



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS**

**Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la
cadena de boticas Pacifico Herbal, Juliaca 2022.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Condori Brio, Néstor Rubén

ASESOR

Morales Godo, Angel Francisco
☐<https://orcid.org/0000-0002-3901-0316>

Lima - Perú
2022

Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacifico Herbal, Juliaca 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.icesi.edu.co Fuente de Internet	1%
7	slidelegend.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mi esposa Loyola, y a mis hijos Warren, Ralph y Gia.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la vida, infinitamente.

A mi asesor Ángel Morales Godo, por su conocimiento y paciencia.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar si el clima organizacional mejora la productividad laboral en la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.

La investigación es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por un total de 10 colaboradores de la cadena de boticas Pacífico Herbal. En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento de investigación fue el cuestionario.

Para la prueba de diseño, los datos obtenidos a través de la encuesta, se sometieron al análisis estadístico basado en el teorema central del límite, y con los resultados del límite de control superior (LCS) y límite de control inferior (LCI) se determinó que existe una mínima dispersión de los datos respecto a sus medias, según cada pregunta del cuestionario. En consecuencia, se evidenció que el clima organizacional tiene una relación directa con la productividad laboral, materia de la investigación.

Palabras claves: Clima organizacional, productividad laboral, influencia, mejora.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine if the organizational climate improves labor productivity in the Pacific herbal Pharmacy chain, Juliaca 2022.

The research is descriptive with a quantitative approach the design was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of a total of 10 collaborators of the Pacifico Herbal drugstore chain. In data collection, the survey technique was used, and the research instrument was the questionnaire.

For the design test, the data obtained through the survey were subjected to statistical análisis base don the central limit theorem, and with the results of the upper control limit (UCL) and lower control limit (LCL) it was determined that there is a minmun dispersión of the data with respect to their means, according to each question of the questionnaire. Consequently, it was shown that the organizational climate has a direct relationship with labor productivity, the subyect of the investigation.

Keywords: Organizational climate, labor productivity, influence, improvement.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
INDICE GENERAL	6
INDICE DE CUADROS.....	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
INTRODUCCION.....	10
CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION	
1.1 Marco histórico	12
1.2 Bases teóricas	16
1.3 Marco legal	35
1.4 Antecedentes del estudio	36
1.5 Marco conceptual.....	43
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	45
2.2 Formulación del problema general y específicos.....	46
2.3 Objetivo general y específicos.....	47
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION	
3.1 Justificación e importancia del estudio	48
3.2 Delimitación del estudio	49

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 Formulación del diseño de investigación	50
4.2 Diseño esquemático	50
4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño	51

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución	53
--	----

CONCLUSIONES	60
--------------------	----

RECOMENDACIONES.....	61
----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
----------------------------------	----

ANEXOS

Anexo1: Cuestionario.....	68
---------------------------	----

Anexo 2: Matriz de consistencia.....	69
--------------------------------------	----

Anexo 3: Validación de instrumento de investigación.....	70
--	----

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento de investigación.....	73
--	----

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.1. Principales teorías de clima organizacional.....	17
CUADRO 1.2. Principales teorías sobre productividad laboral.....	29
CUADRO 5.1. Cuestionario.....	53
CUADRO 5.2. Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI).....	54
CUADRO 5.3. Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI).....	54
CUADRO 5.4. Según la aplicación de la escala de Likert (VI).....	54
CUADRO 5.5. Límite de control superior e inferior (VI)	56
CUADRO 5.6. Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD).....	57
CUADRO 5.7. Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD).....	57
CUADRO 5.8. Según la aplicación de la escala de Likert (VD).....	57
CUADRO 5.9. Límite de control superior e inferior (VD).....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1. Componentes y resultados del clima organizacional	20
FIGURA 1.2. Caracterización del clima organizacional.....	27
FUGURA 1.3. Flujo del clima organizacional.....	28
FIGURA 1.4. La evaluación del desempeño dentro de Gestión de Recursos Humanos	35

INTRODUCCIÓN

Por Clima Organizacional se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal, Pelaes (2010).

El estudio del Clima Organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su ambiente laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan la productividad laboral. La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del ambiente y de los factores humanos. Por tanto, muchas organizaciones reconocen que uno de sus principales fines es la productividad, y que requieren conocer cómo influyen el ambiente físico, el ambiente social y la estructura organizacional en el clima organizacional.

Es fundamental conocer la percepción que tiene los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desempeñan, ya que dicha percepción se puede ver afectada por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales, económicos, etc. Los principales aspectos que han de considerarse como objeto de estudio para el clima organizacional son: el ambiente físico, el ambiente social y la estructura organizacional. Esta investigación, se realizó en la Cadena de Boticas Pacifico Herbal de la jurisdicción de la ciudad de Juliaca del departamento de Puno, durante el periodo 2022. La empresa Boticas Pacifico Herbal, es una organización moderna efectiva y eficiente con 10 locales

a nivel regional, cuya visión y misión se fundamentan en la calidad total y profundo sentido por los resultados.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en cinco capítulos, siendo la primera el marco teórico de la investigación, segundo el planteamiento del problema, tercero la justificación y delimitación de la investigación, cuarto la formulación del diseño y quinto la prueba del diseño, completando con las conclusiones, recomendaciones y los anexos correspondientes.

CAPITULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco Histórico

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital, Osorio et al (2020).

En consecuencia, para que el clima organizacional se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella.

Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la organización. Así, a través de los tiempos, los líderes de una organización desempeñan un papel activo en la formación y reforzamiento del clima y la cultura organizacional.

Desde tiempos remotos se ha vivido en un mundo organizacional, en donde la presencia de las organizaciones ha sido trascendental. No tiene pues, cabida este cuestionamiento: ¿cómo nos imaginamos sin organizaciones?; si la sociedad está caracterizada por organizaciones en donde el hospital es una de las instituciones más antiguas (siglo XIX), posteriormente encontramos también tiendas, universidades, prisiones, cines, entre otras, así podemos afirmar que las organizaciones son producto de la sociedad moderna ya que se encuentran institucionalizadas y aceptadas por la misma.

Según Gonçalves (2000), el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

El clima organizacional alude desde mediados del siglo XIX hasta en la actualidad, y lo podemos encontrar en todas las áreas del conocimiento: educación, psicología, economía, sociología y antropología, toma dos connotaciones diferenciadas que se trastocan mutuamente. El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos (lluvia, temperatura, viento, etc.) que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales, Schneider (1975).

Desde su uso temprano por Argyris (1957) y Forehand y Gilmer (1964) para caracterizar las opiniones de los empleados sobre sus organizaciones, el clima ha sido un concepto central en la investigación de la organización. En los últimos años, quienes investigan en las organizaciones han prestado creciente atención al concepto clima, de forma que el clima organizacional se ha afianzado como tema de estudio.

Varias investigaciones en el contexto organizacional han reconocido tradicionalmente la importante influencia del clima organizacional sobre una gran variedad de procesos y resultados en las personas y las organizaciones; dentro de éstos se destacan entre muchos otros aspectos: la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción y el desempeño laboral.

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que ve como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Actualmente, la bibliografía debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel del análisis individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos de clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización, Halpin y Croft (1963).

Muchos teóricos proponen un clima ideal determinado y pretenden que todas las organizaciones lo adopten. Entre ellos, podemos nombrar a Weber, quien sostuvo que la orientación a los sistemas era la mejor, a McGregor, quien planteó que la orientación a las personas era la mejor, a Odiorne, quien propuso que la orientación a la producción era la mejor, y a Blake y Mouton, quienes sostuvieron que la orientación al equipo era la mejor. Cada uno de ellos creía que su clima ideal era el correcto en la mayoría de los casos. Es mejor creer que cualquiera de ellos puede ser el correcto, en ocasiones, según cuáles sean el entorno y la tecnología.

Se han realizado muchas investigaciones sobre la eficacia de las organizaciones, y la conclusión a la que se llega es que ningún clima es naturalmente más eficaz que los otros. El clima debe ser adecuado para la situación en la que prevalece, Reddin (1994). Así, sobre el contexto organizacional han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en: alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados

organizacionales. No sorprende entonces que la relación de las variables organizacionales y personales puede estar representando una influencia sobre la dinámica de la vida organizacional.

