



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral en laboratorios

Farminindustria S.A. Lince, Lima 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Sudario Ayala Milagros Felicitas

ASESOR

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

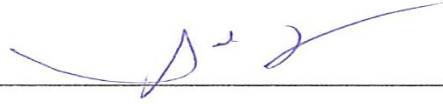
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado



Dr. Oscar Salas Quinto
Presidente



Mg. Edgar Lino Gamarra
Secretario



Mg. William Vásquez Huamán
Vocal

Dedicatoria

A Dios por la fortaleza y fe para seguir con mis sueños, a mí querido esposo e hijos por ser mi motor en mi vida por comprenderme y apoyarme en mi desarrollo profesional, a mis queridos padres por enseñarme lo más importante el valor de la familia.

Agradecimiento

A mi familia por darme la fortaleza y motivación para seguir adelante frente a las adversidades, y por apoyarme en todo momento, y poder realizar una de mis metas más importantes en mi vida profesional.

Declaración de autenticidad

Yo, Milagros Sudario Ayala con DNI N° 10516002, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de febrero del 2018.



MILAGROS SUDARIO AYALA

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo presento la Tesis Clima organizacional y Desempeño laboral en Laboratorios Farminindustria S.A., Lince, Lima, año 2017, la misma que presento para su consideración con el deseo que cumpla con todos los requisitos para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

Índice

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I.INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II.MÉTODO	37
2.1. Tipo de investigación	38
2.2. Diseño de la investigación	39
2.3. Variable y operacionalización de variables	41
2.4. Población y muestra	43
2.5. Técnica, instrumentos- recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.6. Método de análisis de datos	50
2.7. Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	72
VIII. ANEXOS	74
Matriz de operacionalización de variables	75
Matriz de consistencia	78
Documento para validación del instrumento por expertos	79
Instrumentos de investigación	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable clima organizacional	75
Tabla 2. Operacionalización de variable desempeño laboral	76
Tabla 3. Opinión de juicio de expertos	78
Tabla 4. Nivel de confiabilidad de la encuesta “Clima organizacional”	81
Tabla 5. Confiabilidad para el instrumento “Desempeño laboral”	82

Resumen

El propósito fundamental de este estudio de investigación fue determinar si existe relación entre el Clima organizacional y Desempeño laboral en Laboratorios Farminustria, Lince, Lima, el cual se realizó mediante una investigación correlacional, no experimental y de corte transversal. Así mismo se usó una muestra de 30 colaboradores de la empresa Farminustria. Del mismo modo se utilizó el instrumento para medir las variables.

Se logró medir el Clima organizacional mediante un cuestionario, así mismo se logró medir el Desempeño laboral mediante el cuestionario a los colaboradores de la empresa.

El estudio concluye que los resultados que se obtuvieron demuestran que existe una relación entre las dos variables realizadas a los colaboradores de la empresa.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, satisfacción laboral.

Abstract

The main purpose of this research study was to determine if there is a relationship between Organizational Climate and Labor Performance in Farindustria, Lince, Lima Laboratories. This was done through correlational, non-experimental cross-sectional research. A sample of 30 employees from Farindustria was used. The instrument was used to measure the variables.

It was possible to measure the Organizational Climate by means of a questionnaire, also it was possible to measure the Labor Performance by means of the questionnaire to the collaborators of the company.

It is concluded that the results obtained show that there is a relationship between the two variables made to the employees of the company.

Keywords: Organizational climate, work performance, work satisfaction.

I.- INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La investigación alusiva al clima organizacional, se viene desarrollando en el Siglo XX, y esto viene generando múltiples investigaciones y definiciones para su medición respectiva. Así mismo el clima organizacional se dio inicio en Inglaterra. Al culminar la Segunda Guerra Mundial se firmó el Tratado de Versalles en París, la cual dio por concluido la gran guerra y por vez primera, y como consecuencia del gran conflicto se nombra y fomenta la defensa de los derechos humanos y los principios universales, ésta última vinculada a los derechos de los trabajadores, denominado luego como la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los mediados del siglo XX sirven para dar gran fuerza y fundamento teórico a la motivación. Durante esta evolución conceptual se señalan 3 teorías importantes, las cuales a pesar de su fuerte resistencia y crítica fueron finalmente validadas, las cuales han contribuido para el conocimiento más profundo sobre la motivación.

