el clima laboral y el desempeño laboral.

Khadivi et al. <sup>(18)</sup> el propósito principal de su investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional en los hospitales de tratamiento y enseñanza de Tabriz-Iran. El tamaño de la muestra de su investigación estuvo conformado por 120 individuos, el nivel de su estudio fue correlacional descriptivo, para la confiabilidad utilizaron el índice alfa de Cronbach obteniendo un alfa total de 0.96. Sus resultados mediante una el coeficiente de correlación de Spearman mostraron que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional fue positiva y significativa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Organización**

Según Díaz <sup>(19)</sup> es trascendental precisar el concepto organización dado que las relaciones profesionales se dan internamente. Una organización es aquella que tiene un grupo conformado por trabajadores, o por otros grupos pequeños, que se componen para alcanzar una o varias metas, aplicando para ello la diferenciación de labores y la partición del trabajo. Además, se basa en establecer sistemas racionales de dirección y coordinación, y muestran cierta delimitación espacial, y cierta permanencia temporal, tecnológica e instrumental.

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Berberoglu <sup>(20)</sup> menciona que la conducta de los funcionarios en las organizaciones es la consecuencia de sus peculiaridades, así como del ambiente en el que se desenvuelve. Las acciones laborales de los trabajadores se ven influidas por una extensa gama de características organizativas y vínculos sociales, que constituyen el ambiente laboral de los empleados. Parker et al. <sup>(21)</sup> señalan que al aludir a las sensaciones de los empleados sobre sus ambientes laborales, es posible hallar una diversidad de expresiones y definiciones como clima organizacional, clima psicológico, clima colectivo y cultura organizacional.

De acuerdo a Salgado et al. <sup>(22)</sup> la construcción del concepto de clima organizacional y el desarrollo de las primeras investigaciones comenzó en los

años treinta con autores como Lewin, 1951; Lewin, Lippit y White, 1939. Para Berberoglu <sup>(20)</sup> el clima organizacional ha acontecido como un tema divulgado y discutido en la literatura sobre comportamiento organizacional y se contempla un punto de vista trascendente para vislumbrar las actitudes y comportamientos afines con la labor de los funcionarios. Payne et al. <sup>(23)</sup> definieron el clima organizacional como la condición en que los empleados experimentan su organización y sus propósitos. En esa misma línea James et al. <sup>(24)</sup> conceptualizaron el clima organizacional como los agregados de las variables sociales, que componen el ambiente profesional del trabajador. Según Hersey et al. <sup>(25)</sup>, si la cultura organizacional se precisa estrictamente como el "cómo se hacen las cosas aquí", entonces el clima organizacional se puede definir como "cómo se siente trabajar aquí". Griffin et al. <sup>(26)</sup> explicaron el clima organizacional como percepciones individuales; patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos de los empleados.

Además, Robbins et al. <sup>(27)</sup> afirmaron que el clima organizacional puede ser considerado como un aspecto de la cultura y definido como espíritu de equipo pero a nivel organizacional, y de acuerdo con Uhl-Bien et al. <sup>(28)</sup>, uno de los atributos más significativos en una organización para mediar en la conducta de las individuos es la cultura organizacional que se puede definir como las creencias y valores compartidos dentro de la organización. Asimismo, James et al. <sup>(24)</sup> señalan que para vislumbrar cómo un trabajador interpreta el clima organizacional, es ineludible apreciar las sensaciones de los trabajadores sobre el contexto laboral (circunscritas los tipos de organización para la que laboran) y el entorno de sus vínculos con otras personas en la misma. medio

ambiente. Según Berberoglu <sup>(20)</sup> el clima organizacional tiene una repercusión representativa en la comodidad de los empleados que tiene una preponderancia directa en la calidad y cantidad del trabajo ejecutado en la institución.

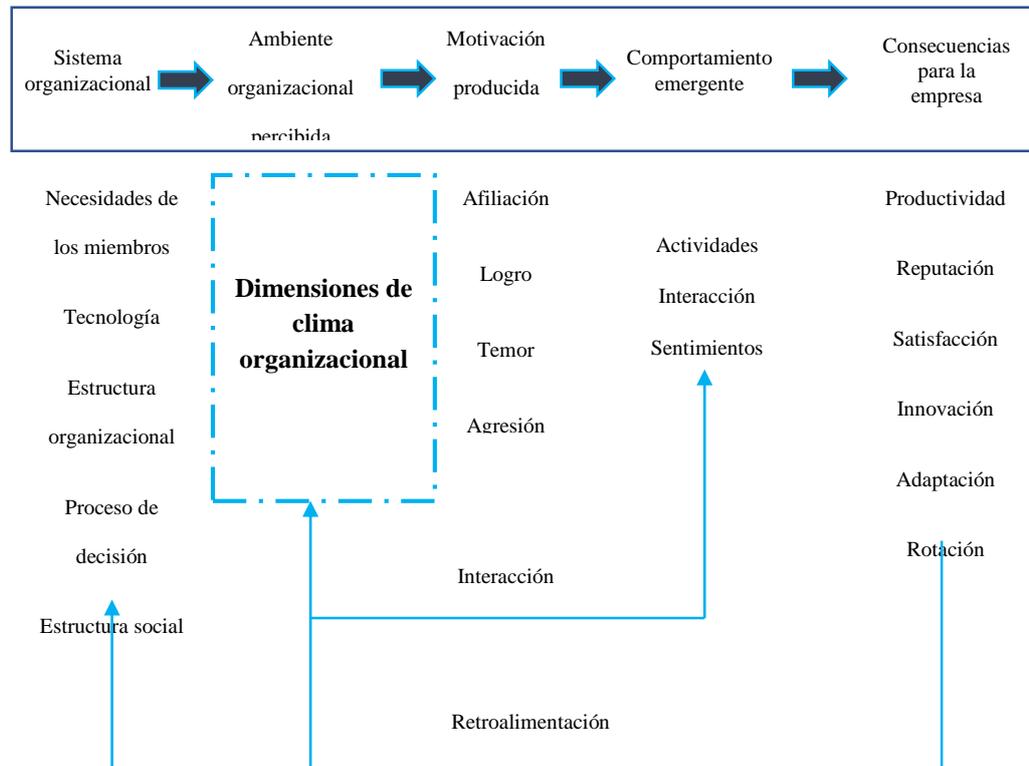


Figura 2. Dimensiones del clima organizacional  
Fuente: Litwin et al. <sup>(29)</sup>

Existe diversos estudios que consideran que el clima organizacional está compuesto por múltiples dimensiones que determinarían aspectos particulares del ambiente organizacional, sin embargo, el número de estas se modifica según los autores. Sin embargo el primer trabajo que logró sintetizar las dimensiones del clima organizacional fue Litwin et al. <sup>(29)</sup> estas se muestra en la figura 2.

Recientemente, Pérez et al. <sup>(30)</sup> plantean que el ambiente en que se desarrolla el trabajo, denominado clima organizacional, puede concebirse como un fenómeno social surgido a partir de la interacción de tres componentes (individuo, grupo y condiciones de trabajo), lo cual origina un conjunto de experiencias dinámicas individuales y colectivas, con un gran impacto emocional; pues todo lo que constituye y sucede en la organización compromete a todos.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Sandoval <sup>(31)</sup> menciona que un clima organizacional abarca elementos característicos que pueden ser cuantificados, los cuales ejercen influencia sobre las actitudes de los trabajadores. Debido a ello, cuando en una organización se desea estudiar este fenómeno es necesario revisar literatura especializada para conocer cuáles son estos aspectos (dimensiones) que previamente hayan sido analizados, a fin de poder definir aquellos elementos que afectan el ambiente de una organización.

En la figura 3 se muestran las variables causales (independientes) son aquellas que indican la evolución y resultados obtenidos por una organización <sup>(32)</sup>. Como parte de este grupo de variables independientes se consideran: la estructura y administración, normativas, toma de decisiones, capacidades y actitudes. Si éstas cambian ejercerán un efecto sobre otras variables conocidas como dependientes.



Figura 3. Variables que definen las características propias de una organización

Fuente: Adaptado de Sandoval <sup>(31)</sup>

Otro tipo de variables, conocidas como intermedias, constituyen un reflejo de las características internas (organización) y salud de la empresa; dentro de ellas se consideran aspectos como actitud, objetivos, eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Por su parte, las variables finales (dependientes) son aquellas que se verán afectadas por la modificación de las variables independientes e intermedias, reflejando de esta manera los logros alcanzados por una organización; entre las cuales destacan indicadores como productividad, gastos, ganancias y pérdidas de la empresa. Como resultado de la combinación de estas variables pueden surgir dos principales tipos de clima organizacional, como se puede apreciar en la figura 4.

#### Clima autoritario

- Sistema I: Autoritarismo explotador
- Sistema II: Autoritarismo paternalista

#### Clima participativo

- Sistema III: Consultivo
- Sistema IV: Participación en grupo

Figura 4. Tipos de clima organizacional.

Fuente: Adaptado de Sandoval <sup>(31)</sup>

En el clima del Sistema I: Autoritario explotador, la gerencia no deposita confianza en sus trabajadores, ya que la gran mayoría de decisiones son tomadas en las altas esferas de la organización, por ende, los trabajadores se desempeñan bajo un ambiente de miedo, las relaciones entre jefes y subordinados se construyen a base de temor y como consecuencia de ello la comunicación se da mediante instrucciones.

Tabla 1. Sistema I: Autoritarismo explotador

<p><b>Métodos de mando</b> Estrictamente autocrático sin relaciones de compañerismo entre superiores y subordinados.</p>	<p><b>Resultados y formación</b> Investigación de los objetivos a nivel medio y pocas posibilidades de formación.</p>
<p><b>Fuerzas motivacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recelo, aprensión, dinero y “estatus”, se dejan de lado otros motivos.</li> <li>• Trabajadores son tratados como inferiores, sin respetar sus derechos.</li> <li>• Predomina la suspicacia, el sentido de responsabilidad sólo existe en altas esferas.</li> <li>• Gran descontento de los trabajadores en relación a su labor, compañeros, jefes y organización en general.</li> </ul>	<p><b>Modos de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pobre comunicación ascendente, lateral o descendente, generalmente distorsionada y percibida con desconfianza por los trabajadores.</li> </ul>
<p><b>Proceso de influencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realiza trabajo en equipo, existe escasa influencia mutua.</li> <li>• La influencia es descendente y generalmente subestimada.</li> </ul>	<p><b>Proceso de toma de decisiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones son poco motivadoras, tomadas en la cima de manera individual y a partir de información parcialmente inadecuada.</li> </ul>
<p><b>Proceso de establecimiento de objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólo son disposiciones, reconocidas aunque de manera general surge cierta resistencia intrínseca.</li> </ul>	<p><b>Proceso de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólo se realiza en la cima, basado en información generalmente falsa o inadecuada.</li> <li>• La organización es informal, buscando la reducción del control formal.</li> </ul>

Fuente: Brunet <sup>(33)</sup>, p. 34

Así mismo, en el clima del Sistema II: Autoritario paternalista, se observa confianza entre el alto mando y los empleados, aunque las decisiones son tomadas en el directorio, algunas veces se pueden tomar decisiones en niveles inferiores; para lograr la motivación en los empleados se recurre a sanciones y distinciones. Este tipo de clima se caracteriza además porque la gerencia “juega” con aquellas necesidades de índole social por parte de sus empleados, dando una apariencia de desenvolvimiento bajo un ambiente adecuado y bien estructurado.

Tabla 2. Sistema II: Autoritarismo paternalista

<p><b>Métodos de mando</b> Aunque la relación autoritaria, existe cierta confianza entre jefes y subordinados.</p>	<p><b>Resultados y formación</b> Búsqueda de grandes objetivos con pocas posibilidades de formación.</p>
<p><b>Fuerzas motivacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basadas en carencias económicas, ego, “estatus”, poder y desasosiego.</li> <li>• Actitudes frecuentemente hostiles pero algunas veces favorables para la organización.</li> <li>• La gerencia tiene confianza condescendiente en sus trabajadores. Los trabajadores no se sienten comprometidos en lograr las metas.</li> </ul>	<p><b>Modos de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa comunicación ascendente, descendente y lateral. Los jefes se muestran condescendientes con los empleados y éstos se comportan cautelosos.</li> </ul>
<p><b>Proceso de influencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaso trabajo en equipo, así como influencia ascendente a través de medios informales.</li> <li>• La influencia descendente es mediana.</li> </ul>	<p><b>Proceso de toma de decisiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las líneas empresariales se deciden en junta de directorio, aunque algunas decisiones ejecutivas se hacen en niveles inferiores, en base a información adecuada y justa.</li> <li>• Acuerdos tomados de forma individual, desalentando el trabajo en equipo.</li> </ul>
<p><b>Proceso de establecimiento de objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las órdenes son acatadas bajo ciertos comentarios.</li> <li>• Aunque hay aceptación sobre los objetivos, se observa resistencia oculta.</li> </ul>	<p><b>Proceso de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control efectuado en reunión de directorio.</li> <li>• Manuales generalmente incompletos e inadecuados.</li> <li>• Algunas veces se desarrolla una organización informal, que contribuye parcialmente o bien se resiste a las metas de organización.</li> </ul>

Fuente: Brunet <sup>(33)</sup>, p. 35

Por su parte, en el clima del Sistema III: Consultivo, la gerencia confía en sus trabajadores, aunque las disposiciones se toman en la cima, en niveles más bajos pueden hacerse también, la motivación se basa mayormente en recompensas y las reprimendas son escasas, se logran satisfacer las necesidades de prestigio y de estima, existiendo interacción entre ambas partes. El ambiente percibido es dinámico y la base de la administración se sustenta en el logro de objetivos.

Tabla 3. Sistema III: Consultivo

<p><b>Métodos de mando</b> Coordinación entre jefes y empleados con elevada relación de confianza.</p>	<p><b>Resultados y formación</b> Elevada fijación de objetivos, con favorables probabilidades de formación.</p>
<p><b>Fuerzas motivacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen recompensas y los castigos son ocasionales; cualquier implicancia es utilizada para motivar a los empleados.</li> <li>• Actitudes generalmente propicias y la mayoría de trabajadores se ven comprometidos con su labor.</li> <li>• Complacencia mediana en el trabajo, hacia los semejantes, administrador y organización.</li> </ul>	<p><b>Modos de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuente comunicación descendente, ascendente y lateral, aunque algo distorsionada y con filtración.</li> </ul>
<p><b>Proceso de influencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacciones moderadas entre superiores y subordinados, mayormente con un elevado nivel de confianza.</li> </ul>	<p><b>Proceso de toma de decisiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las líneas organizacionales y decisiones generales tomadas en junta de directorio, permitiendo que los subordinados tomen decisiones específicas en niveles inferiores.</li> </ul>
<p><b>Proceso de establecimiento de objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos fijados según órdenes establecidas luego de coordinar con los subordinados.</li> <li>• Se evidencia aceptación abierta, aunque con ciertas resistencias.</li> </ul>	<p><b>Proceso de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las decisiones significativas sobre procesos de control se realizan de arriba hacia abajo con sentido de responsabilidad en todos los niveles.</li> <li>• Es posible desarrollar una organización informal, que puede negarse o resistirse de forma parcial a sus finalidades.</li> </ul>

Fuente: Brunet <sup>(33)</sup>, p. 35

A su vez, en el clima del Sistema IV: Participación en grupo, existe plena convicción en los trabajadores por parte de los directivos, las decisiones son tomadas a nivel de toda la organización, existiendo adecuada comunicación ascendente, descendente y lateral; los incentivos se otorgan en base a la participación, logro de objetivos y mejora en las formas de trabajo. Tanto los empleados como los directivos conforman un sólido equipo que busca el logro de los objetivos trazados, mediante planeamiento estratégico.