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad, Robbins y Judge (2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008). Las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial, Vroom y Deci (1992).

De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo, Perea (2006).

Por lo tanto, las personas trabajando individualmente obtienen un resultado o productividad individual, cuya suma no necesariamente será igual a la obtenida por el grupo. Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de

trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora, Quijano (2006).

De esta forma los líderes de la organización deben identificar esos factores que impulsan a los individuos a ser más eficientes y productivos, Jones y Chung, (2006). Al respecto, Tolentino (2004) sugiere que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas con eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia, Delgadillo (2003).

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Clima Organizacional

Se entiende clima organizacional como las percepciones que comparten los miembros de una organización respecto del ambiente en que se desenvuelven. Reinoso y Araneda (2007). Así mismo Hellrieger y Slocum (1974), Clima Organizacional es “un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente”.

Esta definición implica que al clima se lo describe a partir de una serie de atributos, que son percibidos por sus integrantes, que no es medido directamente y que puede ser gestionado por la organización y supone que los individuos al interior de un subsistema u organización dados deben tener percepciones similares acerca de su clima.

Rodríguez (2010) relaciona el concepto de clima organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos.

El clima organizacional se puede definir como “las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influye en sus motivaciones y conductas”, Litwin y Stringer (1968). Así, factores organizacionales como la estructura o los tipos de recompensas que se usan son entendidos por los trabajadores en base a sus percepciones. El clima organizacional es un tamiz, no mide la realidad tal cual es, sino que cómo ella es percibida.

Gestoso (2000) citado por Moreira (2018) define clima organizacional como "un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc."

Se entiende entonces que el comportamiento del ser humano dentro de una organización está en función de la persona implicada y de su entorno circundante. Brunet lo plantea de esa forma al establecer que toda situación de trabajo implica un conjunto de factores en el individuo tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización, Brunet (1992).

Algunos autores han definido el clima organizacional en los siguientes términos.

CUADRO 1.1. Principales teorías de Clima Organizacional según autores.

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1964	Forehand y Gilmer	Conjunto de características que describen a una organización, las cuales (1) distinguen una organización de otra, (2) perduran a través del tiempo, e (3) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones. Es la personalidad de la organización.

1968	Litwin	Pone el énfasis en los aspectos motivacionales del clima al definirlo como la cualidad o propiedad del ambiente que: a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y b) influye sobre la conducta de éstos. El clima organizacional es el resumen del patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado.
1968	Taigiuri	El clima es fenómeno lógicamente externo al actor, pero está en la mente del observador.
1968	Litwin y Stringer	Un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.
1970	Campbell, Dunnette, Lawler y Weick	Conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. El clima son las percepciones individuales de las variables objetivas y de los procesos organizacionales, pero es una variable organizacional.
1971	Payne	Un concepto fundamental que refleja los contenidos y la fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, las conductas y los sentimientos de los miembros de un sistema social que pueden ser medidos operacionalmente a través de las percepciones de los miembros del sistema u otros medios observacionales u objetivos. Considera el clima como un concepto ecológico.
1972	Schneider y Hall	Percepciones que tienen los individuos de sus organizaciones, influidas por las características de la organización y del individuo.
1974	Hellriegel y Slocum	Esta definición es una adaptación de la de Campbell et al. (1970): el clima organizacional se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente.
1975	Schneider	Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a los individuos a tener conocimiento del mundo y saber cómo comportarse. Las percepciones del clima son descripciones psicológicamente fundamentales en las que hay acuerdo para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema.
1975	Porter, Lawler y Hackman	Se refiere a las propiedades habituales, típicas o características de un ambiente de trabajo concreto, su naturaleza, según es percibida y sentida por aquellas personas que trabajan en él, o están familiarizadas con él.
1976	Evan	El clima organizacional es una percepción multidimensional por parte de los miembros y los no miembros de atributos esenciales o del carácter de un sistema organizacional.
1978	James et al.	Suma de las percepciones de los miembros sobre la organización

1979	Joyce y Slocum	Los climas son (1) perceptuales, (2) psicológicos, (3) abstractos, (4) descriptivos, (5) no evaluativos y no son acciones. Son las percepciones que los individuos tienen del ambiente determinadas por los hechos cuasi-físicos, cuasi-sociales, cuasi-conceptuales y por la intersubjetividad. Intersubjetividad consciente que produce una influencia mutua en las percepciones, lo que implica interacción social.
1983	Schneider y Reichers	Una percepción fundamental basada en percepciones más particulares.
1983	Ekvall	El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha originado, desarrollado y continúa haciéndolo en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidades) y el entorno de la organización.
1986	De Witte y De Cock	El clima representa una síntesis de percepciones sobre un conjunto relativamente estable de orientaciones de valores de la organización como un todo, que influye en el comportamiento de los miembros de la organización respecto de la efectividad organizacional que se centra en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.
1987	Brunet	Concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial/organizacional y su definición o su utilización varían a menudo en función de los investigadores que lo estudian. Constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad.
1988	Rousseau	Son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona.
1990	Reichers y Schneider	Percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
1997	Goncalves	Fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc.

Fuente: Adaptado de Rosseau (1988)

Componentes del clima Organizacional

Brunet plantea un esquema de los componentes del clima organizacional con el que coincidió González y Parera (2005). Ver Figura 1.

FIGURA 1.1: Componentes y resultados del clima organizacional



Fuente: Brunet (2005)

Los componentes o variables son básicamente tres, los comportamientos, la estructura de la organización y los procesos organizacionales; cada uno de ellos se divide en otros componentes que interactúan entre sí y a su vez determinan unos resultados. Por ejemplo, el comportamiento de los individuos y de los grupos, junto con la estructura y los procesos organizacionales, interactúan para crear un clima que produce resultados en el rendimiento organizacional, individual y de grupo. Así los resultados en una organización provienen de su tipo de clima que es el resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización como la estructura, los procesos psicológicos y de comportamiento de los empleados.

Es importante para la dirección de una organización diagnosticar el clima, es decir, conocer cómo son percibidos por los trabajadores aspectos tales como: métodos y estilos de dirección, sistemas de estimulación, reconocimiento, control y supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, entre otros. Esta información le permitirá a la dirección conocer las principales fuentes de insatisfacción de los trabajadores y, por ende, dirigir sus acciones a elementos específicos que se necesitan

mejorar o cambiar, o sea, planificar estrategias para influir tanto en los recursos humanos como en el desarrollo de la organización. Esto también coadyuva a la definición de las estrategias ya que la dirección puede obtener retroalimentación sobre cuales son aquellas acciones o medidas que ha adoptado y que están logrando los resultados esperados, González y Parera (2005).

Factores del clima organizacional

Se han propuesto diferentes clasificaciones de los factores del clima organizacional. Para Lickers citado por Brunet (1992) “el comportamiento de los subordinados es causado en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte por sus informaciones, esperanzas, sus capacidades y valores”. Por lo expuesto, se deduce que cada persona percibe su mundo en forma muy particular, y ésta determinaría su comportamiento ulterior, es decir, como es su conducta en un ambiente determinado.

La afirmación anterior es básica, pues, en este orden de ideas es posible identificar los factores que influyen sobre la percepción individual del clima al respecto, siguiendo a Brunet dichos factores son:

- Parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del clima organizacional.
- Posición jerárquica que el individuo ocupa en la organización.
- Factores personales tales como la personalidad, las actividades y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados y los superiores del clima de la organización.

La combinación de estos factores percibe los grandes tipos de clima organizacional, los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un

sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. De acuerdo a Brunet los factores los clasifica en tres enfoques: Factores psicológicos Individuales, factores grupales y factores organizacionales, los cuales se definen a continuación:

Enfoque de Factores Psicológicos individuales

Según algunos autores, el concepto de clima organizacional está determinado por los procesos psicológicos, tal como la plantea Schneider (1975), al referirse a los tres procesos que el individuo tiene en la organización se destacan: a) La necesidad que aquél siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros; b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización; y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. Se observa también que el aspecto psicológico abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones, según sus construcciones personales de significados.