En la parte final del siglo XX, la variable clima organizacional evolucionó y se desarrolló considerablemente, trayendo consigo nuevas teorías, conceptos e hipótesis que han configurado un nuevo panorama sobre su desarrollo conceptual. El proceso natural de desarrollo del clima organizacional se da cuando conjugan varios elementos, entre ellos las condiciones adecuadas para que el proceso mismo ocurra de manera colaborativa, más que subordinada, incumbe no solo a los elementos de la institución, sino también aquellos elementos que están inmersos en el desarrollo con la institución.

El proceso de desarrollo del clima organizacional atrajo irremediamente la atención de las organizaciones, interés que en la actualidad se incrementando sosteniblemente a través de una seria numerosa de estudios de investigación.

Dentro del proceso de desarrollo del clima organizacional existen tipologías esenciales que la caracterizan, como la generación de emociones y sensaciones en los elementos que conforman la organización, ella está direccionada hacia el logro de la motivación de los empleados de la organización.

A nivel mundial, existen expertos en la búsqueda de la comercialización de instrumentos, métodos, procedimientos para medir eficazmente el clima organizacional y desempeño laboral. Las dimensiones a medir son: claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, reconocimiento y espíritu de equipo.

El uso de estas dimensiones está sustentada en el conocimiento y experiencia del asesor, quienes valoraran adecuadamente por ejemplo; cuando un empleado se siente motivado en su puesto de trabajo; que aportan lo mejor de sí mismos y se sienten satisfechos al saber que son reconocidos y felicitados por su esfuerzo y dedicación por su labor.

En el contexto actual, el área de recursos humanos ha tomado un relieve especial en el desarrollo de toda organización, por ello el trabajo responsable, eficiente y eficaz del profesional responsable del área contribuye al éxito de la organización mediante el encumbramiento de la aportación precisa de los empleados.

En el Perú, es indispensable poseer un eficiente y calificado desempeño laboral de sus elementos dentro de la organización. De esto se desprende, que todo elemento laboral debe poseer una competencia laboral muy calificada, las cuales deben desarrollarse sobre características como: conocimientos, dedicación al trabajo, orden, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores que favorecen a desarrollar los objetivos deseados, ya que corresponden con los requerimientos técnicos, productivos, y de servicios de la organización. Por lo tanto, las organizaciones empresariales producen y desarrollan en forma sostenible su capacidad de competir. La competitividad es la capacidad de ajustarse a la velocidad que exigen y determinan los mercados económicos en la actualidad.

La parte directiva del área de recursos humanos, se encuentran en la obligación organizativa de gestionar la mejora constante de los elementos que conforman la empresa, para ello pueden servirse de variadas estrategias. Una de ellas, muy productiva, es la de generar o dotar a cada empleado en más de una competencia laboral, generando con ello, que éstos elementos tendrán una mayor probabilidad de responder exitosamente a una demanda dificultosa, o llevar a cabo una actividad o tarea específica. Ser competente en una determinada labor, requiere de una serie de características, entre ellas podemos mencionar:

- El desempeño eficiente en el proceso de una tarea laboral específica.
- El logro y desarrollo de conocimientos específicos para tareas determinadas.
- Habilidades cognitivas, psicomotrices, sociales, importantes para la competencia laboral encomendada.

Una función esencial del Gerente, es proveer a los empleados de los mejores instrumentos organizacionales para la realización de sus labores con eficiencia y calidad. Es difícil calcular exactamente el nivel de desempeño del trabajador. Muchas veces resulta difícil comunicar los resultados de dichas evaluaciones al empleador, sin que éstas le ocasionen malestar, fastidio o incomodidad, la cual tenga efectos negativos sobre su desempeño en un futuro inmediato.