Tabla 4. Sistema IV: Participación de grupo

<p><b>Métodos de mando</b> Los encargos son delegados existiendo elevada confianza recíproca entre jefes y subordinados.</p>	<p><b>Resultados y formación</b> Búsqueda de objetivos muy elevada, con excelentes probabilidades de formación.</p>
<p><b>Fuerzas motivacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia confía absolutamente en sus empleados.</li> <li>• Los empleados se sienten motivados por diversos factores (colaboración, participación, logro de objetivos, mejora de condiciones laborales y valoración del rendimiento).</li> </ul>	<p><b>Modos de comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Óptima comunicación ascendente, descendente y lateral, sin distorsiones ni filtraciones.</li> </ul>
<p><b>Proceso de influencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe trabajo en equipo entre la gerencia y empleados.</li> </ul>	<p><b>Proceso de toma de decisiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La toma de decisiones se da por toda la organización, con buena integración en cada nivel.</li> </ul>
<p><b>Proceso de establecimiento de objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos establecidos a través de participación grupal, excepto en casos de apremio.</li> <li>• Los trabajadores aceptan plenamente los objetivos fijados.</li> </ul>	<p><b>Proceso de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El control implica muchos niveles, sobre todo los inferiores.</li> </ul>

Fuente: Brunet <sup>(33)</sup>, p. 36

En resumen, los Sistemas I y II se caracterizan por desarrollarse en una organización cerrada, burocrática y con bastante rigurosidad, bajo la cual los

trabajadores no se encuentran satisfechos con respecto a su labor y entorno empresarial. Por otro lado, los Sistemas de tipo III y IV presentan climas abiertos, organizados dinámicamente y capaces de lograr sus objetivos, conjuntamente con la plena satisfacción de las demandas sociales de sus empleados y la interacción mutua para la toma de decisiones. <sup>(31)</sup>

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Según Machaca <sup>(34)</sup>, el desempeño es el conjunto de actividades o comportamientos observados en un grupo de trabajadores, las cuales son primordiales para alcanzar exitosamente los objetivos trazados por una organización. En tal sentido, una óptima conducta laboral se convierte en la principal fortaleza con la que puede contar una organización. Campbell et al. <sup>(35)</sup> señalan que el desempeño laboral en general es una evaluación subjetiva de la contribución general de un empleado dado el logro de metas relevantes para la organización. Otra definición de esta variable es la que desarrollaron Motowidlo et al. <sup>(36)</sup> especificaron que el desempeño laboral es un comportamiento que un individuo entrega para aprovechar el valor de una organización durante un período de tiempo. Por lo cual cualquier departamento de recursos humanos tiene como objetivo aprovechar y aumentar el desempeño laboral de sus empleados, lo que lleva a aumentar la productividad al más alto nivel posible.

Además, Werner <sup>(37)</sup> resalta que la gestión del desempeño es un proceso de comunicación continuo entre un empleado y su supervisor inmediato, cuyo propósito es establecer los diversos elementos que conducen a un desempeño

eficaz y eficiente del empleado. Abarca expectativas claras y comprensión sobre las funciones laborales esenciales de un empleado y vincula las funciones laborales de los empleados con la obtención de las metas de la organización. La gestión del desempeño también facilita una comprensión clara del significado de un trabajo bien realizado y de la manera en que se mide el desempeño laboral. También refleja las barreras que obstaculizan el desempeño, instituye medidas para eliminarlas y delibera sobre cómo el gerente y el empleado deben trabajar juntos para mejorar el desempeño de los empleados. En esa misma línea, Amos et al. <sup>(38)</sup> añaden que la retroalimentación del desempeño sirve como un motivador que inspira a los empleados a alcanzar su máximo potencial, experimentar satisfacción y compromiso y contribuir al éxito organizacional.

Hameed et al. <sup>(39)</sup> destacan que debido a la importancia que tiene el desempeño laboral, muchas organizaciones invierten en el desarrollo de sus empleados motivados principalmente, porque estos son la base para el éxito de una organización.

### **Factores del desempeño laboral**

Existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad <sup>(40)</sup> como se puede apreciar en la figura 5.



Figura 5. Factores de desempeño laboral.  
Fuente: Bain <sup>(40)</sup>

Factores internos: Son aquellos que proceden de la propia organización, siendo susceptibles de ser modificados fácilmente. Son catalogados en dos grupos.

Factores duros: en relación con la productividad se debe considerar el grado de satisfacción de un producto para el usuario, por lo que constantemente es sujeto de mejora mediante perfeccionamiento tanto en diseño como en especificaciones. Entre los aspectos a modificar está la planta y equipamiento, con especial énfasis en su capacidad instalada, costos de inversión y mantenimiento, control de productos, inventarios, antigüedad y planificación <sup>(40)</sup>.

Factores blandos: Es posible optimizar su productividad a través de la cooperatividad y mayor participación de los empleados mediante estímulos e incentivos, mejora de salarios y buenas condiciones de trabajo. Abarca dos principales aspectos <sup>(40)</sup>.

Organización y sistemas: La mejora en la productividad se logra con mayor flexibilidad frente a los constantes cambios del mercado y la capacidad de respuesta a ellos, adaptándose a nuevas capacidades de la fuerza laboral, innovando tecnología y estableciendo adecuadas formas de comunicación a todo nivel <sup>(40)</sup>.

Métodos de trabajo: Debe hacerse una evaluación sistemática sobre la metodología de trabajo, excluyendo lo que sea redundante y priorizando lo indispensable, buscando la eficacia de los recursos, ubicación de puestos de trabajo basados en la capacidad profesional y control de costos, entre otros <sup>(40)</sup>.

Factores externos: Están relacionados con fenómenos como competitividad e inflación, los cuales surgen en el medio externo donde se desenvuelve la empresa y son más difíciles de controlar. Dentro de ellos se consideran los siguientes <sup>(40)</sup>.

Ajustes estructurales: Se relacionan con las modificaciones en la estructura de un país, ejerciendo influencia sobre la productividad a nivel nacional y por lo tanto de una empresa, independientemente de sus políticas de gestión. Sin embargo, los cambios en la productividad, a largo plazo transformarán dicha estructura <sup>(40)</sup>.

Cambios económicos: Consideran las variaciones realizadas por los trabajadores (migración del sector agrícola al sector manufacturero o sector servicios), así como los cambios de composición del capital, el impacto alcanzado por los grandes avances en investigación, desarrollo y tecnología, las economías emergentes, y la competencia a escala industrial <sup>(40)</sup>.

Cambios demográficos y sociales: Aquí se tienen en cuenta las tasas de natalidad y mortalidad, ya que a largo plazo estas influyen sobre el mercado laboral, también la incorporación femenina como importante fuerza de trabajo, el nivel de ingresos percibidos, la edad de jubilación, valores y actitudes culturales de los trabajadores <sup>(40)</sup>.

Recursos naturales: Guarda relación con la fuerza laboral, en cuanto a sus capacidades técnicas y profesionales, grado de instrucción, estado de salud, motivación y actitudes. Por otro lado, también con el suelo, su grado de erosión contaminación, demanda y oferta de tierra, energía y materia prima con respecto a sus costos y abundancia <sup>(40)</sup>.

Administración pública e infraestructura: Abarca el marco legal, reglamentación y políticas institucionales ya establecidas, las cuales pueden repercutir de manera directa sobre la productividad <sup>(40)</sup>.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

La productividad es definida <sup>(41)</sup> como “la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla”; es decir, la utilización de recursos (capital, materiales, trabajo, tierra, energía, información, etc.) de forma eficiente para la obtención de bienes y/o servicios. Por lo tanto, es el resultante de la relación entre productos obtenidos con respecto a recursos utilizados con respecto al tiempo que demandó en conseguirlos, siendo representada mediante la siguiente ecuación:

$$Productividad = \frac{Productos}{Insumos} = \frac{Resultados}{Recursos}$$

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital)” <sup>(42)</sup>

Además, la productividad se manifiesta por la relación proveniente entre la elaboración obtenida, y el importe que tengan los factores que en ella han empleado. La productividad, tal y como lo anhelamos presentar, permite cotejar los niveles de beneficio que consigue la empresa en el manejo de los factores de la producción aplicado. “La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles” <sup>(42)</sup>. Para esta cuestión se puede aducir que la productividad es la consecuencia de la relación entre las materias invertidas y los productos alcanzados.

“La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” <sup>(42)</sup>.

$$Productividad = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de Recursos utilizados}}$$

En las actuales compañías, en específico en las microempresas la producción demanda convertir los recursos en productos; es decir, cuanto aumente eficientemente el manejo de los recursos y ejecutemos la innovación de los recursos, más productivos actuaremos.

### 2.3 Marco conceptual

**Clima organizacional:** Luthans <sup>(43)</sup> menciona que

“El clima organizacional positivo es el estudio y aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual.” (p. 135)

**Desempeño laboral:** Chiavenato <sup>(1)</sup> define el desempeño como

“Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización en efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.” (p. 86)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

#### **3.2 Hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.

### 3.3 Variables

#### Variable 1: Clima organizacional

- Definición conceptual

Luthans <sup>(43)</sup>

“Estudio y aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual.” (p. 137)

- Definición operacional
  - Comunicación interpersonal
  - Autonomía para toma de decisiones
  - Motivación laboral

## **Variable 2: Desempeño laboral**

- Definición conceptual

Chiavenato <sup>(1)</sup>

“Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización en efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.” (p. 87)

- Definición operacional

- Productividad laboral
- Eficacia laboral
- Eficiencia laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Metodología de investigación**

##### **Método científico**

El método científico hace referencia a los procedimientos a desarrollar para lograr obtener el conocimiento válido desde el punto de vista científico, buscando responder las preguntas sobre el orden de la naturaleza, procedimiento en el que se utilizaron instrumentos fiables <sup>(44)</sup>.

##### **Método general**

El método que se utilizó fue el analítico – sintético, para el desarrollo de la investigación fue necesario analizar las dimensiones de las variables establecidas, tanto del clima organizacional como del desempeño laboral, una vez analizadas las dimensiones se procedió a integrar los componentes para estudiarlo como un todo <sup>(44)</sup>.

##### **Método específico**

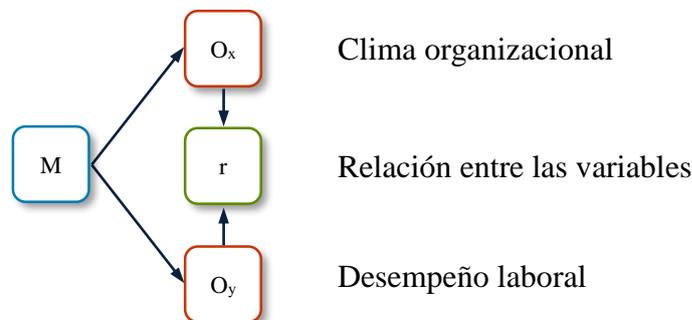
Se utilizó los métodos de medición, la escala básica de medición será el ordinal.

## 4.2 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, transversal y prospectiva, el proceso se caracteriza por “buscar la aplicación o uso de los conocimientos que se adquieren, también busca confrontar la teoría con la realidad” (45). La investigación fue transversal debido a que se llevó a cabo un proceso de recolección de datos a través del tiempo en un momento específico, de manera que se pueda inferir respecto al cambio (45).

## 4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación tiene como finalidad medir la relación no causal que existe “entre dos o más variables, en primera instancia se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis relacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (45).



M = Químicos farmacéuticos y personal técnico en farmacia.

O<sub>x</sub> = Clima organizacional

O<sub>y</sub> = Desempeño laboral

R = Relación entre las variables

#### **4.4 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental, este diseño se realiza sin el objetivo de manipular deliberadamente las variables. Se concentra fundamentalmente en las observaciones de un fenómeno tal y como se dan en un contexto natural para analizarlos con posterioridad. No hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

#### **4.5 Población y muestra**

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo que en total fueron 177 trabajadores, divididos entre químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia, de los cuales se seleccionó a 20 trabajadores para la aplicación de la encuesta piloto.

En bases a los criterios de inclusión y exclusión, el tipo de muestreo que se aplicó fue el muestreo no probabilístico intencionado, por lo cual se trabajó con una muestra de 157 trabajadores una cadena de boticas de la provincia de Huancayo.

##### **Criterios de inclusión:**

A todos los trabajadores a partir de una edad promedio de 21 años hasta 46 años, que incluyen a ambos sexos y trabajadores durante el periodo de evaluación.

### **Criterios de exclusión**

No incluyen a ex trabajadores, ni personal que tenga menos de seis meses laborando en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo.

#### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta, ello con la finalidad de medir el clima organizacional y el desempeño laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo.

Instrumento: Cuestionario

Por el lado de la validez y confiabilidad del instrumento en el anexo 4 se halla el cálculo del Alfa de Cronbach, el cual demostró que la confiabilidad total fue de 0.879, se puede afirmar que el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo fue bueno según la siguiente calificación.

Tabla 5. Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores de alfa	Interpretación
0.90-1.00	“Se califica como excelente”
0.80-0.89	“Se califica como bueno”
0.70-0.79	“Se califica como aceptable”
0.60-0.69	“Se califica como cuestionable”
0.50 -0.59	“Se califica como pobre”
<0.50	“Se califica como inaceptable”

Fuente. Extraído de Cortina <sup>(46)</sup>

Además, se tuvo la validación realizada por 3 expertos los cuales también se adjunta en el anexo 4 cada una de sus fichas de validación.

Tabla 6. Ficha técnica de cuestionario 1

Título:	Encuesta sobre clima organizacional
Autor:	Mariella Rocio Barra Flores
Institución:	Universidad Peruana los Andes
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	10 minutos
Cantidad de preguntas:	15 preguntas
Ámbito de aplicación:	Personal químico farmacéutico y técnico de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo
Forma de administración:	Encuesta presencial
El cuestionario constó de 3 dimensiones:	
1.	Comunicación interpersonal
2.	Autonomía para toma de decisiones
3.	Motivación laboral

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Ficha técnica de cuestionario 2

Título:	Encuesta sobre desempeño laboral
Autor:	Mariella Rocio Barra Flores
Institución:	Universidad Peruana los Andes
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	10 minutos
Cantidad de preguntas:	15 preguntas
Ámbito de aplicación:	Personal químico farmacéutico y técnico de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo
Forma de administración:	Encuesta presencial
El cuestionario constó de 3 dimensiones:	
1.	Productividad laboral
2.	Eficacia
3.	Eficiencia laboral

Fuente: elaboración propia.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se solicitó autorización a la supervisora de ventas una cadena de boticas en la provincia de Huancayo para poder aplicar el cuestionario, posteriormente se procedió a ir a los locales (puntos de venta) que cuentan con el siguiente personal: profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia, a quienes se les explicó sobre la naturaleza y objetivos del estudio, previa firma del consentimiento informado se les alcanzó el cuestionario.