Los factores psicológicos individuales se lo especifica como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño docente y disposición al cambio; estos factores están directamente relacionados con el concepto de clima laboral, el cual se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone constituye una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Enfoque de Factores Grupales

Toro (2003), define al clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Esto genera un clima de paz, que en

consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Se observan factores grupales identificados y analizados, como: Espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos.

Enfoque de Factores Organizacionales

Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Se aprecian los factores objetivos o atributos de la organización que afectan el clima organizacional, entre los cuales algunos autores destacan: comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumo docente.

En consecuencia, es necesario construir los indicadores para elaborar el instrumento de medición del clima organizacional. Así mismo, se evidencio la diversidad de factores en los enfoques, respecto a las dimensiones que inciden en el clima organizacional propiamente dicho: factores psicológicos, grupales y organizacionales, planteándose la necesidad de un enfoque integral, el cual permitiera considerar los tres grupos con sus respectivas dimensiones para el estudio del clima organizacional y verificar en cada organización cuales ejercen mayor influencia.

Tipos de clima

Clima de tipo Autoritario-Explotador. La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y el diseño de los objetivos, se efectúa en la

cima de la organización y se distribuye en sentido descendente según funciones. Los individuos trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas y ocasionalmente de recompensas. La comunicación de la dirección con los empleados no existe, sólo se transmiten órdenes e instrucciones específicas.

Clima de tipo Autoritario Paternalista. La dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados. Las decisiones se toman en la cima. Bajo este tipo de clima, la dirección juega con las necesidades sociales de las personas.

Clima de tipo Participativo Consultivo. Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La dirección tiene confianza en sus trabajadores, la comunicación es de tipo descendente, hay recompensas, y los castigos son ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y estima.

Clima Participativo en grupo. El proceso de toma de decisiones está determinado por toda la organización y existe integración en cada uno de los niveles. La dirección posee confianza en los empleados, hay relaciones integradas, la comunicación fluye en todos los sentidos (descendente, ascendente y lateral). Los trabajadores están motivados por la participación y la implicación en el establecimiento de objetivos de rendimiento. Existe relación de amistad y confianza entre superior y subordinado.

De acuerdo a lo anterior algunos autores, Goncalves (1997) y Brunet (1992); definen los dos primeros tipos de clima como cerrado, y los restantes como abierto. En función de la teoría de Lickert, citado por Brunet L. (1992) “cuanto más cerca esté el clima organizacional del sistema participativo, mejores son las relaciones entre la dirección y el personal; cuánto más cerca esté el clima del sistema autoritario, éstas serán menos buenas”. En efecto un clima participativo abierto corresponde a una organización dinámica, capaz de lograr sus objetivos y satisfacer su personal. El clima autoritario o

cerrado corresponde a una organización cuyas relaciones entre la dirección y el personal son cerradas. Corresponde a una institución burocrática y rígida.

Según Hellrieger y Slocum (1974), Clima Organizacional es “un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente”. Esta definición implica que al clima se lo describe a partir de una serie de atributos, que son percibidos por sus integrantes, que no es medido directamente y que puede ser gestionado por la organización y supone que los individuos al interior de un subsistema u organización dados deben tener percepciones similares acerca de su clima.

Rodríguez (2004) relaciona el concepto de clima organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos. A pesar de la globalidad del concepto, y de haber surgido de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, es decir, se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.

Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1968), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven

enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment): Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

En fin, cabe precisar que, de los diversos enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.

FIGURA 1.2. Caracterización del Clima Organizacional



Fuente: Kolb, D., Rubin, I. y Mcintyre, J. (2001) *Psicología de las Organizaciones*

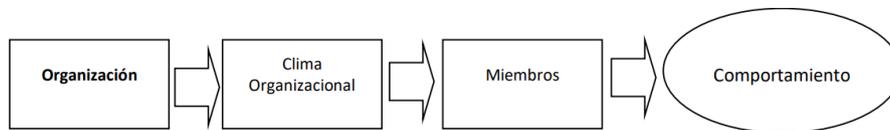
La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que considera que el comportamiento de un trabajador no es una resultante mecánica de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Por su parte, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la

organización, y por ende, en el clima, completando el circuito, tal como se puede apreciar en la siguiente figura:

FIGURA 1.3. Flujo del Clima Organizacional



Fuente: Kolb, Rubin, y Mcintyre (2001) Psicología de las Organizaciones

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

1.2.2 Productividad Laboral

Koontz y Weihrich (2004), Explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características

técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Robbins y Coulter (2000), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. En ese sentido, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano, señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por: *Recursos Humanos*. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

CUADRO 1.2. Principales teorías que sustentan la investigación sobre la variable de productividad laboral.

AÑO	AUTOR	DEFINICION
1973	Zerilli	Apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte.
1989	Sikula	Asignación de un valor a cada actuación del empleado, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados.
1990	Koontz	Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.
1992	Werther & Davis	Es el proceso mediante el cual las organizaciones estiman el rendimiento global de los trabajadores.
1992	Harper & Lynch	Es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización.
1995	Chiavenato	Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.

1995	Puchol	Es procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual.
1996	Byars & Rue	Es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora.
1999	Cuesta Santos	Consiste en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados en la organización.
2000	Mesa Espinosa	Consiste en la identificación y medición de los objetivos de la labor que desempeña un individuo, la forma en que utiliza los recursos para cumplir esos objetivos y la gestión del rendimiento humano en las organizaciones.
2000	Robbins y Coulter	Volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción.
2002	Carlos Martínez	Es medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple o alcanza los objetivos del cargo o puesto que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).
2004	Tolentino	La productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas.
2004	Koontz y Weihrich	La productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad, en términos de empleados es sinónimo de rendimiento.
2006	Marchant & Quijano	La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo.
2007	Martínez	La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado.
2009	Robbins & Judge	La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad
2009	Morales Cartaya	Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual.

Fuente: Adaptado de Moreira (2018)

Beneficios de la productividad laboral

Bain (2003), indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Medición de la productividad

Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

Productividad = Cantidad de productos o servicios realizado/Cantidad de recursos utilizados.

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

La productividad nos indica cuánto producto generan los insumos utilizados en una actividad económica. Esta medida expresada como un índice permite ver cómo ha cambiado esa relación entre productos e insumos a través del tiempo, es decir, si se ha vuelto más eficiente o no la transformación de los insumos en producto.

Índices de productividad laboral

PL = Valor de bienes y servicios en moneda constante/Hora-hombre de personas empleadas

Índices de productividad de capital

PC = Capital/ Insumos de capital

Índices de productividad laboral y de capital

PLC = Salidas/Mano de obra + capital

Índice de productividad de mano de obra

PMO = Ingresos por bienes o servicios del período/Valor total de mano de obra al precio del período

Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia. Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficiente para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

Efectividad. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivitas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Eficacia. Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Evaluación del desempeño en la Productividad Laboral

Los procedimientos de evaluación del desempeño no son nuevos. La historia recoge que, en el siglo XVI, antes de la fundación de la compañía de Jesús, San Ignacio de Loyola utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y del potencial de cada uno de los jesuitas. En 1842, el servicio público Federal de los Estados Unidos implantó el sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de los funcionarios, y en 1880, el ejército norteamericano desarrolló también su propio sistema. En 1918, la General Motors disponía ya de un sistema de evaluación para sus ejecutivos. No obstante, sólo después de la segunda Guerra Mundial los sistemas de evaluación del desempeño tuvieron amplia divulgación entre las empresas y principalmente a raíz de los Congresos Mundiales de Gestión de Recursos Humanos, de Washington 1986, Buenos

Aires 1988, Sidney y Madrid en 1992 y Hong Kong 1996 donde se perfilan los objetivos de este sistema.