La valoración, es el proceso por el cual en forma indeterminada se calcula cuantitativamente y cualitativamente al empleado en el cargo que desarrolla y se precisa con la suma de componentes determinantes como; positivos o negativos de su desempeño laboral.

No existe una característica propia que establezca una razón sobre el desarrollo de las motivaciones en las personas. Pero, para generar un acercamiento o entendimiento acerca de ello, tenemos que estudiar, analizar y comprender lo que hay detrás de cada proceso motivacional en cada una de las personas, el cual nos permitirá generar estrategias eficientes en el campo de la producción, de este modo también, generar un mejor clima organizacional al interior de las organizaciones.

Abraham Maslow y estudia y analiza la teoría de la motivación y producto de ello hace una descripción que pone en el punto más alto del rango de las necesidades la de “autorrealización personal”, se entiende que las personas que hacen lo que les es propio tienen mayor responsabilidad y se sienten apasionados por ello. Este es el punto de inicio para que se logre alcanzar un adecuado clima organizacional, bajo cuyo contexto valdrá la pena trabajar y tener un futuro mejor.

El presente estudio se realizó en una empresa farmacéutica, Laboratorios Farminindustria S.A. Cuenta con un patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, presupuestal y financiera, se inició en enero del año 1956. Es el laboratorio líder en el mercado farmacéutico a nivel nacional, Tiene domicilio

legal en la Av. Mariscal Miller 15073, cuenta con nro. De RUC: 20262996329 en el distrito de lince, provincia de lima. Cuenta con más de 1000 trabajadores a nivel nacional. De acuerdo al área de trabajo que se toma como población en la presente investigación es de 30 trabajadores y la muestra que se ha tomado en cuenta es de 30 trabajadores. Es muestra de tipo censal.

Tiene como finalidad brindar salud a todos los peruanos, pues ofrece productos de más alta calidad para las distintas especialidades médicas, como cardiología, ginecología, reumatología, otorrinolaringología, medicina general, psiquiatría, traumatología, entre otras especialidades.

En cuanto la estructura organizacional, no es la adecuada en su totalidad, porque no se cumple el nivel jerárquico en algunos casos. Así mismo existen dificultades de comunicación, dado que los mensajes no son comprendidos por los colaboradores de la empresa.

En relaciones humanas, los colaboradores no cuentan con incentivos esperados, no hay reconocimientos en general, solo en algunos colaboradores, ya que tienen mayor afinidad con los superiores. No existe integración total en los equipos de trabajos, puesto que la preocupación es individualizada.

Por lo tanto las recompensas no son las esperadas puesto que cada colaborador esta evaluado por los superiores, y la remuneración es diferente en cada uno de ellos. En cuanto a la medición de la producción de cada colaborador, se basan en el cumplimiento de metas y objetivos mensuales.

Las recompensas dentro de la empresa son muy reducidas, ya que es muy notoria el favoritismo. No existe una política de entrega de estímulos a los colaboradores, ya que no se sienten motivados a mejorar su desempeño laboral.

Por lo tanto este presente trabajo determinó la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en Laboratorios Farminindustria S.A. del Distrito de Lince, 2017

Misión

Ayudar a las personas a encontrar el camino de la vida sana e innovar la ciencia como un medio para contribuir a la salud de forma dedicada y consiente. (Ver anexo). La principal contribución duradera a la salud es mantener un clima laboral adecuado en los colaboradores y transmitirlo.

Visión

Ser una institución que se desarrolle para ser considerado líder en innovación y manejo de organización en la salud, sobre la base de alcanzar los objetivos más caros y exigentes, que cuida a las personas que reciben nuestros servicios y que tiene el compromiso a continuar haciéndolo en el futuro. (Ver anexo)

1.2. Trabajos previos.

En la actualidad es una necesidad que las investigaciones referente al desarrollo del clima organizacional y desempeño laboral tengan el soporte necesario para que la organización se desempeñe de la mejor manera. Por ello los antecedentes son vitales.