Para el procesamiento de la información obtenida del cuestionario se empleó el programa estadístico SPSS en su versión 24, se revisó cada una de los cuestionarios con el fin de corroborar que todas las preguntas hayan sido contestadas y descartar las incompletas, de esta revisión se pudo constatar que todos los cuestionarios fueron válidos. Para la contrastación de la hipótesis planteada en la investigación se siguió los pasos para determinar la prueba de correlación idónea, en este caso se trabajó con la prueba de correlación de Spearman.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

Durante el desarrollo de este trabajo se tomó en cuenta las consideraciones establecidas en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la Investigación Científica; así como en los artículos 27° y 28° del Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Con relación al artículo 4° del Código de Ética para la Investigación Científica se cumplió con el principio de veracidad dado que no se incurrió en

afirmaciones falsas ni ambiguas, por el contrario se respetó la autenticidad de en cada uno de los partes de la investigación.

Referente a lo señalado en el artículo 5º, la investigación fue original y estuvo siguió las líneas de investigación establecidas por la Universidad Peruana Los Andes.

Con respecto al artículo 27º del Reglamento general de Investigación, se respetó la dignidad humana brindando a los participantes la oportunidad de participar voluntariamente, por ello para el desarrollo de la presente investigación no se obligó a los trabajadores que no quieran participar o colaborar, además se contó con el consentimiento informado de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo para la participación en este estudio del personal que labora en esta empresa, se explicó los objetivos y se absolvieron las dudas que surgieron sobre el desarrollo de la investigación.

En cuanto al artículo 28º, se respetó la confidencialidad mediante la protección de la información de carácter personal y se mantuvo en reserva los datos personales de los participantes en la investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

Como primer punto se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a los trabajadores.

La figura 6 muestra la distribución de la edad de los trabajadores, se puede notar que en la categoría de edad de 21 a 24 años hubo 19 empleados. Por el lado de la categoría de 25 a 28 años se observó a 50 empleados. En cuanto a la categoría de 29 a 31 hubo 30 trabajadores. En la categoría de 31 a 35 años hubo 29 empleados. En lo concerniente a la categoría de 35 a 39 años hubo 18 empleados. Mientras que en la categoría de 40 a 42 años hubo 7 empleados. Por último, en la categoría de 42 a 46 años hubo 4 empleados. Estos datos evidencian que en esta cadena de boticas la mayoría de trabajadores son jóvenes.

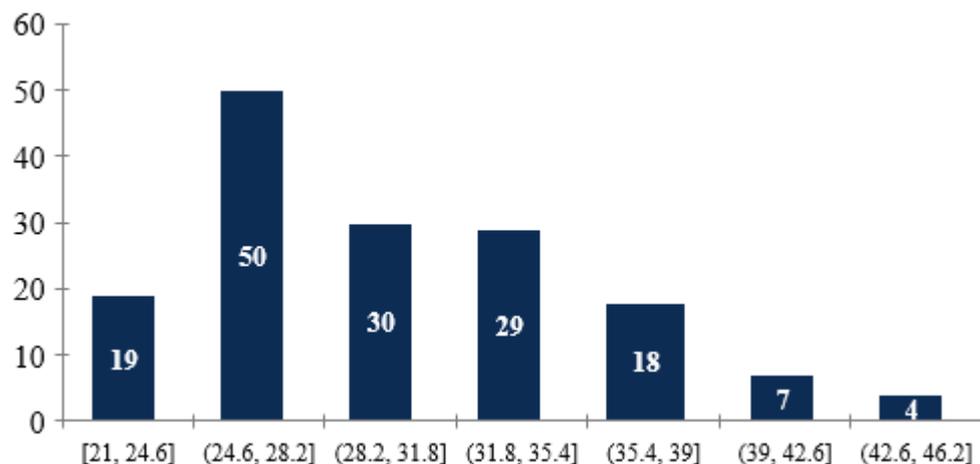


Figura 6. Resultados de la encuesta sobre distribución de la edad de los trabajadores.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

En la figura 7 muestra que el 66% de los fueron mujeres, mientras que el 34% restante fueron varones. Esto muestra que hay un gran porcentaje más de mujeres que laboran en dicha cadena de boticas.

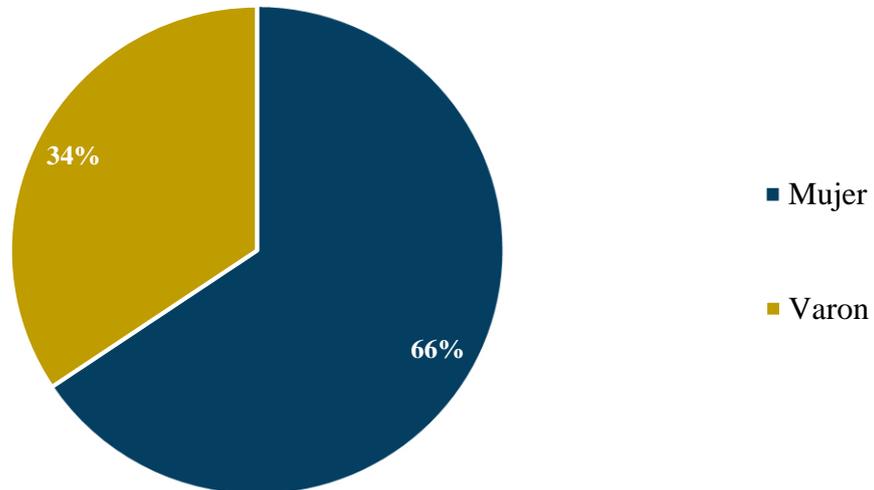


Figura 7. Resultados de la encuesta sobre el género de los trabajadores.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 8 muestra que el 72% de los empleados en esta cadena de boticas de la provincia de Huancayo fueron contratados como técnicos en farmacia, mientras que el 28% restante fueron contratados como químicos farmacéuticos. Esto muestra que hay un gran porcentaje más técnicos en farmacia en dicha cadena de boticas, lo cual guarda relación con la estructura organizativa de esta empresa.

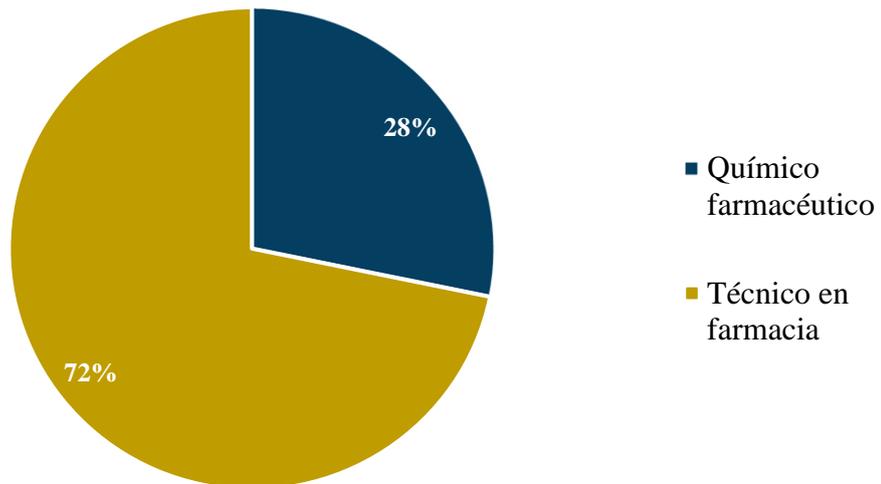


Figura 8. Resultados de la encuesta sobre ocupación de los trabajadores.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

### Clima organizacional

La figura 9 muestra información sobre la relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo, el 59% consideró que se da siempre, mientras que el 31% respondió que casi siempre, solo un 9% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces existe una relación interpersonal adecuada, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

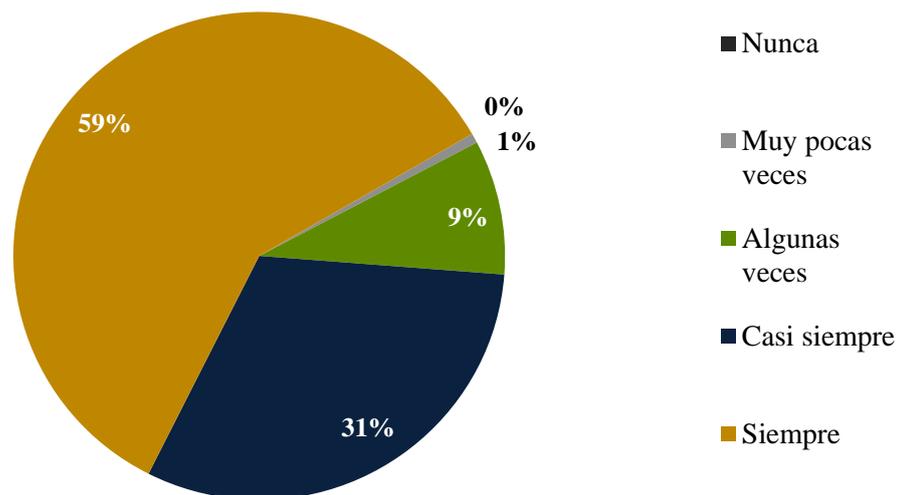


Figura 9. Resultados de la encuesta sobre la relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 10 muestra información sobre si los canales de comunicación son suficientes entre los trabajadores, el 37% consideró que sí lo son siempre, mientras que el 52% respondió que casi siempre, solo un 11% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno de los trabajadores dijo que muy pocas veces o nunca los canales de comunicación no son suficientes.

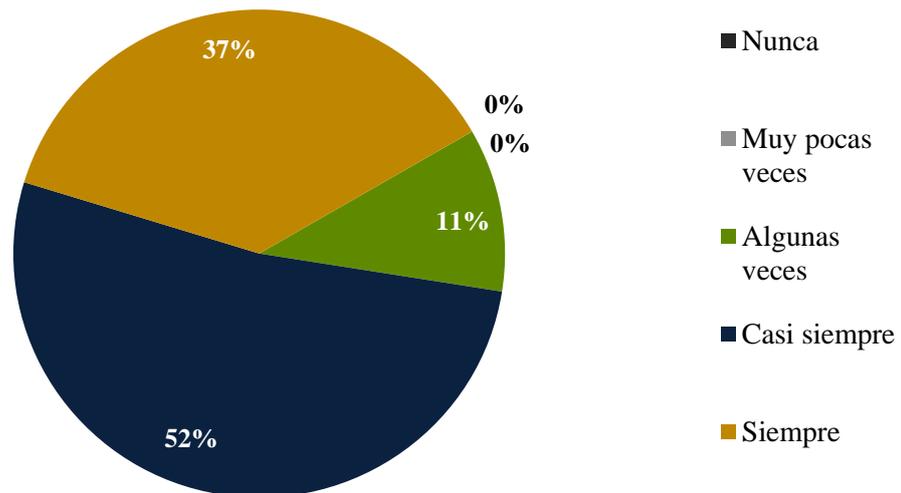


Figura 10. Resultados de la encuesta sobre los canales de comunicación entre los trabajadores.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 11 muestra información sobre los mensajes que se da dentro de la organización, el 49% consideró que se entienden siempre, mientras que el 38% respondió que casi siempre, solo un 10% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces los mensajes que se da dentro de la organización se entienden, un 2% de los trabajadores dijo que nunca.

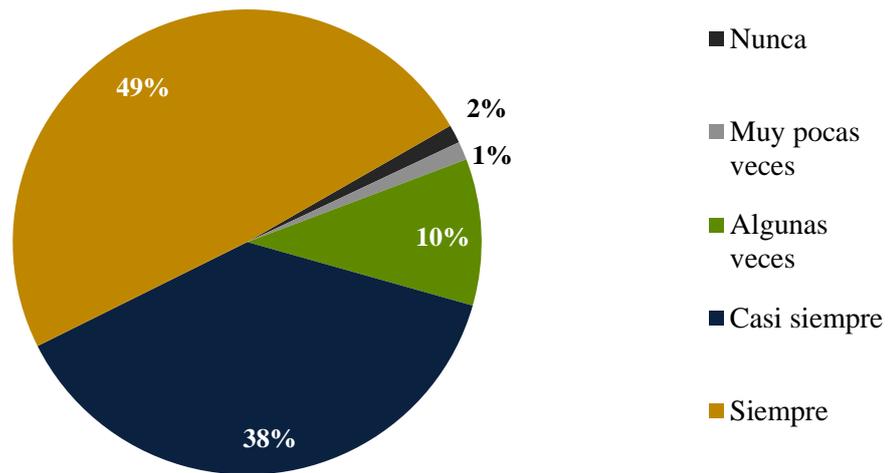


Figura 11. Resultados de la encuesta sobre los mensajes que se da dentro de la organización.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 12 muestra información sobre el papel de su conocimiento en la comunicación dentro de la organización, el 43% consideró que sus conocimientos le ayudan siempre, mientras que el 51% respondió que casi siempre, solo un 6% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas o nunca conocimientos le ayudan.

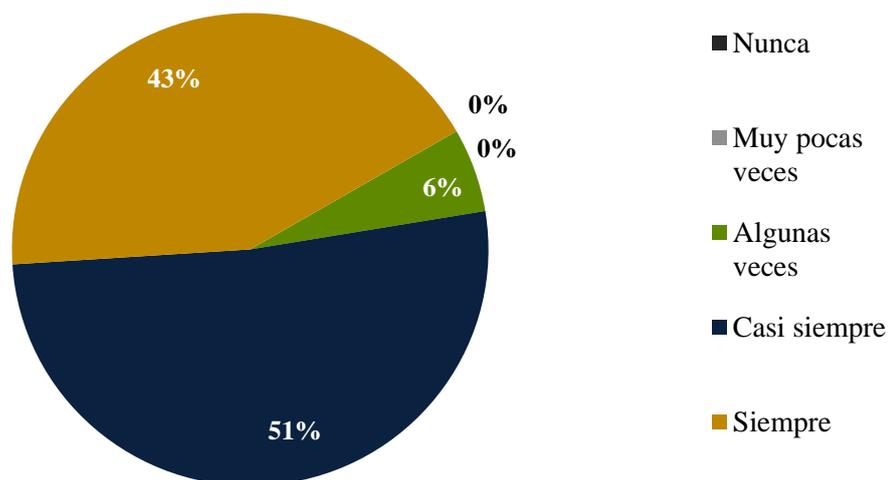


Figura 12. Resultados de la encuesta sobre el papel de su conocimiento en la comunicación dentro de la organización.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 13 muestra información sobre la interrelación con otras áreas que permite el organigrama de la organización, el 52% consideró que se da siempre, mientras que el 38% respondió que casi siempre, solo un 8% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces existe una interrelación con otras áreas, un 1% de los trabajadores dijo que nunca.