La “Evaluación del Desempeño”, “Evaluación del Rendimiento” o “Evaluación de la Actuación” es la actividad clave de la Gestión de los Recursos Humanos y consiste en un procedimiento que pretende valorar de la forma más objetiva posible el rendimiento de los miembros de una organización. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona y en esto radica su importancia esencial.

El proceso de evaluación debe estar documentado en un procedimiento que asegure su planificación, ejecución y control, donde se definan indicadores relacionados con los puestos de trabajo y competencias laborales y deben ser dados a conocer a los miembros de la organización. Es necesario que tengan niveles de medición o estándares completamente verificables. Ser un proceso sistemático, con definición de cortes parciales y realizar recomendaciones al evaluado con acciones de capacitación y desarrollo individual. Es una actividad orientada al futuro, permite que los trabajadores conozcan lo que sus jefes piensan de ellos y facilita e influye en su desempeño. A continuación, se muestra la descripción del proceso en su conjunto mediante un diagrama, Rosales (2011).

FIGURA 1.4. La evaluación del desempeño dentro de la GRH



Fuente: Rosales (2011)

1.3 Marco Legal

Todo el marco legal vigente, empezando por la Constitución y los Tratados Internacionales suscritos por el Perú, está diseñado para proteger la propiedad privada en general y para promover la inversión privada sin discriminación.

El artículo 58 de la Constitución Política del Perú reconoce que la iniciativa privada es libre y que se ejerce en una economía social de mercado; el artículo 59 señala que el Estado garantiza la libertad de empresa; y el artículo 62 garantiza la libertad de contratar, precisando este último que los términos contractuales no pueden ser modificados por ley. Por su parte, el artículo 63 de la Constitución señala expresamente que la inversión nacional y extranjera se sujetan a las mismas condiciones.

De otro lado en el artículo 13 la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza.

1.4 Antecedentes del Estudio

Internacionales

Sumba et al (2022), En su trabajo investigativo “Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador” enmarcado en el clima organizacional como factor del desempeño laboral fue realizado por el interés al observar que ambientes laborales inadecuados afectan el desempeño de los colaboradores, su compromiso, satisfacción e identidad pues no se cumple con las expectativas de los mismos hacia la institución, lo cual llevo a plantear el objetivo de determinar de qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral en los trabajadores de las Mipymes ecuatorianas. Se desarrolló con metodología basada en investigación bibliográfica y exploratoria, con enfoque cualitativo que permitió determinar las características de dicho problema, optando por los métodos inductivo, deductivo y la técnica que se utilizó fue la

ficha bibliográfica en la que se identificaron fuentes secundarias provenientes de bases científicas reconocidas son: Scielo, Doaj, Google académico, Dialnet, Redalyc.

Se concluye que es importante tener en cuenta que el clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador se deben tomar en cuenta la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, evaluación de desempeño, entre otros influye directamente en la creación de clima organizacional en una institución.

Cortez (2009), desarrolló una investigación “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa Veracruz”. El objetivo general fue diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Además de seis objetivos específicos que se inclinan a determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como a proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. El estudio fue descriptivo, transversal y observacional. En un universo de 880 trabajadores activos en el momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la organización panamericana de la salud (OPS) para medir el Clima Organizacional.

En general, se concluyó que el Clima Organizacional en el hospital nos es satisfactorio. Fue la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como que no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes, ya que piensan que se preocupan por la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal, se pudo observar que en general

manifiestan una percepción no satisfactoria, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que se tiene del establecimiento.

Piña (2006), realizó la investigación “Caracterización del clima organizacional del policlínico universitario Cecilio Ruiz de Zarate de la provincia de Cienfuegos, Cuba”. Esta investigación utilizó una metodología descriptiva de corte transversal. Se estudiaron cuatro dimensiones básicas: Motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. El universo estuvo constituido por la totalidad de trabajadores y estudiantes del centro. La muestra quedó constituida por 85 trabajadores y 11 estudiantes seleccionados por muestra aleatoria simple. Para su realización se tomó el modelo propuesto por el programa subregional para el desarrollo de la capacidad gerencial en los servicios de salud de Centroamérica y Panamá. La herramienta utilizada fue la encuesta.

Obteniendo los siguientes resultados: la dimensión de motivación se comportó de forma no aceptable, pues dos de sus categorías obtuvieron calificación inferior a tres; la responsabilidad y la educación de las condiciones de reciprocidad y de participación se comportaron de forma aceptable. Con una categoría por debajo del límite inferior se encuentra la aplicación al trabajo y compromiso con la productividad. En los estudiantes, todas las dimensiones se comportan de forma aceptable. En conclusión se logró determinar el Clima Organizacional del policlínico, el cual se puede considerar aceptable. Los resultados concuerdan en gran medida con otros estudios realizados sobre el tema en Cuba.

López y Navarro (2003), en su tesis “Análisis de clima organizacional aplicado al hospital Victoria, Valdivia - Chile”, para determinar cuál era el ambiente de trabajo existente. la metodología para la recolección de la información se llevó a cabo a través de una muestra representativa, en la que se aplicó un cuestionario adaptado de los

cuestionarios de Litwin y Stringer (1968), Newman (1977) y Astudillo (1985), y que contaba con 71 indicadores que determinaban las 14 variables que utilizaron para medir el clima de la organización. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional existente en el hospital de Victoria es regular; es decir, no es lo suficientemente capaz para impulsar la mejora en la gestión pública hospitalaria.

Nacionales

El Ministerio de Salud, con Resolución Ministerial N. ° 468-2011/MINSA del 14 de junio de 2011, aprueba el Documento Técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - V.02”. Este documento, aplicable obligatoriamente a sus establecimientos de salud y opcional para Essalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional y las organizaciones de salud de índole privado, busca implementar el estudio del clima organizacional en las organizaciones de salud en el ámbito nacional, así como proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo. Busca analizar los siguientes aspectos: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional.

Flores (2007), desarrolló la tesis “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A.” El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Esto no ocurre en muchas empresas y de aquí que para llegar a un nivel donde los empleados alcancen todo su potencial productivo y creativo es necesario la aplicación de los estímulos organizacionales en el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa farmacéutica e incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Los resultados de la investigación revelan que la percepción de los empleados con respecto al ambiente físico es el adecuado. Los resultados también revelan que hay una deficiencia en la comunicación, en relación a las expectativas, actitudes y aptitudes del personal son las que ellos desean alcanzar; también se concluye que el personal tiene la suficiente autonomía para desarrollar su trabajo y se sienten totalmente identificados con la empresa.

Sánchez (2005), desarrolló la tesis “Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades”. La investigación verifica como la gestión interfiere en el Clima Organizacional y que respuestas vienen dando las universidades en el cambio de las condiciones del ambiente laboral. El problema a resolver es responder a la interrogante: ¿Cuál es la correlación existente entre la gestión universitaria, el clima y comportamiento organizacional de las tres universidades en estudio? El objetivo general fue investigar la correlación existente entre la gestión universitaria, clima y el comportamiento organizacional, identificando como las universidades responden a la interferencia al ambiente organizacional: Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería ubicadas en el Departamento de Junín, En la Provincia de Huancayo.

La investigación se justifica, porque permitió conocer las variables y dimensiones componentes de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional. El método utilizado fue de tipo cualitativo a través de la triangulación de datos; la del investigador, la teoría y la metodológica, triangulando datos cuantitativos y cualitativos por tratarse de un estudio de percepciones individuales, donde existen variables imprevisibles, interminables, difíciles de ser mapeadas, y que influyen en las variables estudiadas. En el estudio participaron 286 personas entre docentes y trabajadores

administrativos de un total de 1,794. El diseño de estudio es transversal, comparativo, descriptivo, se utilizó para el efecto una escala de medición de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional.

La conclusión más importante del estudio reporta que en las universidades existen correlaciones entre la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional, dentro del cual realizan su trabajo. La medición nos indica que los niveles son aceptables, pero no resultan los más propicios para una gestión eficaz. Sin embargo, se ve fortalecido por una percepción favorable en la motivación y consecuencias favorables para las universidades en estudio; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. La recomendación principal es optimizar la gestión universitaria con una debida orientación hacia las metas, atendiendo las fortalezas del grupo y de la institución desarrollando un programa de intervención integral hacia el recurso humano replanteando un diseño administrativo y funcional del recurso humano. El estudio constituye un conjunto de informaciones estratégicas para las universidades de la región central del Perú.