Sotomayor (2013), en su tesis titulada “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua*”, 2012. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la ciudad de Tacna, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, asimismo identificar los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental – transeccional. La población estuvo conformada por 150 trabajadores administrativos y la muestra fue de 109 trabajadores y para obtener los datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable. Se llegó a la conclusión que el clima organizacional y la satisfacción laboral son determinadas por los empleados de la empresa como de nivel medio o moderado, influyendo en la actitud y comportamiento de los trabajadores, así como en la relación con el personal administrativo, también existe una relación significativamente alta y positiva entre el clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de lo que se deduce que a mayor clima organizacional de los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que perciban los trabajadores de la empresa. La contribución del trabajo

de investigación resulta importante, porque muestra que existe una relación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Resulta importante considerar que el clima laboral influye en el personal, y si dicho clima es positivo será satisfactorio en la empresa, como la actitud y el comportamiento.

Romero (2014), en su tesis intitulada "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración de personal de la empresa Mapfre durante el periodo 2014*". Trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal fue precisar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de administración de personal en la empresa "Mapfre Perú", Miraflores-Lima, 2014. La tesis es de tipo descriptivo correlacional, y tiene como objetivo determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de administración de personal de la empresa "Mapfre Perú", Miraflores- 2014. La tesis tiene un diseño no experimental, transversal. Se concluye que el clima organizacional es favorable para la organización, y en las actividades asignadas a cada miembro son positivas para el desempeño individual y grupal. El desempeño laboral de los colaboradores, es adecuada según el perfil del cargo, en donde le permite desenvolverse y sentirse satisfecho, por los resultados obtenidos en la ejecución de sus funciones que deben realizar diariamente. La contribución del trabajo de investigación resulta favorable y positivo para todos los trabajadores de la empresa.

Sánchez (2014), en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sub gerencia de identificación y grafotecnia, Reniec, Lima, 2013*". Investigación que sirvió para obtener el título de Licenciado en administración. Tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de identificación y Grafotecnia, Reniec, Lima, 2013. La presente tesis es de tipo descriptivo-correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental. La

población de esta investigación está compuesta por 30 trabajadores, la muestra será igual a la población. Finalmente se llegó a la conclusión:

1. Se logró identificar la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de identificación y Grafotecnia. Los resultados determinan que existe debilidad en la motivación, liderazgo y comunicación, de igual modo en las habilidades, capacitación y reconocimiento de los trabajadores de la empresa.

2. Se determinó que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de identificación y Grafotecnia, por cuanto se evidencio insatisfacción en estimulas, necesidades, persistencia y remuneración, lo que impacta en el desempeño laboral.

3. Se precisó que el liderazgo se relaciona adecuadamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, toda vez que se expuso flaquezas en comunicación y toma de decisiones, lo que trasciende en el desempeño laboral.

4. Se precisó la relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia, al haberse manifestado carencias en colaboración e integración, lo que repercute en el desempeño laboral. Lo relevante de la tesis consiste en que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen relación, ya que se manifestó de colaboración e integración.

Peña (2015), en su tesis *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”* Universidad Autónoma de Coahuila-México. La tesis de investigación tuvo el objetivo de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar de la industria metal-mecánica ubicada en Monclova, Coahuila. Para la realización de este estudio se determinó que la muestra fuese por consenso, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert. Los resultados que se obtuvo en la presente tesis señalan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo adecuados para hacer las funciones que les encomienden y que establecen la distribución de actividades, responsabilidades y funciones

entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. Sobre la variable satisfacción laboral, se puede considerar que los empleados de la empresa se sienten satisfechos y felices con el desarrollo de su trabajo en la empresa, se sienten que son respetados y escuchados, que las retribuciones económicas que perciben son satisfactorios, de igual modo el trato del jefe y de sus compañeros son los adecuados. Sienten que hay muchas posibilidades de ascender a un puesto superior sobre la base de su conocimiento y experiencia. El investigador de esta tesis pudo observar que los trabajadores se encuentran muy a gusto en sus labores, ya que cuentan con las herramientas necesarias para que puedan realizar su trabajo. Del mismo modo el clima organizacional es el adecuado.