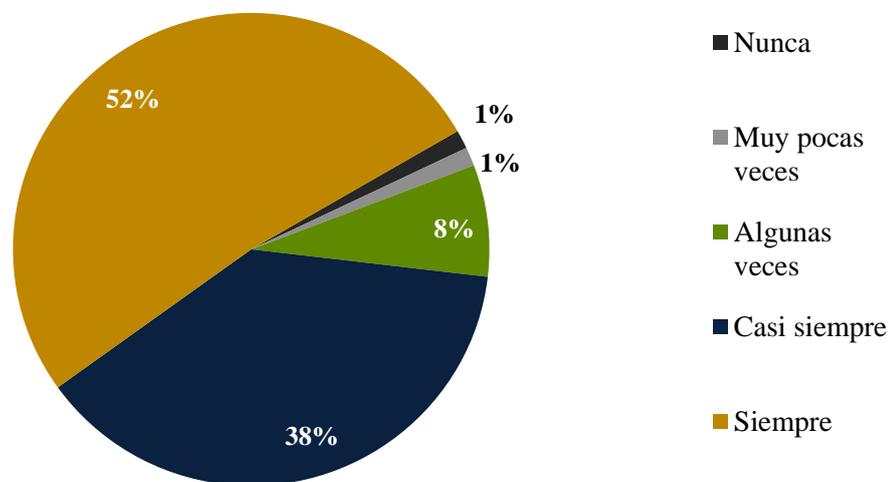


Figura 13. Resultados de la encuesta sobre el organigrama de la organización. Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 14 muestra información sobre las decisiones de los empleados en su puesto de trabajo, el 40% consideró que toma decisiones siempre, mientras que el 38% respondió que casi siempre, un 17% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces toma decisiones, el 1% de los trabajadores dijo que nunca.

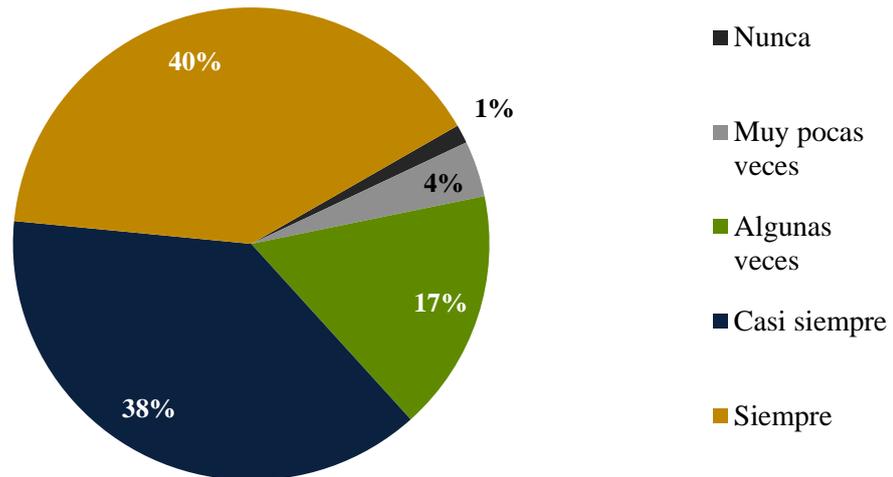


Figura 14. Resultados de la encuesta sobre las decisiones en su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 15 muestra información sobre la responsabilidad del trabajo que realiza, el 52% consideró que es responsable en su trabajo siempre, mientras que el 40% respondió que casi siempre, solo un 8% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un ninguno de los empleados dijo que muy pocas veces o nunca es responsable en su trabajo.

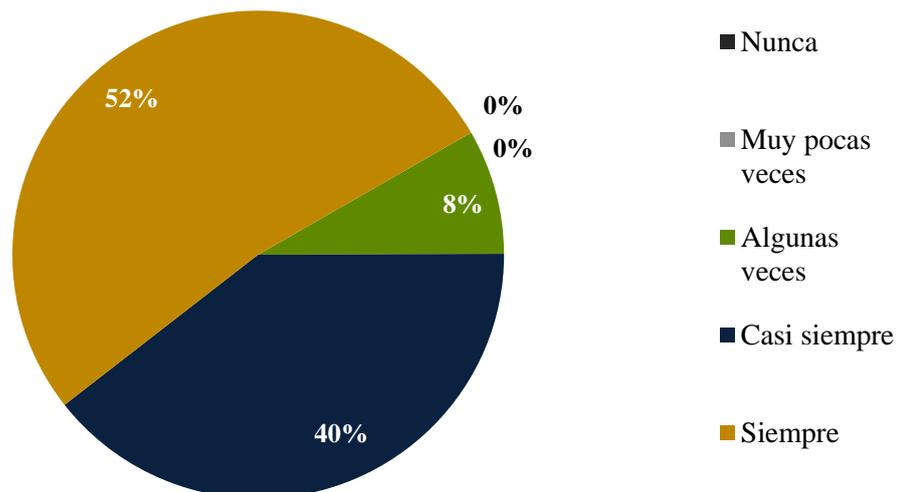


Figura 15. Resultados de la encuesta sobre responsabilidad del trabajo que realiza.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 16 muestra información sobre las exigencias del trabajo, el 46% consideró que conoce las exigencias del trabajo siempre, mientras que el 45% respondió que casi siempre, solo un 8% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces conoce las exigencias del trabajo, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

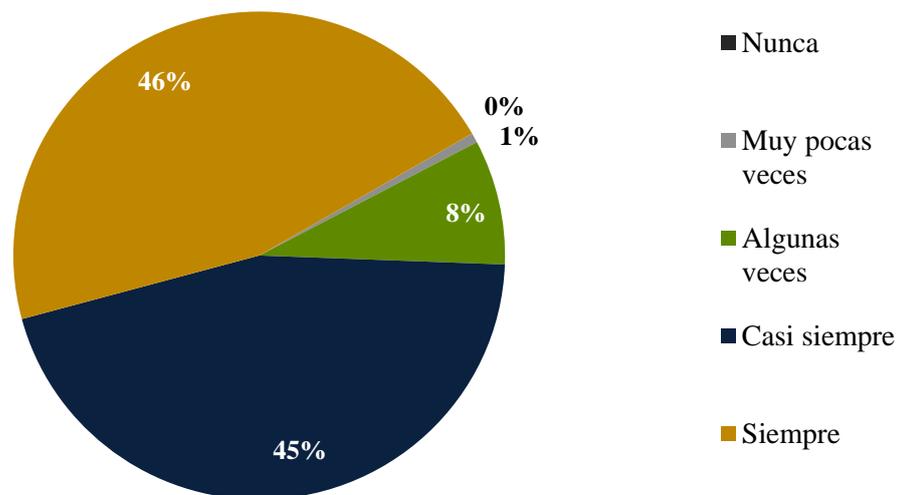


Figura 16. Resultados de la encuesta sobre las exigencias del trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 17 muestra información sobre el horario de trabajo, el 37% consideró que el horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto siempre, mientras que el 50% respondió que casi siempre, solo un 11% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces el horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto, el 1% de los empleados dijo que nunca.

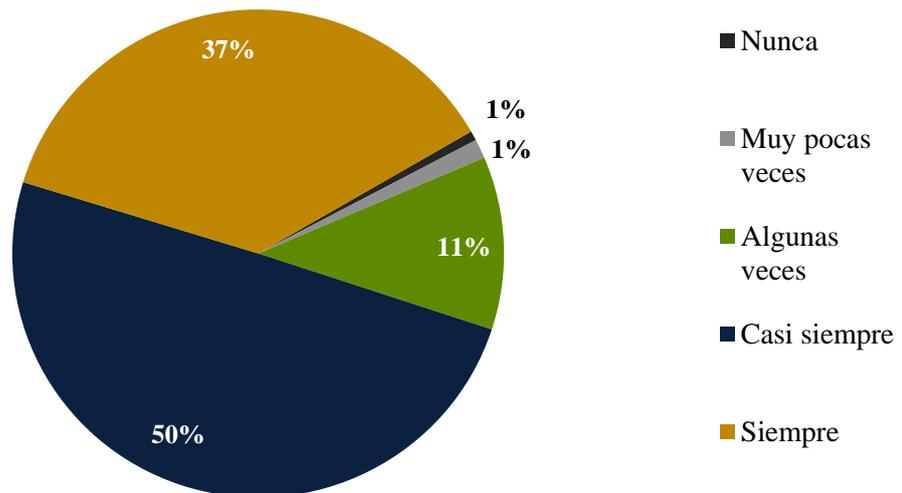


Figura 17. Resultados de la encuesta sobre el horario de trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 18 muestra información sobre la estructura organizacional, el 52% consideró que la estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo siempre, mientras que el 37% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 3% dijo que muy pocas veces le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, el 1% de los trabajadores dijo que nunca.

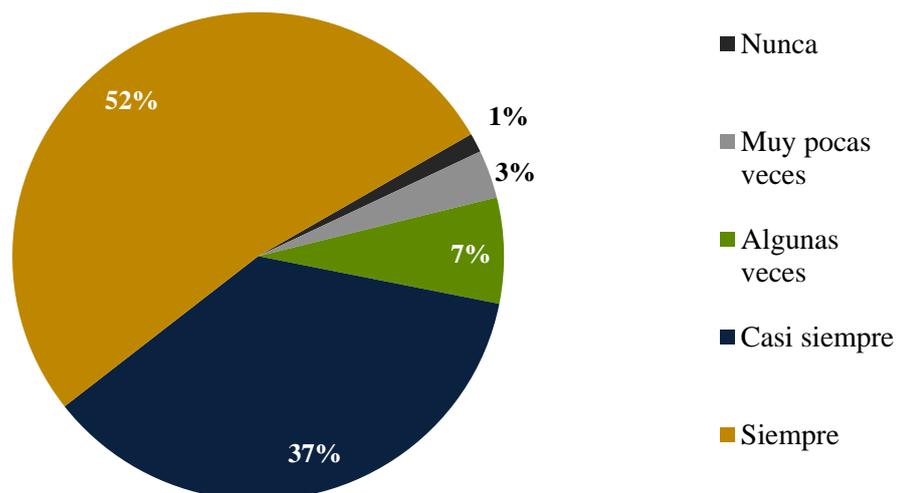


Figura 18. Resultados de la encuesta sobre la estructura organizacional.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

En la figura 19 el 54% consideró que los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados siempre, mientras que el 39% respondió que casi siempre, solo un 5% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces los beneficios de salud son adecuados, el 1% de los empleados dijo que nunca son adecuados.

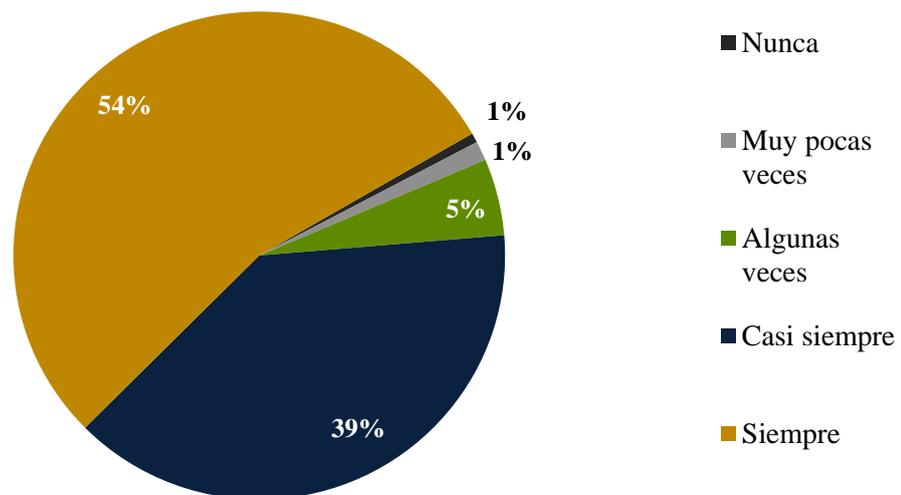


Figura 19. Resultados de la encuesta sobre los beneficios de salud que brinda la organización.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 20 muestra información sobre asignación salarial, el 37% consideró que está de acuerdo con la asignación salarial siempre, mientras que el 49% respondió que casi siempre, un 12% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces que está de acuerdo con la asignación salarial, el 1% de los trabajadores dijo que nunca.

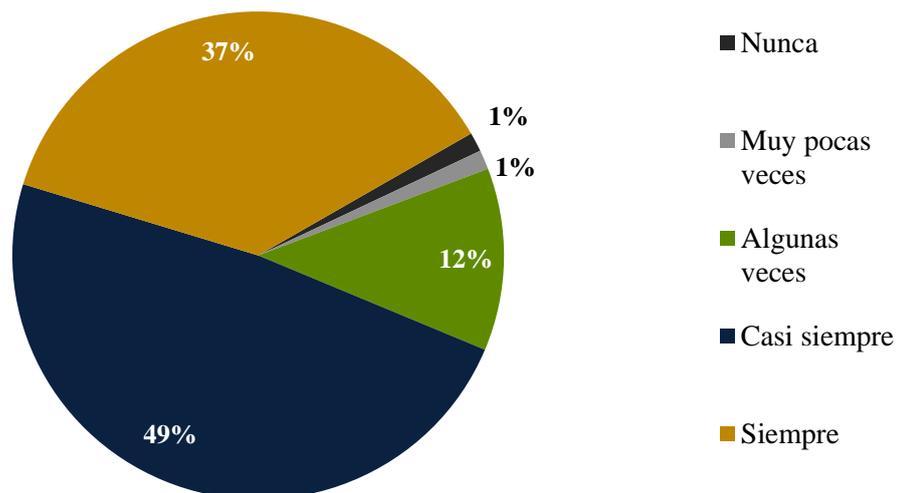


Figura 20. Resultados de la encuesta sobre asignación salarial.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 21 muestra información sobre las aspiraciones que brinda las políticas de la organización, el 47% consideró que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización siempre, mientras que el 44% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces sus aspiraciones se ven prosperas, el 1% de los trabajadores dijo que nunca.

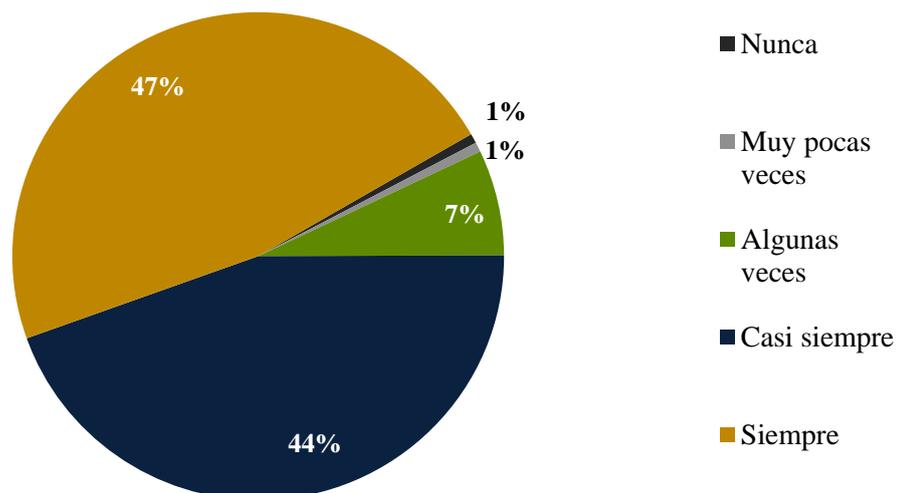


Figura 21. Resultados de la encuesta sobre las aspiraciones que brinda las políticas de la organización.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 22 muestra información sobre el medio ambiente en su trabajo, el 49% consideró que el medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo siempre, mientras que el 45% respondió que casi siempre, solo un 6% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.