Pelaes (2010), realizó la tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, con el propósito de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente.

La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la Satisfacción del cliente. A nivel de las

hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Garibay (2013), en su tesis “Clima organizacional en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de Clima Organizacional, considerando como población de estudio a los 112 trabajadores de la cadena de Boticas Inkafarma que prestaron servicio el mes de marzo, mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional, llegando a la conclusión que los trabajadores de la Cadena de Boticas Inkafarma percibieron un nivel “Saludable” y percepción de un nivel “Por Mejorar” en la dimensión Potencial Humano, siendo de mayor clima adverso en los Indicadores de recompensa, liderazgo e innovación. Existe una percepción del nivel “Saludable” en la dimensión Estructura Organizacional siendo mayor clima adverso en los niveles de remuneración y toma de decisiones, también muestra una percepción del nivel “Saludable” en la dimensión Cultura de Organización, siendo de mayor clima adverso en los indicadores de motivación, conflicto y cooperación.

Balabarca y Sánchez (2013), desarrollaron la tesis “Clima organizacional percibido por los trabajadores del área de almacén central de boticas Inkafarma”. Con el objetivo principal de determinar el nivel de Clima Organizacional en la mencionada institución, considerando como población de estudio a los 293 trabajadores del Almacén Central de Boticas Inkafarma en sus diversas áreas que prestaron servicios en el mes de Julio del 2013 y que participaron voluntariamente en la investigación. El estudio es de tipo descriptivo y su diseño es observacional. Utilizaron la técnica de Encuesta y

aplicaron el cuestionario de Clima Organizacional, ambos elaborado y validado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud del Perú (2011).

Se considera tres niveles de Clima Organizacional: No saludable, por mejorar y saludable. Con las siguientes conclusiones: Los Trabajadores del Área de Almacén Central de “Boticas Inkafarma” de Lima percibieron un nivel de Clima Organizacional “Por mejorar”. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Potencial Humano; siendo de mayor clima adverso los indicadores de recompensa, liderazgo e innovación. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Estructura Organizacional siendo de mayor clima adverso los indicadores de remuneración y toma de decisiones. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Cultura de la Organización; siendo de mayor clima adverso los indicadores de motivación, conflicto y cooperación. Existe un Clima Organizacional “Por Mejorar” en las diferentes áreas del Almacén; encontrándose un clima adverso mayor en el Área de Inbound, seguido del Almacén central, Canje y despacho, así como Outbound.

Solis (2017), en su trabajo “Percepción del clima organizacional en la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima- junio 2017”. El objetivo de la presente investigación es determinar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores - junio 2017.

La investigación fue de tipo descriptiva, el diseño observacional, la población estuvo constituida por 114 trabajadores, como instrumento de recolección de datos se usó la encuesta, este instrumento utilizado fue desarrollado y validado por el Comité técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú (RM No. 468-2011 / MINSa del 14 de junio de 2011), concluyendo que, el nivel percibido de Clima Organizacional de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores - Lima junio 2017

presenta en promedio un nivel “Por mejorar” en sus tres dimensiones: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura de la Organización.

1.5 Marco Conceptual

Ambiente físico. Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, el nivel de contaminación entre otros factores que afectan el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral.

Ambiente social. También denominado contexto social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, trabajo, economía, nivel de ingresos, nivel educativo y está relacionado con los grupos a los que pertenece en el grupo.

Clima organizacional. Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Cultura organizacional. Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras.

Estructura organizacional. La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

Potencial humano. El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar.

Percepción. Se entiende al mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva.

Productividad. La productividad corresponde a un indicador que define cuántos productos o servicios se han llegado a producir por cada uno de los recursos utilizados en su elaboración (mano de obra, tiempo y capital, entre otros) dentro de un plazo determinado. La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización, desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo.

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

El clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una empresa. Estos componentes o dimensiones han sido tratados por diferentes autores, entre los que se encuentran Litwin y Stinger (2001) que plantean la existencia de nueve dimensiones. A saber: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Así, el clima organizacional concebida como el ambiente existente entre los miembros de la organización, es de especial importancia ya que la motivación y el comportamiento de sus colaboradores influye en la producción y bienestar de una empresa, sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con la organización a la que pertenezca. Los factores y estructuras de un sistema organizacional dan origen a un determinado clima, en función a la percepción que tiene cada uno de sus individuos, Valderrama (2013).

En la actualidad, las organizaciones muestran especial preocupación en las diferentes áreas que impiden que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional, el mismo que es muy importante, debido a que tiene influencia en el comportamiento de los trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Un buen Clima Organizacional permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un colaborador motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar su rendimiento, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización. El comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del Clima Organizacional y productividad, para definir planes de acción orientados a

mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización; de la misma manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable y altamente productiva.

Las empresas farmacéuticas y sus colaboradores se caracterizan por ser una organización proactiva y compleja. Entre las diferentes causas de esa complejidad se encuentra la variedad de participantes que la componen. Esta diversidad de miradas genera un sinnúmero de percepciones que los miembros tienen de la organización y que dan lugar a diferentes climas organizacionales, Duran et al (2010).

Este estudio es prometedor ya que busca documentar aspectos del clima organizacional que inciden en la productividad laboral (ambiente físico, ambiente social y características estructurales), de manera que vuelvan las actividades de la cadena de boticas pacífico herbal más productivas, y al gerente permita intervenir sobre los diferentes aspectos del clima organizacional que permita obtener entre los colaboradores de la organización una percepción favorable del ambiente de trabajo que condiciones mayor satisfacción, rendimiento y calidad en lo que realizan a través de una estructura organizacional que señale, deberes, derechos y obligaciones.

2.2 Formulación del Problema General y Específicos

Problema general

- ¿De qué forma el clima organizacional incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?

Problemas específicos

- ¿En qué medida el ambiente físico incide en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?
- ¿En qué grado la estructura organizacional incide en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?

- ¿En qué nivel el ambiente social impacta en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?

2.3 Objetivo General y Específicos

Objetivo general

- Determinar si el clima organizacional mejora la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.

Objetivos específicos

- Determinar si el ambiente físico incide en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.
- Comprobar si la estructura organizacional incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.
- Verificar si el ambiente social incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.

CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación e importancia del estudio

3.1.1 Justificación del estudio:

La investigación se justifica, en primer lugar, por el interés de abordar un tema tan importante para las organizaciones como es la productividad laboral; así desde el punto de vista teórico el estudio aborda los conceptos y definiciones que servirán de base y sustento para el desarrollo de futuras investigaciones sobre los componentes del clima organizacional y la productividad laboral en las empresas del rubro farmacéutico de la ciudad de Juliaca y nuestro país.

Referente a la justificación metodológica, la realización del presente estudio se traducirá en la elaboración de instrumento de investigación dotado de objetividad, validez y confiabilidad: el cuestionario.

De manera práctica, este trabajo permitirá describir y conocer el nivel de clima organizacional percibida por los colaboradores de la Cadena de Boticas Pacifico Herbal de la ciudad de Juliaca, en consecuencia, servirá como documento de consulta, para que los directivos adopten las medidas necesarias y mejoren el clima organizacional que de hecho repercutirá en el rendimiento laboral de los colaboradores. El tema es viable, porque se cuenta con los recursos necesarios para lograrlo y ponerlo en práctica.

3.1.2 Importancia del estudio

En relación a la importancia aplicada del estudio, los resultados de este trabajo permitirán intervenir en los diferentes aspectos de clima organizacional de la Cadena de Boticas pacifico herbal encontrados, lo que permitirá a la empresa mejorar la satisfacción laboral del trabajador, su calidad de vida y servicio, por último, su productividad laboral.

De igual forma, reviste particular importancia social para la población materia de investigación y su ámbito de influencia permitiendo el desarrollo de un clima organizacional óptimo que repercuta en crecimiento de las empresas y sus colaboradores.