Rodríguez (2015), en su tesis *“El Clima Organizacional y el Cumplimiento de Metas de Trabajo en la Empresa Davimotor Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato, Ecuador 2015”*, trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Ingeniero de empresas, Tuvo como objetivo precisar de qué manera el clima organizacional afecta al cumplimiento de metas de trabajo de la Empresa Davimotor Cía. Ltda. El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo correlacional. En cuanto a la población y muestra, la presente investigación se realizó al personal de la empresa Davimotor Cía. Ltda. tanto como clientes internos y a los clientes externos. Se llegó a la conclusión que, de acuerdo a la investigación realizada, se obtuvieron resultados importantes de las encuestas aplicadas a los clientes internos de la empresa, un dato relevante es el que se refiere a la estructura de la organización, pues los colaboradores consideran que la estructura no es poco adecuada, esta situación interviene de manera negativa en el clima laboral. Con respecto a los resultados obtenidos de los clientes externos, se indica que están satisfechos con los productos que reciben en la empresa, por lo tanto, la imagen en la calidad de productos es altamente positiva. El clima organizacional en la empresa es poco adecuada para el cumplimiento de las labores de los empleados en la empresa Davmotor Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. No existe una comunicación eficiente con los superiores y directivos de la institución, estas acciones son provocadas por la falta de motivación para realizar sus trabajos. De acuerdo a los resultados obtenidos, se registra que los empleados se encuentran poco satisfechos y

motivados para realizar su trabajo, con lo que hay necesidad de motivarlos de una manera integral, es decir todos los trabajadores y directivos deben tener cambios de actitudes, esto permitirá el crecimiento del talento humano, pues un personal motivado rendirá mucho más que uno que no lo está, consecuentemente la empresa será más productiva y competitiva en el medio. El presente trabajo nos muestra, si los colaboradores no desempeñan de manera adecuada sus funciones es porque están carentes de motivación, y una de las razones también es, la poca o nula comunicación con el superior. Esto afecta en gran manera a los empleados. Es porque tal vez no están siendo motivados. Todos los empleados se desempeñaran mucho mejor.

Delgado (2015) en su tesis titulada “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la oficina de administración de la corte suprema de justicia de la república, Lima, 2015*”. Tesis para optar el título de Licenciado en administración. Consignó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la Republica.

La presente investigación corresponde al tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, debido a que se evaluó el clima organizacional y el desempeño de los empleados de la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la Republica, para luego determinar si existe relación entre estas dos variables. La investigación es de diseño no experimental de corte transversal, ya que ninguna de las variables será manipulada y solo ser descriptiva. En cuanto a la población está conformada por los 30 empleados de la Oficina de Administración de la Corte Suprema de la Republica. La muestra se utilizara en el presente proyecto de investigación está representada por 30 trabajadores, que laboran en la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la Republica, cabe mencionar que por ser muy pequeña y de fácil acceso se consideró la muestra como censo poblacional.

Se llegó a la conclusión, que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de

Administración de la Corte Suprema de Justicia de la Republica, Lima, 2015. Porque los resultados evidencian que aspectos como la motivación, comunicación, compromiso, capacitación, eficiencia y la retroalimentación son aspectos de importancia que nos permite conocer las necesidades y expectativas que tienen cada trabajador para poder tener un mejor desenvolvimiento en sus puestos de trabajo.

Se logró comprobar que se relaciona directamente la motivación con el desempeño laboral de los empleados de la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la Republica, Lima, 2015. En conclusión si la persona recibe la motivación necesaria realizara un mejor trabajo dentro de la Organización, de tal forma se verá reflejado en los resultados. Si se quiere alcanzar los objetivos deben proporcionarles mejores oportunidades y la confianza necesaria, en el momento que la persona considere en aportar ideas sea tomada en cuenta.

El autor de la tesis, refiere la importancia de recibir motivación de parte de la organización para que los trabajadores se sientan en confianza al realizar su labor, de esa manera ellos puedan expresar sus opiniones y ser tomados en cuenta. Por lo tanto los resultados en la organización serán positivos.