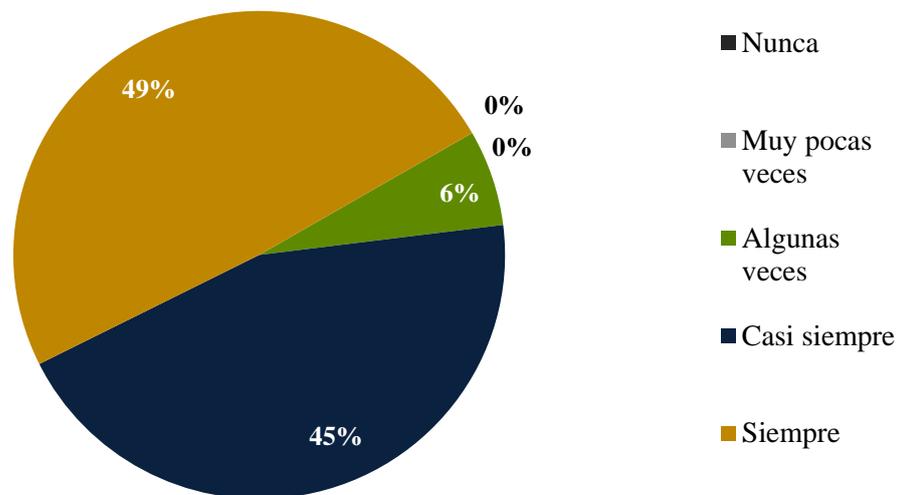


Figura 22. Resultados de la encuesta sobre el medio ambiente en su trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 23 muestra información sobre el tiempo de vacaciones, el 59% consideró que el tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente siempre, mientras que el 33% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces es un tiempo suficiente, solo un 1% de los trabajadores dijo que nunca.

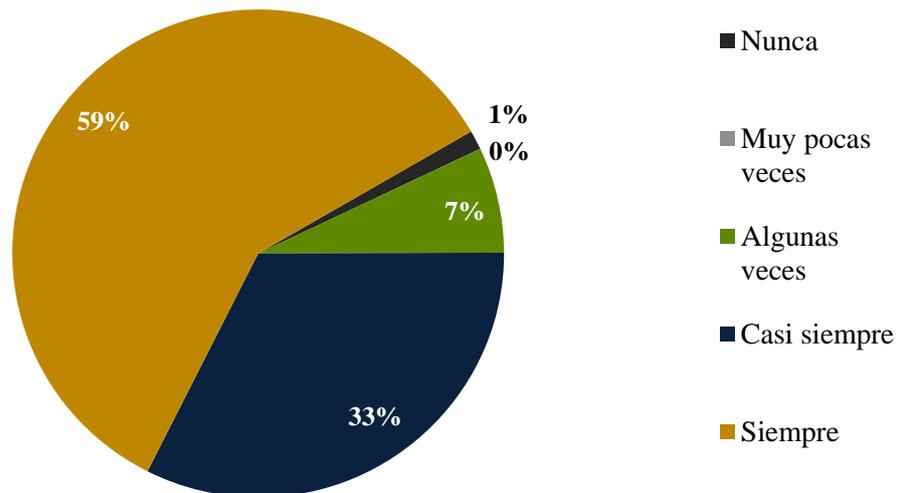


Figura 23. Resultados de la encuesta sobre el tiempo de vacaciones.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

### Desempeño laboral

La figura 24 muestra información sobre las tareas asignadas, el 54% consideró que logra eficientemente las tareas asignadas siempre, mientras que el 35% respondió que casi siempre, un 11% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca logra eficientemente las tareas asignadas.

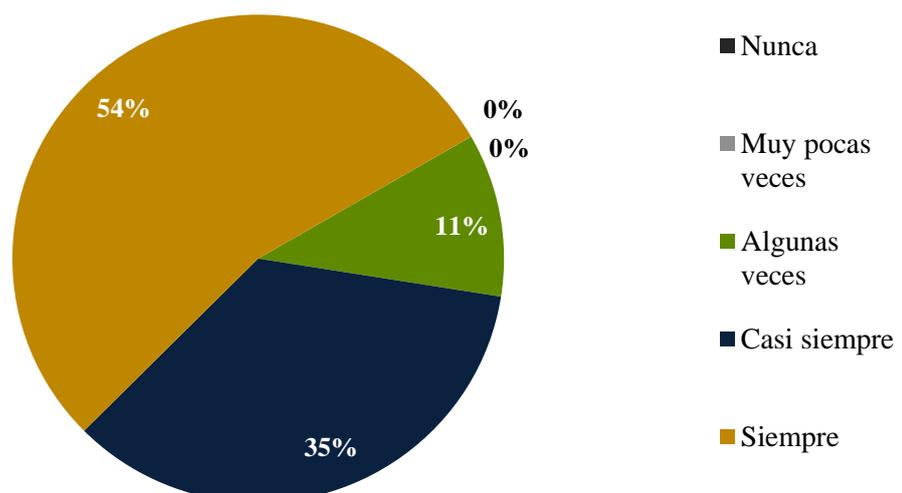


Figura 24. Resultados de la encuesta sobre las tareas asignadas.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 25 muestra información sobre el cumplimiento del trabajo de los empleados, el 48% consideró que cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización siempre, mientras que el 49% respondió que casi siempre, solo un 2% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas cumplen con eficacia su trabajo, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

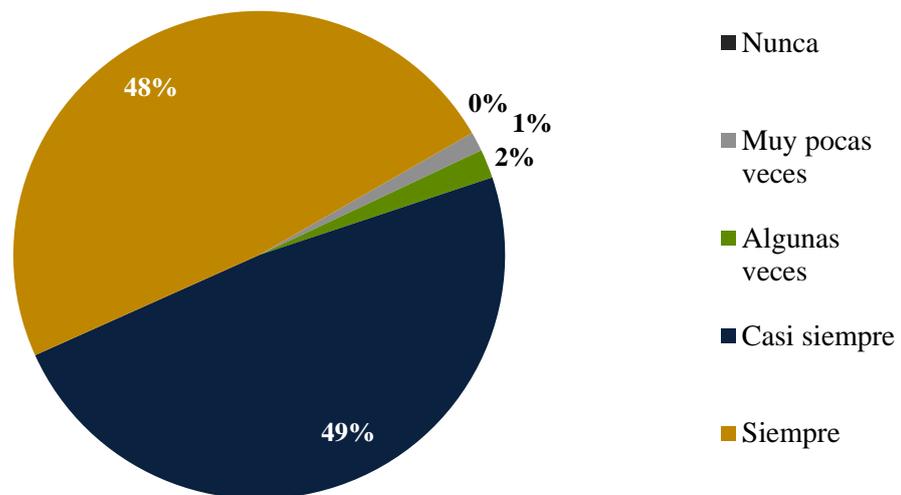


Figura 25. Resultados de la encuesta sobre el cumplimiento del trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 26 muestra información sobre su nivel de producción, el 45% consideró que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad siempre, mientras que el 45% respondió que casi siempre, un 10% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca su nivel de producción es acorde a lo que está establecido.

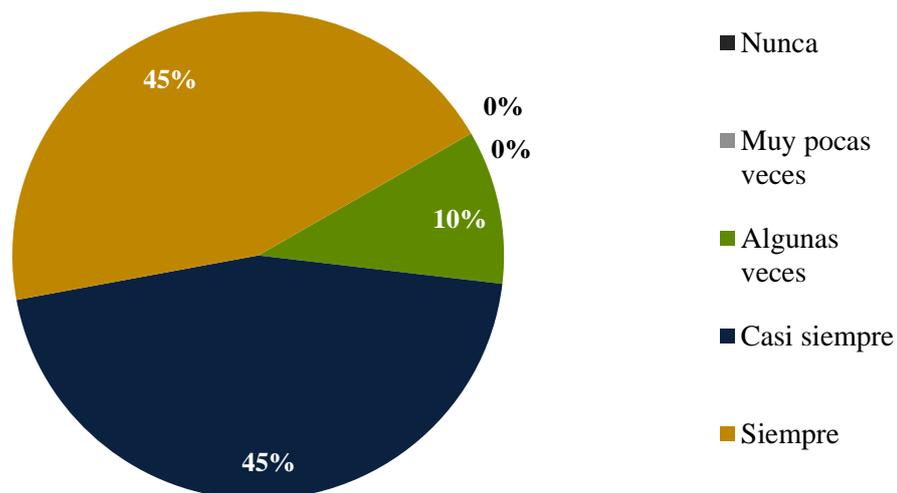


Figura 26. Resultados de la encuesta sobre su nivel de producción.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 27 muestra información sobre el cumplimiento de las metas establecidas, el 44% consideró que llega a cumplir con las metas establecidas de la organización siempre, mientras que el 47% respondió que casi siempre, solo un 8% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces llega a cumplir con las metas establecidas, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

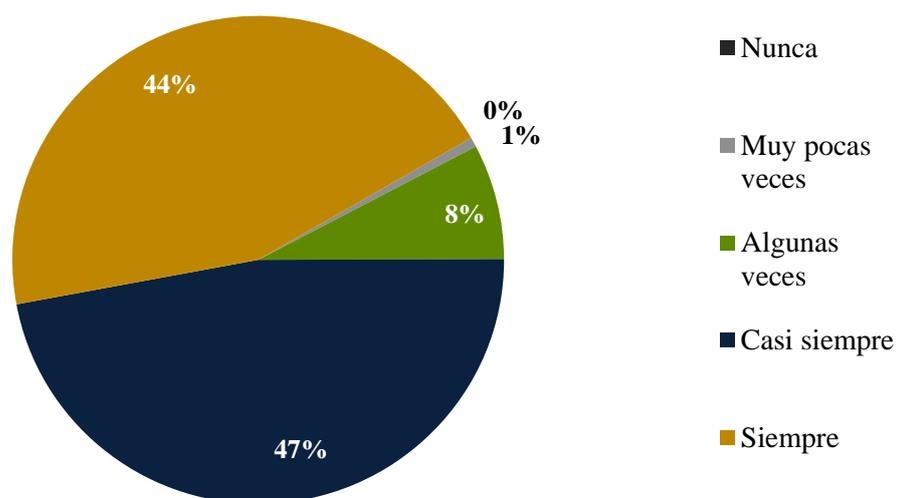


Figura 27. Resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de las metas establecidas.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 28 muestra información sobre el cumplimiento de los objetivos de la organización, el 49% consideró que contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización siempre, mientras que el 44% respondió que casi siempre, solo un 6% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces contribuye con el cumplimiento de los objetivos, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

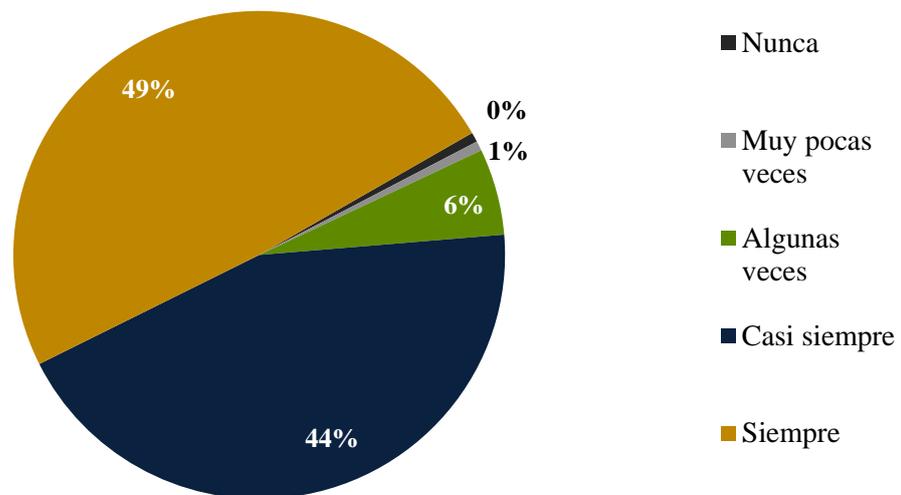


Figura 28. Resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 29 muestra información sobre el cumplimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos, el 48% consideró que cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos siempre, mientras que el 43% respondió que casi siempre, solo un 9% manifestó que algunas veces. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca cumple con las metas.

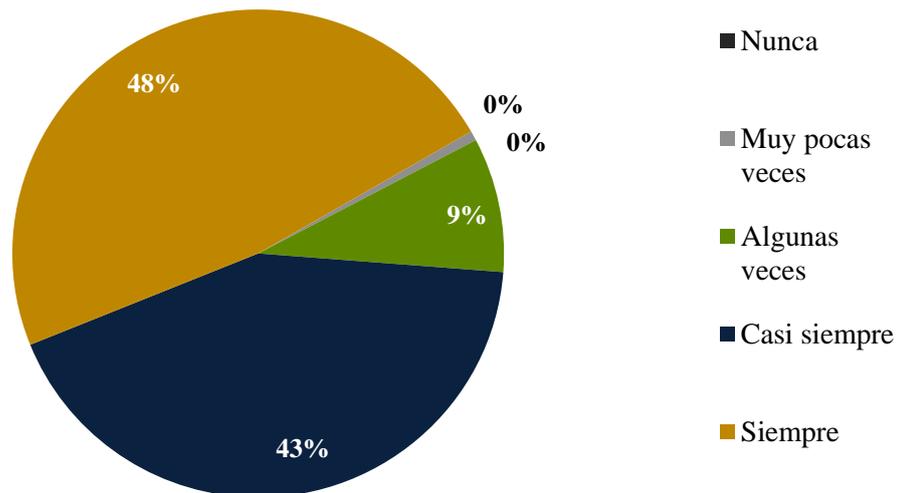


Figura 29. Resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 30 muestra información sobre si cumple con las tareas asignadas, el 45% consideró que cumple con las tareas asignadas siempre, mientras que el 48% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces cumple con las tareas asignadas. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca.