3.2 Delimitación del estudio

Esta investigación, se realizó en la Cadena de Boticas Pacifico Herbal de la jurisdicción de la ciudad de Juliaca departamento de Puno, durante el periodo 2022. La empresa Cadena de Boticas Pacifico Herbal, es una organización moderna efectiva y eficiente con 10 locales a nivel regional, cuya visión y misión se fundamentan en la calidad total y profundo sentido por los resultados.

El estudio está limitado a la percepción del Clima Organizacional de parte de los colaboradores del área de ventas de la Cadena de Boticas pacifico herbal.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 Formulación del diseño de la investigación

La aplicación del cuestionario sobre clima organizacional evidencia la mejora en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.

4.2 Diseño esquemático de la investigación

Los datos serán obtenidos de los colaboradores del área de ventas de la empresa “Cadena de Boticas Pacífico Herbal” cuyas características son las siguientes:

Descripción: La empresa Cadena de Boticas Pacifico Herbal, es una organización moderna efectiva y eficiente con 10 locales a nivel regional, que surgió de una botica ubicada en la zona norte de la ciudad de Puno, Juliaca.

Misión: “Prestar un servicio de calidad al mejor precio, permitiendo a nuestros clientes realizar una compra inteligente y respetando sus necesidades con profundo sentidos de resultados”.

Visión: “Ser una organización líder en la comercialización y gestión de productos farmacéuticos del país”.

Objetivos estratégicos:

- Proveer a nuestros clientes de una completa variedad de productos farmacéuticos de primera calidad a los mejores precios.
- Aplicar las mejores soluciones logísticas para distribuir oportunamente nuestros productos a través de nuestra red de boticas a nivel regional.
- Brindar a nuestros clientes, un servicio de excelencia; cálido, profesional, rápido y eficiente.
- Reconocer social y financieramente a los colaboradores exitosos.

Valores de la empresa: En la empresa Cadena de Boticas Pacifico Herbal se cultivan los siguientes valores:

- El compromiso social y humano de satisfacer las necesidades de salud de nuestros clientes.
- Integridad y honestidad en nuestros actos.
- La excelencia y el aseguramiento continuo de la calidad.
- El liderazgo y el trabajo en equipo, compartiendo el conocimiento y reconociendo el esfuerzo individual.

4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño

La investigación es de tipo aplicada porque se centra en procedimientos que involucren modelos matemáticos, entrevistas, o cuestionarios, Vargas (2009). El nivel de la investigación es descriptivo, porque recopila todos los datos a la vez, teniendo como propósito, analizar su incidencia e interrelaciones y describir variables en un momento dado, Hernández et al (2014). El enfoque es cuantitativo en razón a que se proporciona confiabilidad en la recolección de datos precisos, validación del problema mediante la aplicación de un razonamiento racional; y el diseño es no experimental porque no es factible de manipularla, Mertens (2010).

Para recolección de información acerca del clima organizacional y productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, área de ventas, se recurre a la técnica de encuesta utilizando como instrumento de investigación un cuestionario que permite la evaluación de las variables en estudio en sus diferentes dimensiones, por ser simple, efectivo y práctico para captar la data.

La encuesta es el procedimiento mediante el cual el investigador recopila información o datos a través de un cuestionario con la finalidad de conocer las opiniones, ideas o hechos específicos sobre un determinado problema.

El cuestionario es el instrumento de medición que responde las interrogantes, los fines y las conjeturas que se han planteado en la formulación de los problemas y la determinación de los objetivos.

La muestra se determinó por conveniencia, en referencia a Ander- Egg (1999), “Técnicas de investigación social”, quien precisa que la muestra puede ser seleccionada según el criterio del investigador. En este caso particular porque coincide con el número de puntos de venta de cadena de boticas Pacifico Herbal.

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

En el marco de las variables de investigación con la finalidad de efectuar análisis de la influencia del clima organizacional en la mejora de la productividad laboral se plantea el siguiente cuestionario basado en la escala de Likert que determina reacción favorable o desfavorable de los encuestados en la siguiente escala:

4 Muy de acuerdo

3 De acuerdo

2 En desacuerdo

1 Muy en desacuerdo

CUADRO 5.1. Cuestionario

VI: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4
X1 ¿Estima que el ambiente físico del área de ventas es factor clave en la productividad laboral?				
X2 ¿Considera que la estructura organizativa coadyuva a impulsar la productividad laboral?				
X3 ¿Estima que el ambiente social influye en la productividad laboral?				
X4 ¿Considera que la capacitación del personal optimiza la productividad laboral?				
X5 ¿Considera que la retribución es un factor determinante de la productividad laboral?				
VD: PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4
Y1 ¿Considera la productividad como el logro más importante entre sus diferentes operaciones de la organización?				
Y2 ¿Estima que los recursos humanos son un factor clave para el logro de la productividad de la organización?				
Y3 ¿Percibe que la organización cuenta con sesiones adecuados de motivación y crecimiento personal?				
Y4 ¿Considera que los planes de mejora continua son acordes a los objetivos de la organización?				
Y5 ¿Estima que el trabajo en equipo es un medio eficaz para alcanzar los resultados esperados por la organización?				

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5.2. Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)

N	X1	X2	X3	X4	X5
1	3	2	3	1	1
2	2	3	3	3	2
3	3	2	4	4	2
4	3	3	3	4	3
5	2	3	3	3	3
6	4	2	3	3	4
7	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	4
9	3	4	3	3	3
10	4	4	4	2	3
TOTAL	30	29	32	21	29

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5.3. Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)

VI	ESCALA DE VALORACION								TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
X1	0	0	2	20	6	60	2	20	100
X2	0	0	3	30	4	40	3	30	100
X3	0	0	0	0	8	80	2	20	100
X4	1	10	1	10	6	60	2	20	100
X5	1	10	2	20	4	40	3	30	100

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5.4. Según la aplicación de la escala de Likert (VI)

VI: CLIMA ORGANIZACIONAL	X	DS (σ)
X1 ¿Estima que el ambiente físico del área de ventas es factor clave en la productividad laboral?	3.0	0.66
X2 ¿Considera que la estructura organizativa coadyuva a impulsar la productividad laboral?	2.9	0.73
X3 ¿Estima que el ambiente social influye en la productividad laboral?	3.2	0.42
X4 ¿Considera que la capacitación del personal optimiza la productividad laboral?	2.1	0.56
X5 ¿Considera que la retribución es un factor determinante de la productividad laboral?	2.9	0.99

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al Cuadro 5.4 encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 80% de los encuestados tiene valores de respuesta promedio de 2.9 hasta 3.2, mientras que el otro 20% tienen valores de respuesta promedio

de 2.1 lo que evidencia la tendencia de que la mayoría está de acuerdo en el clima organizacional para la mejora de la productividad laboral de la cadena de boticas Pacifico Herbal.

Además, apreciamos en este cuadro, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la mayoría de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el clima organizacional es un factor elemental para la mejora de la productividad laboral de la cadena de boticas Pacifico Herbal.

En relación a la desviación estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente (VI), la estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media está en el teorema central del límite. De este modo, tras conocer la media y la desviación estándar de la distribución muestral, se determina los límites de control superior (LCS) e inferior (LCI) siguiendo las fórmulas:

$$LCS = X + Z\sigma$$

$$LCI = X - Z\sigma$$

Donde:

X = Media las medias de la muestra.

Z = Numero de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5% de confianza.

σ = desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

Así, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta de la variable independiente (X_1) podemos señalar que el 95% de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre 2.59 y 3.41, lo cual significa que hay una mínima dispersión. Por otro

lado, siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación sus medias o promedios. Cuadro 5.5.

CUADRO 5.5. Límites de control superior e inferior (VI)

Variable independiente	Media	Límite control superior (UCL)	Límite control inferior (LCL)
X1	3.0	3.41	2.59
X2	2.9	3.36	2.44
X3	3.2	3.46	2.94
X4	2.1	2.45	1.75
X5	2.9	3.50	2.28

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario y conforme a los resultados del límite de control superior (LCS) y límite de control inferior (LCI), se puede concluir que existe una mínima dispersión de las puntuaciones de los encuestados respecto a la media de las preguntas de la variable independiente. Esto evidencia que el clima organizacional posibilita la mejora de la productividad laboral de la cadena de boticas Pacifico Herbal, Juliaca, 2022.