Miranda (2012), en su trabajo de investigación intitulada *“Desempeño laboral de los orientadores turísticos y percepción del turista sobre el servicio de guiado en la ciudad de Caral- Lima”*. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en administración en turismo y hotelería. Tuvo como objetivo precisar la relación que existe entre el desempeño laboral de los orientadores turísticos y la percepción del servicio de guiado de la ciudad de Caral. El tipo de estudio es no experimental, ya que no se manipulan las variables y transaccional, porque se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único para analizar y descubrir las variables en un momento dado. En cuanto a la población, son los turistas. Según el Ministerio de Cultura (2011) con ayuda del INEI confirman que Caral recibe la visita promedio mensual de 5003 turistas entre extranjeros y nacionales, esto determina la población finita, ya que la cantidad es menor a 100 000, es por ello que se

aplica este método donde se permitirá obtener solo un grupo 290 turistas, de esta manera se determinara la percepción del servicio de guiado y la importancia del desempeño laboral de los orientadores turísticos en el Centro Arqueológico de Caral. Finalmente, se llegó a la conclusión, que entre el desempeño laboral de los orientadores turísticos y la percepción del servicio de guiado en la ciudad sagrada de Caral tienen un alto grado de relación e influencia; es así como las dimensiones han sido validas teóricamente y metodológicamente al utilizar el método de regresión lineal pues se logró establecer al desempeño laboral y su relación con la percepción del turista. En cuanto a la dimensión del desempeño, si influye en la percepción del turista sobre el servicio de guiado turístico ya que para los turistas el indicador de no cometer errores, obtuvo mayor relevancia en los resultados. El desempeño laboral fue la capacidad de integración, concluimos entonces que se debe tomar en cuenta la capacidad de integración de los orientadores, en las diferentes áreas y funciones de trabajo donde se perciba una buena comunicación y la solidaridad. El autor de este trabajo menciona la necesidad de la integración de los orientadores en todas áreas, porque si no hay buena comunicación y solidaridad entre ellos los turistas lo van a percibir y se llevarían un mal concepto al respecto.

Farro (2015) en su tesis titulada *“Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, mantenimiento servicios eléctricos Nalvarte S.A.- Cercado de Lima, 2015.* Tesis para adquirir el título de Licenciado de administración. Dicho objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mantenimiento servicios eléctricos Nalvarte S.A.-Cercado de Lima, 2015.

El tipo de investigación es de diseño no experimental ya que no existe manipulación de las variables, el sub diseño de la investigación es de corte transversal ya que se recolectan los datos en un solo momento. (Fernández y Baptista, 2006, p.147)

Se concluye que la investigación estableció mediante los resultados que existe relación entre las variables: Clima laboral y desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa mantenimiento servicios, eléctricos Nalvarte S.A.- Cercado de Lima. 2015, debido al resultado obtenido como el valor de significancia es de 0.005, y el índice de correlación es de 0.419, por lo que se concluye que existe una relación moderada entre las variables principales del estudio. A su vez esta conclusión se atribuye al crecimiento de la empresa, el manejo empírico de la misma, el inadecuado trato de las dimensiones abordadas en la investigación dentro de la empresa.

El autor de la tesis aseguró que existe relación entre las dos variables, y esto ayuda al crecimiento de la empresa. Este resultado es valioso para el presente estudio, sin embargo se debe aclarar que los contextos son distintos, en términos de espacio y tiempo.

Gonzales (2015) en su investigación titulada *“Relación del clima organizacional en el bienestar laboral en una corporación de telecomunicaciones en el Ecuador.”* La presente investigación se desarrolla en una corporación de telecomunicaciones en una provincia de la zona amazónica del Ecuador, cuyo objetivo general es: demostrar la relación clima-bienestar laboral en la organización objeto de estudio. La población de estudio se define como los directivos y empleados de dicha corporación, al realizar el censo se reporta que la población está compuesta por 47 personas.