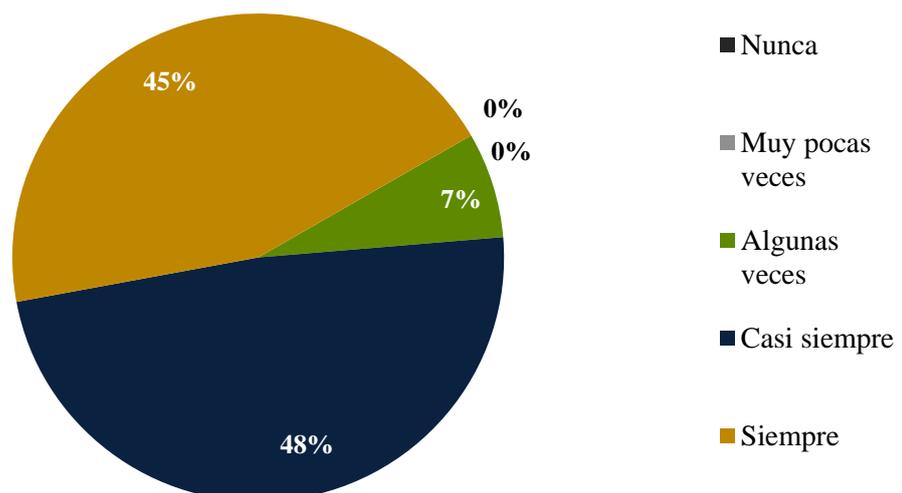


Figura 30. Resultados de la encuesta sobre si cumple con las tareas asignadas.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 31 muestra información sobre si conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, el 52% consideró que siempre conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, mientras que el 43% respondió que casi siempre, solo un 4% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces conoce las funciones, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

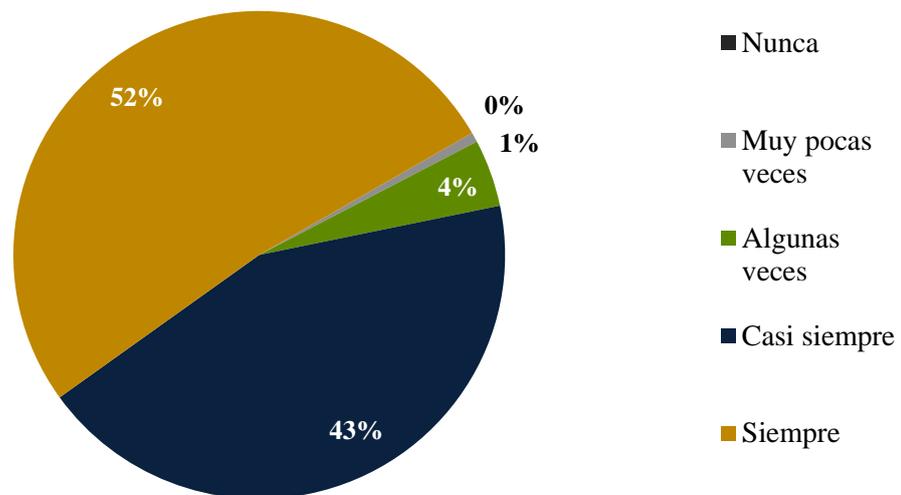


Figura 31. Resultados de la encuesta sobre si conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 32 muestra información sobre si logra desarrollar su trabajo con calidad, el 46% consideró que siempre logra desarrollar su trabajo con calidad, mientras que el 46% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces logra desarrollar su trabajo con calidad, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

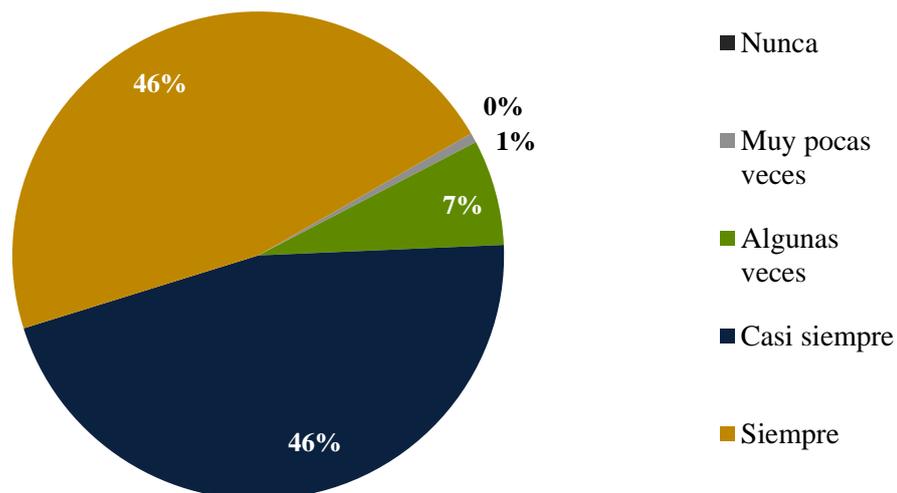


Figura 32. Resultados de la encuesta sobre si logra desarrollar su trabajo con calidad.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 33 muestra información sobre el logro de las actividades asignadas, el 47% consideró que siempre logra realizar las actividades que le han asignado, mientras que el 46 % respondió que casi siempre, solo un 6% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces logra realizar las actividades que le han asignado, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

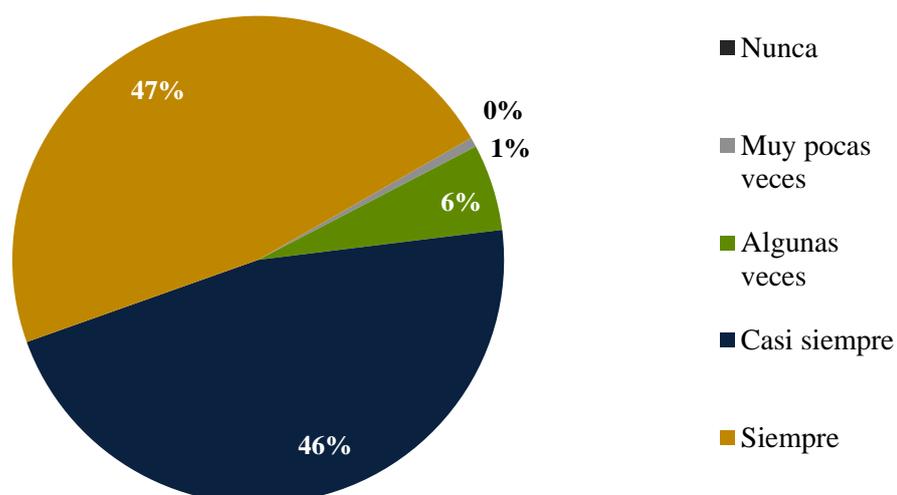


Figura 33. Resultados de la encuesta sobre el logro de las actividades asignadas.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 34 muestra información sobre el grado de responsabilidad, el 49% consideró que su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional siempre, mientras que el 47% respondió que casi siempre, solo un 4% manifestó que algunas veces su grado de responsabilidad está acorde. En contra parte ninguno dijo que muy pocas veces o nunca.

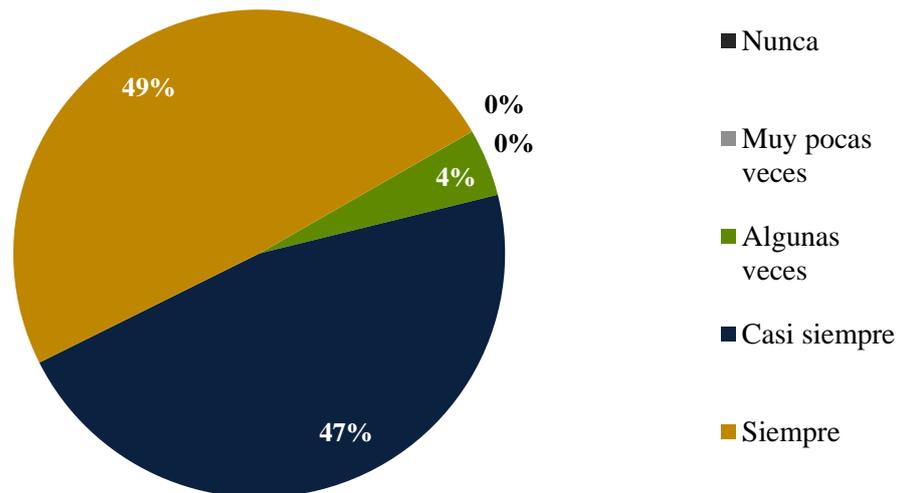


Figura 34. Resultados de la encuesta sobre el grado de responsabilidad.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 35 muestra información sobre el nivel de conocimiento técnico, el 52% consideró que el nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo siempre, mientras que el 42% respondió que casi siempre, solo un 5% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces su nivel de conocimiento técnico le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, ninguno de los empleados dijo que nunca.

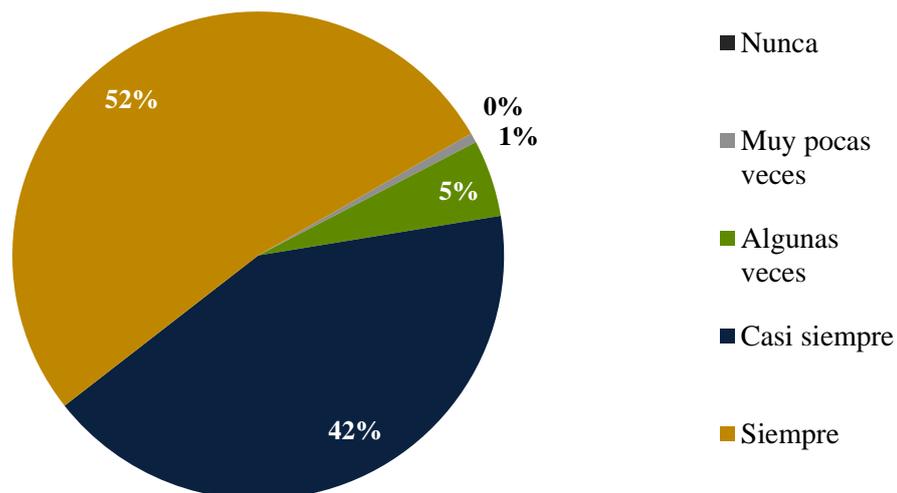


Figura 35. Resultados de la encuesta sobre el nivel de conocimiento técnico.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 36 muestra información sobre el liderazgo y cooperación en su trabajo, el 43% consideró que siempre logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo, mientras que el 49% respondió que casi siempre, solo un 7% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces logra desarrollar con liderazgo y cooperación, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

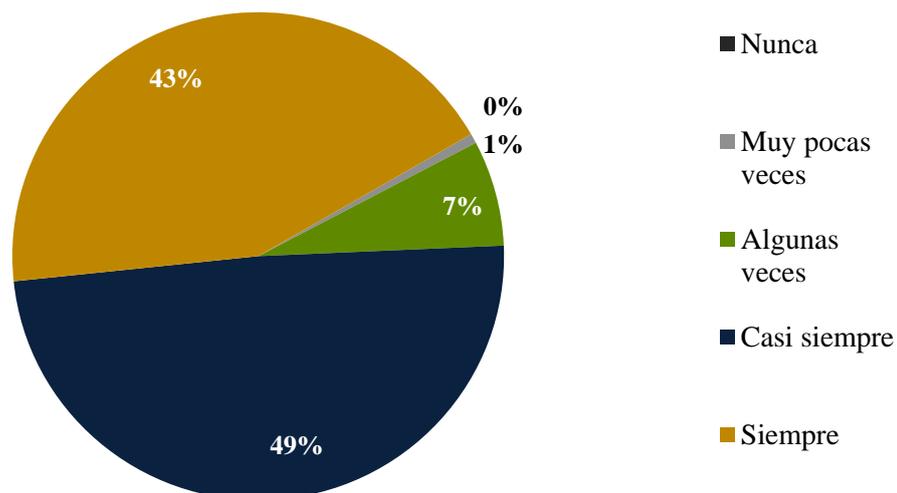


Figura 36. Resultados de la encuesta sobre el liderazgo y cooperación en su trabajo.  
Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 37 muestra información sobre los cambios que se generan en su entorno, el 54% consideró que siempre logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno, mientras que el 37% respondió que casi siempre, solo un 8% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 1% dijo que muy pocas veces logra adaptarse con rapidez, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

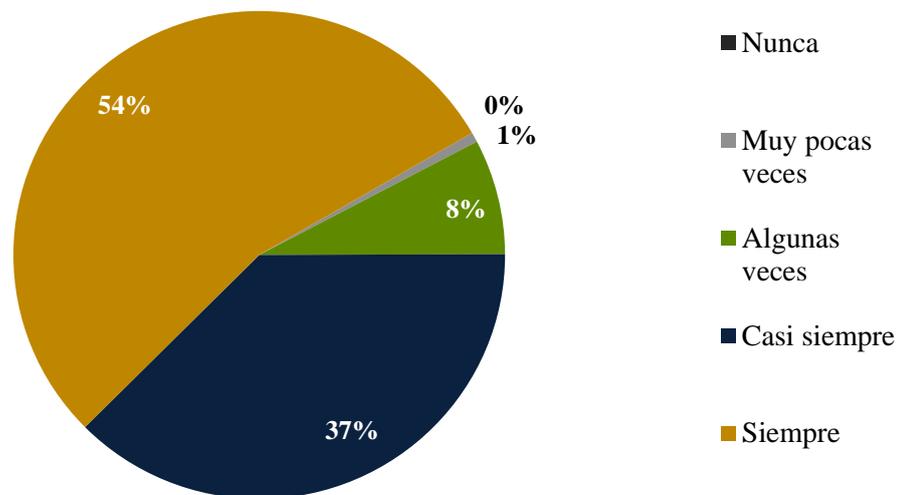


Figura 37. Resultados de la encuesta sobre los cambios que se generan en su entorno.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

La figura 38 muestra información sobre el tiempo de realización de las actividades, el 43% consideró que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo siempre, mientras que el 50% respondió que casi siempre, solo un 5% manifestó que algunas veces. En contra parte solo un 2% dijo que muy pocas veces el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo, ninguno de los trabajadores dijo que nunca.

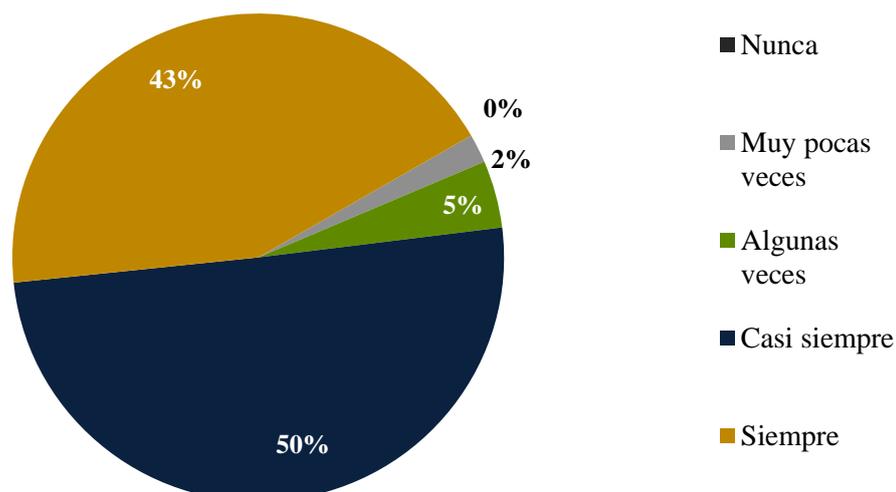


Figura 38. Resultados de la encuesta sobre el tiempo de realización de las actividades.