CUADRO 5.6. Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	2	3	1	2	3
2	4	4	2	2	3
3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3
5	3	4	3	3	3
6	3	2	3	3	4
7	3	3	3	4	4
8	4	3	3	4	4
9	2	3	2	1	3
10	4	1	1	1	3
TOTAL	32	31	24	26	33

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5.7. Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)

VI	ESCALA DE VALORACION								TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Y1	0	0	2	20	4	40	4	40	100
Y2	1	10	1	10	4	40	4	40	100
Y3	2	20	2	20	6	60	0	0	100
Y4	2	20	2	20	4	40	2	20	100
Y5	0	0	0	0	7	70	3	30	100

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO 5.8. Según la aplicación de la escala de Likert (VD)

VD: PRODUCTIVIDAD LABORAL	X	DS (σ)
Y1 ¿Considera la productividad como el logro más importante entre sus diferentes operaciones de la organización?	3.2	0.78
Y2 ¿Estima que los recursos humanos son un factor clave para el logro de la productividad de la organización?	3.1	0.99
Y3 ¿Percibe que la organización cuenta con sesiones adecuados de motivación y crecimiento personal?	2.4	0.84
Y4 ¿Considera que los planes de mejora continua son acordes a los objetivos de la organización?	2.6	1.07
Y5 ¿Estima que el trabajo en equipo es un medio eficaz para alcanzar los resultados esperados por la organización?	3.3	0.48

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al Cuadro 5.8 vemos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 60% de los encuestados tienen valores de respuesta promedio de 3.1 hasta 3.3, mientras que el otro 40% tienen valores de respuesta que va de 2.4 a 2.6; lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo que la productividad laboral está en relación directa con el clima organizacional de la cadena de boticas Pacífico Herbal. Asimismo, ante la primera pregunta de la variable dependiente (Y1), se observa que los encuestados tiene como respuesta promedio 3.2, que si bien no están plenamente de acuerdo, nos dice que tienden a estar acuerdo por su vital importancia.

Además, observamos en este cuadro, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en la mejora de

la productividad laboral es un factor determinante en la organización, y está en relación directa con el clima organizacional de la empresa.

En relación a la desviación estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable dependiente (VD), la estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media está en el teorema central del límite. De este modo, tras conocer la media y la desviación estándar de la distribución muestral, se determina los límites de control superior (LCS) e inferior (LCI) siguiendo las fórmulas:

$$LCS = X + Z\sigma$$

$$LCI = X - Z\sigma$$

Donde:

X = Media las medias de la muestra.

Z = Numero de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5% de confianza.

σ = desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

En cuanto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y1) podemos señalar que el 95% de las puntuaciones s se distribuirán normalmente entre 3.69 y 2.70; lo cual significa que existe una mínima dispersión.

De otro lado siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias. Entonces, se puede señalar que la mejora de la productividad laboral es viable, en la medida que el clima organizacional sea adecuado.

CUADRO 5.9. Límite superior e inferior (VD)

Variable dependiente	Media	Límite control superior (UCL)	Límite control inferior (LCL)
Y1	3.2	3.69	2.70
Y2	3.1	3.72	2.48
Y	2.4	2.93	1.87
Y4	2.6	3.27	1.93
Y5	3.3	3.60	3.00

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario y conforme a los resultados del límite de control superior (LCS) y límite de control inferior (LCI), se deduce que existe una relativa dispersión de las puntuaciones en los encuestados referida a la media de las preguntas de la variable dependiente. Esto permite señalar que la productividad laboral tiene una relación directa con el clima organizacional en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.

Conforme a las puntuaciones obtenidas al aplicar la encuesta según el cuestionario, y de acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico, se puede concluir que el clima organizacional evidencia mejora en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, aborda las siguientes conclusiones.

- Se determinó el objetivo general, de que el clima organizacional evidencia mejora en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022; esto significa que el clima organizacional influye en los niveles de ventas y reclutamiento de personal, así como la participación en el mercado y la sostenibilidad de la empresa.
- La aplicación del Teorema Central del Límite, permitió obtener los resultados del límite superior y del límite inferior respecto de la “media” según los datos recolectados de las preguntas de la variable independiente y la variable dependiente respectivamente, lo que permite deducir que existe una mínima dispersión. Por tanto, se evidenció que el clima organizacional tiene una relación directa con la productividad laboral, materia de la investigación.
- Se evidenció que el ambiente físico impacta en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022; ya que 80% de los encuestados afirman que el ambiente físico como parte del clima organizacional contribuye a la mejora de la productividad laboral.
- Se comprobó que la estructura organizacional incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022; puesto que el 70% de los encuestados respondieron que la estructura organizacional como componente del clima organizacional posibilita la mejora de la productividad laboral.
- Se verificó que el ambiente social impacta en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022; ya que los encuestados afirman que el ambiente social como característica del clima organizacional, posibilita la mejora de la productividad laboral.

RECOMENDACIONES

Con forme a la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Promover el clima organizacional adecuado para la mejora de la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.
- Motivar a las empresas farmacéuticas de la ciudad de Juliaca que mejoren el ambiente físico de trabajo, con el fin de atraer nuevos clientes y prospectos, mantener los actuales y por supuesto mejorar sus niveles de ventas e ingresos.
- Incentivar a las empresas farmacéuticas de la ciudad de Juliaca la instauración de estructura organizacional dinámica con alto sentido de identidad y cooperación que repercutan en el crecimiento de la organización.
- Fomentar en las empresas farmacéuticas de la ciudad de Juliaca que mejoren el ambiente social de trabajo puesto que las relaciones interpersonales favorecen el trabajo en equipo entre los miembros de la organización.
- Incentivar la investigación científica entre los graduandos en lo referente a clima organizacional y productividad laboral, con la finalidad de fortalecer la institución universitaria y, por ende, favorecer a la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pelaes León O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de doctorado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Ciencias Administrativas. 2010.
2. Osorio Marín, K., Arango Ruiz, A., & Acosta Henao, E. (2020). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica De Ciencias Sociales, 3(2), 22–35.
3. Goncalves, Alexis (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (SLC).
4. Schneider, B. (1975). Organizational climate: Individual preferences and organizational realities revisited. *Journal of applied psychology*, 60, 459-465.
5. Argyris, C. (1957). *Personality and organization*. New York: Harper and Row.
6. Forehand, G. A., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361–382.
7. Halpin, A. & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Chicago: The University of Chicago. Midwert Administrative Center.
8. Bill Reddin. *La organización orientada al resultado*. Barcelona: Paidós, 1994. ISBN 84-7509-970-X
9. Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. *Comportamiento organizacional* Decimoquinta edición PEARSON, México, 2013 ISBN: 978-607-32-1980-8.
10. Vroom, H.; Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección*, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas.
11. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*.

12. Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM*, 9(1): 109-122.
13. Quijano S (2006 *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Icaria. Barcelona, España. 432 pp. Icaria Editorial S.A.
14. Jones, E.; Chung, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1): 32-38.
15. Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. European Productivity Network Seminar, Budapest, 13-14 May 2004.
16. Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27° Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara
17. Reinoso, H. y Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 6(1), 39–54.
18. Hellriegel, D. y Solocum, J. W. (1974). Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17, 255–280.
19. Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., de Vos, P., Bonet, M. y Van der Stuyft, P. (2010). Inventario de clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177–196.
20. Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organization climate*. Cambridge: Harvard University

21. Moreira, L. (2018). EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
22. Brunet, L. (1992). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
23. Rousseau, D. M. (1988). The construction of climate in organizational research. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1988* (pp. 139–158). John Wiley & Sons.
24. Gonzales, A. y Parera, I (2005). Clima Organizacional: resultados de diagnóstico en una empresa. *Revista transporte, desarrollo y medio ambiente*, 25(1), 54.
25. Toro, F. (1992). Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT). Manual de instrucciones (2.a ed.). Medellín: Edición CINCEL.
26. Koontz Harold y Weihrich Heinz, *Administración una perspectiva global*, Décima Edición 2004, Mc Graw Hill.
27. Robbins Stephen P. y Coulter Mary, *Administración*, Sexta Edición 2000, Prentice Hall.
28. Bain, R. (2003), *La productividad*. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
29. Gaither, N. y Frazier, G. (2000), *Administración de producción y operaciones*. México International Thomson Editores.
30. Rosales, V. P. (2011). Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional. Acceso en 16 de 10 de 2015, disponible en Gestipolis:<http://www.gestipolis.com/bases-teoricas-metodologicasevaluacion-desempeno-organizacional/>

31. Ruth Y. Sumba, Pamela L. Moreno y Neiser A. Villafuerte. Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. Vol. 8, núm. 1, Febrero Especial, 2022, pp. 234-261.
32. Cortés Jiménez N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa (Tesis de Maestría en Salud Pública con mención en Administración en Servicios de Salud). México: Universidad Veracruzana. Instituto de Salud Pública.2009 [Fecha de acceso: 16 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
33. Piña Loyola C. Caracterización del clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zárate" de la provincia de Cienfuegos, Cuba. (Tesis de Maestría en Educación Médica). Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. 2007 [Fecha de acceso: 15 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://files.sld.cu/reveducmedica/files/2010/10/08-tesis-carmen-niurka-pina.pdf>
34. López Montiel, C. & Navarro Hinostroza, J. Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia. Chile. (Tesis de Licenciatura en Administración). Chile: Universidad Austral de Chile. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2003 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2017]. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/html/indexframes.htm>
35. Ministerio de Salud (internet). Lima: J.W.G. Servicios Gráficos; 2009. [citado 11 may 2017]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
36. Flores Jaime J. Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico Corporación

- Infarmasa S. A. (Tesis para optar al grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007.
37. Sánchez Soto, J. Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades. (Tesis de maestría) Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2013]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2711/1/sanchez_sj.pdf
38. Yanina Garibay A. Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tesis profesional) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Privada Norbert Wiener, 2013.
39. Ketty Balabarca P, Jimmy Sánchez A. Clima organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma. (Tesis profesional) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Privada Norbert Wiener, 2013.
40. Solis Moris, Livia Rosalia. Percepción del clima organizacional en la cadena de boticas Mifarma del distrito de san juan de Miraflores. (Tesis profesional) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Privada Norbert Wiener, 2017.
41. Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press.
42. Valderrama Flórez, D. M. (03 de 12 de 2013). (U. d. Sabana., Ed.) Fonte: <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/>.
43. Duran, Atlante y Giordano, (2014), El clima organizacional en la Universidad: Modelo de medición para el personal de apoyo Universitario; artículo. Atlante-México.

44. Vargas cordero, Z.R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*. 33(1), 155-165.
45. Hernández Sampieri, R. Fernández collado, c. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6^a. Ed.
46. Mertens, D.M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
47. Ander Egg Ezequiel, *Técnicas de investigación social*, Humanitas, Buenos Aires, 1999, pág. 178/190
48. Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2, 53.

ANEXO 1: Cuestionario

TITULO DE INVESTIGACION: Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Néstor Rubén Condori Brio

VI: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4
X1 ¿Estima que el ambiente físico del área de ventas es factor clave en la productividad laboral?				
X2 ¿Considera que la estructura organizativa coadyuva a impulsar la productividad laboral?				
X3 ¿Considera que la capacitación del personal en productos y ventas optimiza la productividad laboral?				
X4 ¿Estima que el ambiente social influye en la productividad laboral?				
X5 ¿Considera que las relaciones interpersonales son factor determinante de la productividad laboral?				
VD: PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4
Y1 ¿Considera que la productividad de las como el logro de mas importante entre sus diferentes operaciones de la organización?				
Y2 ¿Estima que los recursos humanos son un factor clave para el logro de la productividad de la organización?				
Y3 ¿Percibe que la organización cuenta con sesiones adecuados de motivación y crecimiento personal?				
Y4 ¿Considera que los planes de mejora continua son acordes a los objetivos de la organización?				
Y5 ¿Estima que el trabajo en equipo es un medio eficaz para alcanzar los resultados esperados por la organización?				

Fuente: elaboración propia

ANEXO 2: Matriz De Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO
<p>Problema general</p> <p>¿De qué forma el clima organizacional incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si el clima organizacional mejora la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>(VI):</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Formulación del diseño:</p> <p>La aplicación del cuestionario sobre clima organizacional evidencia mejora en la productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿En qué medida el ambiente físico incide en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar si el ambiente físico impacta en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>(VD):</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Instrumento de investigación: cuestionario</p> <p>Técnica de investigación: encuesta</p>
<p>Problema específico 2</p> <p>¿En qué grado la estructura organizativa incide en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Comprobar si la estructura organizativa incide en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022.</p>		
<p>Problema específico 3</p> <p>¿En qué nivel el ambiente social impacta en la productividad laboral en la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Verificar si el ambiente social impacta en la productividad laboral de la cadena de boticas Pacífico Herbal, Juliaca 2022</p>		

Fuente: elaboración propia

ANEXO 3: Validación del instrumento de investigación

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

CERTIFICADO DE VALIDACION 1

VALIDADOR: JULIO MARIO LOZA FERNANDEZ

CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ESSALUD R.A. JULIACA

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: NESTOR RUBEN CONDORI BRIO

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				70	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				70	
Organización	Existe una organización lógica.				70	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				70	
Consistencia	Basados en aspectos teórico científicos.				70	
Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				70	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70	
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				70	

PROMEDIO DE VALORACION: 70

FECHA: OCTUBRE 2022



JULIO MARIO LOZA FERNANDEZ
Jefe de Ofic. de Administración
R.A. Juliaca - ESSALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

CERTIFICADO DE VALIDACION 2

VALIDADOR: EDGARDO PINEDA QUISPE

CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNA PUNO

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: NESTOR RUBEN CONDORI BRIO

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.			60		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			60		
Organización	Existe una organización lógica.			60		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			60		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			60		
Consistencia	Basados en aspectos técnico científicos.			60		
Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.			60		
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			60		
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			60		

PROMEDIO DE VALORACION: 63

FECHA: OCTUBRE 2022


EDGARDO PINEDA QUISPE
DOCTOR EN ADMINISTRACION
Docente Principal - UNA PUNO
Facultad Ciencias Contables y administrativas

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

CERTIFICADO DE VALIDACION

VALIDADOR: Haydee Cahui Supo

CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA: MINSA

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la cadena de boticas pacifico herbal, Juliaca 2022.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: NESTOR RUBEN CONDORI BRIO

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				70	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				70	
Organización	Existe una organización lógica.				70	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				70	
Consistencia	Basados en aspectos técnico científicos.				70	
Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				70	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70	
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				70	

PROMEDIO DE VALORACION: 70

FECHA: OCTUBRE 2022.



CPC. HAYDEE CAHUI SUPO
MAT. Nº 09-04634
CONSEJO DE COUNSILLEROS PÚBLICOS DE PUNO

ANEXO 4: Confiabilidad

Expertos	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio 10	Total
1	90	60	60	60	60	60	60	60	60	60	630
2	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	700
3	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	700
Total	230	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2030
Promedio	76.66	66.66	66.66	66.66	66.66	66.66	66.66	66.66	66.66	66.66	67.6
Desviación Estándar (S)	11.54	5.77	5.77	5.77	5.77	5.77	5.77	5.77	5.77	5.77	63.47
Varianza (S ²)	133.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33	433.30

Reemplazando los resultados obtenidos en la fórmula del coeficiente de Cronbach, se tiene:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

$$sT^2 = (630, 700, 700) = 1633.33$$

$$\alpha = [10/(10 - 1)] [1 - 433.30/1633.33]$$

$$\alpha = 0.81$$

Siendo el valor obtenido 0.81, mayor que el valor medio del rango de confiabilidad según Tavakol y Dennick (2011), se concluye que es muy significativa.