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Para poder contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, se trabajó con un nivel de significancia de p-valor menor a 0.05. Para la elección de la prueba estadística conveniente en base a las características de los datos y el tipo de investigación se realizaron los siguientes pasos, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se optó por usar una prueba relacional, en el caso de ambas variables estas fueron ordinales. En cuanto al tamaño de la muestra que se calculó en función de la población de total de trabajadores de esta cadena de boticas en la provincia de Huancayo, se trabajó con un total de 157 observaciones. Mediante la prueba de normalidad para muestras mayores a 50 observaciones de Kolmogorov-Smirnov se determinó si emplear una prueba paramétrica o no paramétrica.

Tabla 8. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Grados de libertad	Significancia
Clima organizacional	0.453	157	0.000
Comunicación interpersonal	0.486	157	0.000
Autonomía para toma de decisiones	0.470	157	0.000
Motivación laboral	0.490	157	0.000
Desempeño laboral	0.481	157	0.000
Productividad laboral	0.497	157	0.000
Eficacia laboral	0.501	157	0.000
Eficiencia laboral	0.518	157	0.000

Fuente: elaboración propia.

La tabla 8 muestra que con p-valor menor a 0.05 se rechaza la hipótesis de que las variables tengan una distribución normal mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Este resultado determinó que la correlación de Spearman, al ser una prueba no paramétrica que no exige que las variables sigan una distribución normal y puedan ser de tipo ordinal, sea la idónea para la contrastación de la hipótesis.

Tabla 9. Tabla de contingencia del clima organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Clima organizacional	Nunca	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Muy pocas veces	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Algunas veces	0	0	0	2	2	<b>4</b>
	Casi siempre	0	0	0	21	16	<b>37</b>
	Siempre	0	0	2	8	106	<b>116</b>
Total		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>124</b>	<b>157</b>

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 10. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.496**
	Significancia	0.000
	Número de observaciones	157

\* p-value >0.05, \*\* p-value >0.01

Fuente: elaboración propia.

La tabla 10 muestra que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, el coeficiente de 0.496 indica que la relación entre estas variables es moderada. El nivel de significancia al ser menor a 0.05 indica que la relación hallada es estadísticamente significativa. Este resultado indica que un mayor nivel de clima organizacional se corresponde con un mayor nivel de desempeño laboral por parte de los empleados.

Tabla 11. Tabla de contingencia del clima organizacional y productividad laboral

		Productividad laboral					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Clima organizacional	Nunca	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Muy pocas veces	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Algunas veces	0	0	0	2	2	<b>4</b>
	Casi siempre	0	0	0	16	21	<b>37</b>
	Siempre	0	1	0	6	109	<b>116</b>
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>132</b>	<b>157</b>

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y productividad laboral.

Tabla 12. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la productividad laboral

		Productividad laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.450
	Significancia	0.000
	Número de observaciones	157

\* p-value >0.05, \*\* p-value >0.01

Fuente: elaboración propia.

La tabla 12 muestra que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, el coeficiente de 0.450 indica que la relación entre estas variables es moderada. El nivel de significancia al ser menor a 0.05 indica que la relación hallada es estadísticamente significativa. Este resultado indica que un mayor nivel de clima organizacional se corresponde con un mayor nivel de productividad laboral por parte de los empleados.

Tabla 13. Tabla de contingencia del clima organizacional y eficacia laboral

		Eficacia laboral					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Clima organizacional	Nunca	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Muy pocas veces	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Algunas veces	0	0	0	1	3	<b>4</b>
	Casi siempre	0	0	0	16	21	<b>37</b>
	Siempre	0	0	3	5	108	<b>116</b>
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>132</b>	<b>157</b>

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y eficacia laboral.

Tabla 14. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la eficacia laboral

		Eficacia laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.393
	Significancia	0.000
	Número de observaciones	157

\* p-value >0.05, \*\* p-value >0.01

Fuente: elaboración propia.

La tabla 14 muestra que existe una relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, el coeficiente de 0.393 indica que la relación entre estas variables es baja. El nivel de significancia al ser menor a 0.05 indica que la relación hallada es estadísticamente significativa. Este resultado indica que un mayor nivel de clima organizacional se corresponde con un mayor nivel de eficacia laboral por parte de los empleados.

Tabla 15. Tabla de contingencia del clima organizacional y eficiencia laboral

		Eficiencia laboral					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Clima organizacional	Nunca	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Muy pocas veces	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Algunas veces	0	0	0	0	4	<b>4</b>
	Casi siempre	0	0	0	10	27	<b>37</b>
	Siempre	0	0	2	7	107	<b>116</b>
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>138</b>	<b>157</b>

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional y eficiencia laboral.

Tabla 16. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la eficiencia laboral

		Eficiencia laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0.206
	Significancia	0.010
	Número de observaciones	157

\* p-value >0.05, \*\* p-value >0.01

Fuente: elaboración propia.

La tabla 16 muestra que existe una relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, el coeficiente de 0.496 indica que la relación entre estas variables es baja. El nivel de significancia al ser menor a 0.05 indica que la relación hallada es estadísticamente significativa. Este resultado indica que un mayor nivel de clima organizacional se corresponde con un mayor nivel de eficiencia laboral por parte de los empleados.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Solano <sup>(11)</sup> en su investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central determinó mediante la prueba de correlación de Spearman que existe relación positiva y significativa entre estas variables. En esa misma línea Bobadilla <sup>(12)</sup> en su estudio sobre el desempeño laboral y clima organizacional de los profesores de cuatro institutos superiores tecnológicos de Huancayo halló mediante la prueba Chi cuadrada que existe relación positiva entre desempeño laboral y clima organizacional. Asimismo Rojas <sup>(13)</sup> al estudiar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección territorial de la Policía en la ciudad de Huancayo encontró mediante la correlación de Pearson que existe relación positiva y estadísticamente significativa entre estas variables. Arapa <sup>(10)</sup> estudió el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las Redes Yunguyo, sus resultados mostraron que el trabajo en equipo y cualidades personales están relacionados con el nivel de satisfacción laboral. Quispe <sup>(9)</sup> halló que en el caso de los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial mediante el coeficiente de Spearman existe una relación positiva moderada entre clima laboral y desempeño laboral. Shahnvazi et al. <sup>(16)</sup> encontraron que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras en los hospitales privados de Rasht fue estadísticamente significativa con un p-valor menor a 0.05. Del mismo modo Mohamed et al. <sup>(17)</sup> identificaron una asociación positiva estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.049, entre la percepción de las enfermeras sobre el clima laboral y el desempeño laboral.

Estos resultados se pueden contrastar con lo hallado en la presente investigación debido a que en el caso de los trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral fue moderada con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.496. Khadivi et al. <sup>(18)</sup> también hallaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional fue positiva y significativa.

En cuanto a los resultados sobre el nivel del clima organizacional Vásquez <sup>(8)</sup> en su investigación sobre la influencia del clima laboral sobre el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paján halló que la relación entre jefes y trabajadores es de respeto y cordialidad. Este resultado se puede contrastar con lo encontrado en la presente investigación en la cual la mayoría de trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo considera que la relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo. Arnedo et al. <sup>(14)</sup> encontraron que los empleados de la corporación educativa CEIPRO tienen un alto grado de satisfacción laboral lo que produce que exista un buen clima organizacional, habiendo permitido que puedan mantenerse durante 39 años en el mercado. Mientras que Zans <sup>(15)</sup> observó que en el caso de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa el liderazgo fue poco participativo, por ello existía poca predisposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo y el desempeño laboral de los empleados fue bajo. En cuanto a los resultados de Hospinal <sup>(7)</sup> encontró que en el caso de la empresa F y D los factores que afectan el clima organizacional fueron: cohesión, equidad y reconocimiento. Los resultados de estas investigaciones están en la misma línea con lo hallado para el caso de los trabajadores de una cadena de

boticas de la provincia de Huancayo, los cuales en su mayoría consideran que el clima organizacional en esta empresa fue bueno. Estos resultados son coherentes con las bases teórica del clima organizacional, según Pérez et al. <sup>(30)</sup> puede concebirse como un fenómeno social surgido a partir de la interacción de tres componentes (individuo, grupo y condiciones de trabajo), lo cual origina un conjunto de experiencias dinámicas individuales y colectivas, con un gran impacto emocional; pues todo lo que constituye y sucede en la organización compromete a todos.

Por último, respecto al nivel del desempeño organizacional la presente investigación halló que la mayoría de los trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo considera que el desempeño organizacional fue bueno. En contra parte Shahnnavazi et al. <sup>(16)</sup> en su estudio hallaron que menos de un tercio de las enfermeras en los hospitales privados de Rasht tenían un nivel ideal de desempeño con respecto al desempeño laboral. De la misma forma Mohamed et al. <sup>(17)</sup> en el caso de las enfermeras del Hospital Universitario Principal de Mansoura-Egipto encontraron que el 31% de las enfermeras tuvo un nivel de desempeño competente con una puntuación media más alta. Por ello el resultado del desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas de la provincia de Huancayo es importante para la empresa porque según Machaca <sup>(34)</sup>, el desempeño es el conjunto de actividades o comportamientos observados en un grupo de trabajadores, las cuales son primordiales para alcanzar exitosamente los objetivos trazados por una organización. En esa misma línea Motowidlo et al. <sup>(36)</sup> señalan que las empresas tienen como objetivo aprovechar y aumentar el desempeño laboral de sus empleados, lo que lleva a aumentar la productividad al más alto nivel posible.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo 2020, este resultado fue estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0.05, con un el coeficiente de correlación de Spearman de 0.496.
2. Se determinó que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y la productividad laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo 2020, este resultado fue estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0.05, con un el coeficiente de correlación de Spearman de 0.450.
3. Se determinó que existe una correlación baja entre el clima organizacional y la eficacia laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo 2020, este resultado fue estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0.05, con un el coeficiente de correlación de Spearman de 0.393.
4. Por último, se determinó que existe una correlación baja entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en una cadena de boticas en la provincia de Huancayo 2020, este resultado fue estadísticamente significativo con un p-valor menor a 0.05, con un el coeficiente de correlación de Spearman de 0.206.

## **RECOMENDACIONES**

1. La primera recomendación va dirigida a la gerencia de la empresa para que pueda establecer una mejor planificación de los horarios de los trabajadores, esto permitirá que exista un mejor clima organizacional.
2. Para lograr preservar el buen clima organizacional que tiene esta cadena de botica, se recomienda que los canales de comunicación entre los trabajadores y sus jefes que se realizan de forma periódica incluya temas de motivación y no solo en la coordinación de las metas y objetivos trazados.
3. En cuanto a las metas que establecidas a los empleados se recomienda una orientación acorde a la realidad de cada tienda y periodo de venta, esto con el fin de no incrementar la presión a los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima ed. Bogotá: McGraw-Hill; 2017.
2. Uría D. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. [Tesis para optar el grado de Ingeniera de Empresas]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas; 2011. [citado 24 Nov 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.
3. Santana C, Cristancho F. Clima Laboral en América Latina 2014-2015. Estudio. Bogotá: Acsendo [Internet]. 2015. Disponible en: <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F782%2F1466531789Estudio+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2014+-+2015.pdf>.
4. 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. [citado 24 Nov 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf).
5. Huamani N. El clima organización al y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013. [Tesis para optar el grado de licenciado en

Administración de Empresas]. Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Facultad De Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas; [Internet]. 2015. [citado 25 Nov 2019]. Disponible en: [http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf).

6. Benítez, I. Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena S.A.C. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración; [Internet]. 2012. [citado 25 Nov 2019]. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites\\_ikoll.pdf](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf)

7. Hospinal S. Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. Industrial Data [Internet]. 2013 [citado 17 Nov 2019]; 16(2):75-78. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/11924/10669>

8. Vásquez C. Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paiján, provincia de Ascope, durante el periodo octubre 2012 a febrero 2013. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración de Empresas]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales; [Internet]. 2013. [citado 26 Nov 2019]. Disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4286/V%C3%81SQUEZ%20TORRES%20CARMEN%20MADELEYNE%28FILEminimizer%29.pdf>.

9. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa; [Internet]. 2015. [citado 26 Nov 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf).
10. Arapa S. El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo – 2012. [Tesis para optar el grado de magister en Administración]. Juliaca: Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Escuela de Postgrado Maestría en Administración; [Internet]. 2015. [citado 26 Nov 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/454/TESIS.pdf>.
11. Solano S. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. [Tesis para optar el grado de magister en Administración]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado; [Internet]. 2017. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf).
12. Bobadilla C. Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. [Tesis para optar el grado de magister

en Administración]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Unidad de posgrado de la facultad de educación; [Internet]. 2017. [citado 28 Nov 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf>.

13. Rojas I. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. [Tesis para optar el grado de magister en Administración]. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Posgrado; [Internet]. 2018. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas\\_cip.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas_cip.pdf).

14. Arnedo H, Garcia L. Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad “Ceipro” a través de un diagnóstico del clima organizacional. [Tesis para optar el grado de licenciado en Administración de Empresas]. Cartagena: Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas Programa de Administración de Empresas; [Internet]. 2013. [citado 25 Nov 2019]. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/441/1/Tesis%20de%20Grado%20-%20CEIPRO%202013.pdf>.

15. Zans A. Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el Período 2016. [Tesis

para optar el grado de magister en Gerencia Empresarial]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinara Matagalpa; [Internet]. 2017. [citado 26 Nov 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>.

16. Shahnnavazi A, Eshkiki M, Shahnnavazi H, Bouraghi H. The Effect of Perceived Organizational Climate on the Performance of Nurses in Private Hospitals. *Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences* [Internet]. 2021 [citado 12 Jul 2021]; 10(1): p. 1-10. Disponible en: <https://sites.kowsarpub.com/jcrps/articles/108532.html>
17. Mohamed H, Gaballah S. Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research* [Internet]. 2021 [citado 12 Jul 2021]; 6(4): p. 191-197. Disponible en: <http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7/index.html>
18. Khadivi A, Gavvani A, Khalili M, Sahebi L, Abouhamzeh K. Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management* [Internet]. 2018 [citado 12 Jul 2021]; 14(2): p. 424-427. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20479700.2019.1656859>
19. Díaz L. *Psicología del trabajo y las organizaciones. concepto, historia y método. Trabajo de investigación.* Tenerife: Universidad de La Laguna, Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional.; [Internet].

1998. [citado 28 Nov 2019]. Disponible en:  
<https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>.
20. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research* [Internet]. 2018 [citado 12 Jul 2021]; 18(399): p. 1-9. Disponible en:  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-018-3149-z.pdf>
21. Parker C, Baltes B, Young S, Huff J, Altmann R, Lacost H, et al. Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior* [Internet]. 2003 [citado 12 Jul 2021]; 24(3): p. 389–416. Disponible en:  
<https://psycnet.apa.org/record/2003-06029-006>
22. Salgado J, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema* [Internet]. 1996 [citado 18 Nov 2019]; 8(2): p. 329-335. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
23. Payne R, Pheysey D, Pugh D. Organization structure, organizational climate, and group structure: An exploratory study of their relationships in two British manufacturing companies. *Occupational Psychology* [Internet]. 1971 [citado 12 Jul 2021]; 45(1): p. 45–55. Disponible en:  
<https://psycnet.apa.org/record/1972-21992-001>

24. James L, Choi C, Ko C, McNeil P, Minton M, Wright M, et al. Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology* [Internet]. 2008 [citado 12 Jul 2021]; 17(1): p. 45–55. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320701662550>
25. Hersey P, Blanchard K, Johnson D. *Management and Organizational behavior*. 10th. Washington D. C.: Pearson Education; 2012.
26. Griffin R, Phillips J, Gully S. *Organizational Behavior Managing People and Organizations*. 12th ed. Learning C, editor. Washington D. C.: South-Western; 2016.
27. Robbins S, Judge T. *Essentials of Organizational Behavior*. 14th ed. Vivar-Malasia: Pearson Education Limited; 2018.
28. Uhl-Bien M, Schermerhorn J, Osborn R. *Organizational Behavior*. 13th ed. Washington D. C.; 2016.
29. Litwin C, Stringer R. *Motivation and organizational climate*. 1st ed. Boston: Harvard University; 1978.
30. Pérez I, Maldonado M, Bustamante S. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado* [Internet]. 2006 [citado 18 Nov 2019]; 21(2): p. 231-248. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>
31. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* [Internet]. 2004 [citado 26 Nov 2019];

27(1): p. 83-87. Disponible en:  
<https://www.yumpu.com/es/document/read/29113463/concepto-y-dimensiones-del-clima-organizacional-publicaciones->

32. Brancato B, Juri F. ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Trabajo de Investigación. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas; [Internet]. 2011. Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf).
33. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias México: Trillas; 2009.
34. Machaca J. Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. [Tesis para optar el grado de Administrador de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa; [Internet]. 2015. [citado 26 Nov 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/254/Edith\\_Rivas\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/254/Edith_Rivas_Tesis_Titulo_2016.pdf).
35. Campbell J, Wiernik B. The Modeling and Assessment of Work Performance. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior [Internet]. 2015 [citado 12 Jul 2021]; 2(1): p. 47-74. Disponible en: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>

36. Motowidlo S, Kell H. Chapter 5 Job Performance. En: Weiner I. Handbook of Psychology. 1st. Boston: Pearson Education Limited; 2012. 91-131.
37. Werner A. Organizational Behavior: A contemporary South African Perspective. 3st ed. Pretoria: Van Schaik Publishers; 2011.
38. Amos T, Ristow A, Ristow L. Human Resource Management. 2st ed. Cape Town: Juta & Co. Ltd; 2004.
39. Hameed A, Waheed A. Employee Development and Its Affect on Employee Performance. A Conceptual Framework. International Journal of Business and Social Science [Internet]. 2011 [citado 12 Jul 2021]; 2(13): p. 1-6. Disponible en:  
[http://www.ijbssnet.com/journals/Vol.\\_2\\_No.\\_13\\_Special\\_Issue\\_July\\_2011/26.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol._2_No._13_Special_Issue_July_2011/26.pdf)
40. Bain D. La productividad: la solución a los problemas de la empresa. Bogota: McGraw-Hill; 2003.
41. Schroeder R, Meyer S, Rungtusanatham M. Administración de operaciones: conceptos y casos contemporáneos. 5st ed. México, DF: McGraw Hill; 2011.
42. Gaither N, Frazier G. Administración de productos y operaciones. 8st ed. Mexico, DF: International Thomson; 2005.
43. Luthans F. Comportamiento organizacional. 11th ed. México D.F.: Mc Graw-Hill; 2008.

44. Baena G. Metodología de la investigación. 3st ed. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria; 2017.
45. Hernandez R. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGraw-Hill Education; 2018.
46. Cortina J. What is coefficient Alpha? an examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology* [Internet]. 2016 [citado 15 Oct 2020]; 78(1): p. 98–104. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1993-19965-001>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Qué relación existe entre clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020? 2. ¿Qué relación existe entre clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020? 3. ¿Qué relación existe entre clima organizacional y eficiencia laboral en</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. 2. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. 3. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H<sub>1</sub>: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficacia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficiencia laboral en</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima organizacional Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Autonomía para toma de decisiones</li> <li>• Motivación personal</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño labora Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad laboral</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo – relacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental- transversal <b>Población:</b> Población conformada por el personal químico farmacéutico y técnico 177. <b>Muestra, tipo de muestreo:</b> 157 empleados escogidos según muestreo no probabilístico intencionado. <b>Técnica e instrumento:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> - Estadística descriptiva. - Estadística inferencial - SPSS versión 24 Las figuras de distribución con las que se procesaron los ítems de la encuesta.</p>

trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020?	eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.	trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. H <sub>1</sub> : Existe una relación positiva entre el clima organizacional y eficiencia laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020.		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE DE RESPUESTA
CLIMA ORGANIZACIONAL	“Estudio y aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” <sup>(43)</sup> .	Comunicación interpersonal	Percepción de la comunicación interpersonal	1 al 5	Ordinal	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)
		Autonomía para toma de decisiones	Percepción de la autonomía para toma de decisiones	6 al 10		
		Motivación laboral	Percepción de la motivación laboral			
DESEMPEÑO LABORAL	“Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización en efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” <sup>(1)</sup> .	Productividad laboral	Percepción de la productividad laboral	16 al 20	Ordinal	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)
		Eficacia	Percepción de la eficacia	21 al 25		
		Eficiencia laboral	Percepción de la eficiencia laboral	26 al 30		

Anexo 3: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

**ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Se trata de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas (Huancayo). La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS GENERALES:** Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Químico Farmacéutico ( ) 2. Técnico en Farmacia ( )

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca			
5	4	3	2	1			
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Hay una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.						
2	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.						
3	Entiende los mensajes que se da dentro de la organización						
4	Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización.						
5	El organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización.						
<b>AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo.						
7	Ud. es responsable del trabajo que realiza.						
8	Conoce las exigencias del trabajo.						
9	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.						
10	La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo.						
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	Los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados.						
12	Está de acuerdo con asignación salarial.						
13	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización.						
14	El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.						
15	El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.						

### ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Se trata de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas (Huancayo). La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Logra eficientemente las tareas asignadas.					
2	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.					
3	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
4	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización.					
5	Contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización.					
<b>EFICACIA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
7	Usted cumple con las tareas asignadas.					
8	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.					
9	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
10	Logra la realizar las actividades que le ha asignado.					
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
12	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.					
13	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo					
14	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.					
15	Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo.					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Se trata de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia (Huancayo). La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**DATOS DEMOGRÁFICOS** Edad: (30) Sexo (M)

Ocupación:

1. Químico Farmacéutico ( ) 2. Técnico en Farmacia (X)

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ITEM	5	4	3	2	1
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
1	Hay una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo.			X		
2	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores.	X				
3	Entiende los mensajes que se da dentro de la organización		X			
4	Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización.		X			
5	El organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización.		X			
<b>AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES</b>						
6	Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo.		X			
7	Ud. es responsable del trabajo que realiza.	X				
8	Conoce las exigencias del trabajo.		X			
9	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto.		X			
10	La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo.	X				
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
11	Los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados.		X			
12	Está de acuerdo con asignación salarial.		X			
13	Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización.	X				
14	El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente		X			

	en su trabajo.					
15	El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.		X			
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
		5	4	3	2	1
16	Logra eficientemente las tareas asignadas.			X		
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.		X			
18	Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.			X		
19	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización.		X			
20	Contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización.			X		
<b>EFICACIA</b>						
		5	4	3	2	1
21	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.		X			
22	Usted cumple con las tareas asignadas.		X			
23	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.			X		
24	Logra desarrollar su trabajo con calidad.		X			
25	Logra la realizar las actividades que le ha asignado.		X			
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>						
		5	4	3	2	1
26	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.		X			
27	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	X				
28	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo		X			
29	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.			X		
30	Cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo.		X			

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

#### **Anexo 4: Confiabilidad y validez del instrumento**

Para poder establecer la confiabilidad y validez del instrumento se tuvo como objetivo el comprobar si los ítems eran comprensibles para los trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo. Para ello se aplicó una encuesta piloto que permitió considerar las observaciones e indicaciones de los tres expertos, las cuales fueron cumplidas. La encuesta piloto contó con la participación de 20 trabajadores, de los diferentes locales que conforman la cadena de boticas en la provincia de Huancayo.

##### **Confiabilidad**

La forma más apropiada de verificar el grado de estabilidad y consistencia interna de los instrumentos (Encuesta sobre clima organizacional y Encuesta sobre desempeño laboral) es el Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right]$$

Donde:

$K$  : El número de ítems

$\sum \sigma_i^2$  : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$\sigma_T^2$  : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Análisis de confiabilidad:

Análisis de confiabilidad de la Encuesta sobre clima organizacional.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.828	15

Análisis de confiabilidad de la Encuesta sobre desempeño laboral.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.809	15

Análisis de confiabilidad total

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.879	30

Según el estadístico de confiabilidad total obtenido (0.879) podemos afirmar que el instrumento que fue aplicado a los trabajadores de una cadena de boticas fue bueno.

Validez del instrumento

Para la validación del instrumento se contó con la opinión de tres expertos, los cuales dieron una opinión favorable del instrumento para su aplicación.

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CADENA DE BOTICOS - HUANCABYO 2020
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: CUESTIONARIO
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: COMDRENA ANCHIRDICO YRUIDA CLAUDIA
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: LC EN ENFERMERIA / Mg. EN GESTIÓN EN SERVICIOS DE LA SALUD

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	X		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	X		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	X		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	X		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	X		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	X		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	X		
Puntaje parcial:			

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto

YRUIDA CLAUDIA COMDRENA ANCHIRDICO



Puntaje total: 14

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNO COPENO DE BOTICAS - HUANCAYO 2020
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: CUESTIONARIO
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: Miguel Miguel Hugo
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: Dr. Abogado / Dr. en educación e Investigación

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	X		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	X		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	X		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	X		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	X		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	X		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	X		
Puntaje parcial:			

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto

Dr. Hugo Miguel Miguel

Dr. Hugo Miguel Miguel  
MAGISTER EN EDUCACIÓN  
E INVESTIGACIÓN SUPERIOR

Puntaje total: 14

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: Clima Organizacional y Desempeño Suboral en trabajadores de una cadena de Boticas -Huancayo 2020
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: TINOCO GARCIA Ingrid
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: Sic. en Enfermería / Magister en servicios de Gestión en Ciencias de la Salud.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	X		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	X		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	X		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	X		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	X		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	X		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	X		
Puntaje parcial:			

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto

Ingrid TINOCO GARCIA



Puntaje total: 14

Anexo 5: La data de procesamiento de datos

	Eldad	Sexo	Ocupació	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30				
1	30	2	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4				
2	28	2	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4			
3	28	2	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
4	35	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
5	29	1	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4		
6	25	1	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
7	28	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5			
8	35	1	1	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4		
9	30	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
10	35	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
11	24	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
12	30	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
13	32	1	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
14	39	1	1	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	25	1	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
16	29	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
17	28	2	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
18	30	1	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
19	29	1	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5

20	35	2	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4		
21	27	2	2	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	
22	25	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5			
23	38	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
24	29	2	1	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
25	22	1	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
26	37	2	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
27	23	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3
28	32	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
29	29	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	
30	32	1	2	5	5	5	5	5	2	5	4	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	
31	32	1	1	3	3	4	4	3	2	5	5	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	
32	31	2	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
33	28	2	2	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
34	30	1	2	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	
35	25	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	25	1	2	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
37	29	1	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
38	25	1	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
39	33	1	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	
40	34	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
41	33	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
42	35	2	2	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
43	27	1	2	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4	3	4	5	

44	28	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
45	33	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
46	22	1	2	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
47	46	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	26	1	2	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4
49	31	1	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4
50	26	1	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3
51	22	1	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
52	23	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
53	29	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
54	38	1	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
55	21	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
56	31	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
57	38	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
58	27	1	1	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
59	27	1	2	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
60	25	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
61	35	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
62	33	1	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
63	28	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
64	33	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
65	30	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	26	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
67	28	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4

68	34	1	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5						
69	24	1	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5		
70	27	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5			
71	25	1	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
72	26	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
73	29	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
74	27	2	1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5		
75	36	2	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4		
76	28	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
77	40	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
78	32	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4		
79	28	1	2	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4		
80	30	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5		
81	31	1	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5		
82	25	1	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
83	26	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	27	2	2	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
85	26	2	2	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
86	27	1	2	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
87	26	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
88	35	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
89	28	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
90	24	1	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
91	35	2	1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

92	36	2	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4		
93	45	2	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
94	29	1	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4		
95	36	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5		
96	40	1	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
97	31	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
98	28	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
99	40	1	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
100	23	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
101	29	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
102	37	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
103	36	1	1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	29	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
105	37	1	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	1	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
106	32	1	2	2	3	3	5	3	2	5	4	3	2	1	5	5	4	1	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
107	25	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
108	36	1	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	
109	29	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
110	40	1	1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
111	28	1	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
112	23	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
113	32	1	2	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
114	24	1	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
115	33	1	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

116	33	1	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
117	45	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
118	39	1	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5		
119	42	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
120	34	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
121	31	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
122	27	1	2	5	3	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4
123	23	2	2	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
124	32	1	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
125	28	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
126	21	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
127	42	2	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
128	27	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
129	31	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
130	26	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
131	22	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
132	45	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
133	28	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
134	29	1	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
135	31	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
136	38	1	2	4	4	3	3	2	1	5	5	1	1	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
137	37	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
138	27	1	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
139	24	1	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5

140	21	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
141	24	2	2	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	
142	25	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	
143	35	1	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
144	23	1	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
145	33	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
146	39	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	2	3	2	1	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	
147	38	2	2	3	4	4	4	4	1	4	4	2	2	2	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	42	1	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	
149	28	2	2	5	4	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
150	26	2	1	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
151	38	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
152	27	1	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
153	28	2	2	5	4	5	5	1	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
154	35	1	1	5	4	5	5	1	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
155	29	2	2	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
156	25	2	2	5	5	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
157	29	2	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	

Anexo 6: Consentimiento informado

**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

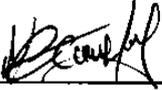
Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS – HUANCAYO, 2020”, a cargo de la Bachiller: **Barra Flores Mariella Rocio**, identificada con DNI 43696012 estudiante de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú.

Se me ha explicado, que el propósito del estudio es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cadena de boticas (Huancayo), a la cual seré sometida (o).

Se me ha explicado que la encuesta no tendrá repercusión en mi persona. El personal que aplicará y procesará la encuesta es un personal calificado.

Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a la encuesta y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al Asesor GLORIA MERCEDES MOLINA VALLEGOS Dr. \_\_\_\_\_ al teléfono 916210176

Apellidos y Nombres	Camarena Aroni Milagros Raquel
DNI:	40344668
Firma:	
Fecha:	12 Febrero 2020



HUELLA DIGITAL

Anexo 7: Fotos de la ampliación del instrumento



Aplicación del instrumento al personal químico farmacéutico.



Aplicación del instrumento al personal técnico en farmacia



Aplicación del instrumento al personal técnico en farmacia.