Se concluye:

- En el constructo clima organizacional los ítems con valoraciones más positivas por parte de los encuestados se encuentran en las dimensiones: innovación y metas y los de peor valorados se encuentran en las dimensiones innovación y apoyo lo que constituye una contradicción importante si se tiene en cuenta que por su esencia según declara en la misión, ésta organización necesita innovar permanente para mantenerse y alcanzar un liderazgo en el mercado.
- En el constructo Bienestar laboral los resultados de menor puntuación son mis oportunidades de promoción laboral, mi sensación de seguridad en el trabajo, mi participación en las decisiones de la organización las cuales

tienen una importante influencia en la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia de los trabajadores.

En esta tesis, como parte de sus resultados se puede observar que la organización requiere de innovación para poder alcanzar el liderazgo en el mercado.

Manosalvas (2015), en su tesis titulada *“El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”*. La presente tesis tuvo como objetivo principal fue estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud en un hospital. El estudio se realizó con una muestra de profesionales que laboraban en diversas áreas del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. A través de una base teórica exhaustiva relacionada a este tema, se decidió utilizar como base el modelo creado por Chiang, Salazar y Núñez (2007). Los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática. El presente trabajo contribuye a la organización en la mayor eficiencia en las tareas de los elementos que conforman el sector salud.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Este trabajo de investigación está basado en las siguientes componentes de los siguientes autores:

1.3.1 Clima organizacional

Según Rodríguez (2015), “El clima organizacional tiene percepciones compartidas por los miembros de una organización referente al trabajo, del mismo modo al ambiente físico en el cual se desarrolla” (p.180). Es importante este concepto porque nos muestra las percepciones que tienen todos los miembros de una organización.

Se puede ver que el clima organizacional tiene cambios y puede variar al igual que el clima atmosférico, y eso es notorio en una empresa. Ya que en las

organizaciones que tiene periodos de climas agradable y periodos de mal clima.

Es de importancia este pensamiento de Rodríguez ya que menciona, que son los integrantes de la organización quienes perciben el clima laboral en el día a día. Puede ser el clima bueno o malo, y estas percepciones varían en cada integrante de la organización.

Al respecto, Chiavenato (2011) hace referencia que:

El clima organizacional es la cualidad del ambiente de la organización y experimentan los miembros de la organización y esto influye en su comportamiento. Así mismo para el autor el clima organizacional está asociado al ambiente interno en el que se desarrollan todos los miembros de la organización y esto está relacionado con la motivación de los participantes. Así mismo guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando esta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, animo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc. (pág. 49)

Al respecto, Uribe (2015) define el clima organizacional como un “conjunto de caracteres que se observan en una estructura organizacional y en sus subsistemas y pueden ser estimulados de manera que la entidad o subsistemas estén afines con los elementos y el ambiente” (p.36)).

Así mismo Uribe menciona que la estructura organizacional se debe a los elementos y el ambiente que se vive en la organización con los colaboradores.

1.3.2 Características

Según, Rodríguez (2015), concordante con Chiavenato (2011) y con Uribe (2015), el clima laboral se afecta a la vez por los cambios estructurales en la organización como, cambio de políticas, planes de gestión, contrataciones. etc.

El mismo autor indicó que el clima laboral también puede ser afectado por las conductas y cualidades de los elementos de la empresa. La ausencia y la traslación continua pueden ser indicadores de un deficiente clima laboral, esto conlleva a una insatisfacción laboral (Rodríguez, 2015, p.181)

Sentirse bien consigo mismo: lograr lo que uno se ha propuesto y esto implica generalmente impuesto, disciplina y constancia. Lo que a menudo no solo produce satisfacción inmediata, si no que interfiere en ella. Sentirse bien con respecto a los demás: Son cosas positivas que realizamos para los demás, es nuestra aportación para mejorar sus vidas y la manera eficaz de mejorar nuestra vida.

Estar preparados para afrontar personalmente las exigencias de la vida: Son situaciones en la vida que afectan nuestras decisiones y generan stress. Cada individuo reacciona de manera diferente, algunos toman actitudes positivas y superan el obstáculo y otras se quedan estancados y marcados en sus recuerdos negativos. Aquellas personas que logran recuperarse fácilmente, que aprenden de los problemas y mantienen un espíritu de esperanza frente a las adversidades se les consideran resilientes.

Tiene cierta estabilidad de la calidad del contexto interno de una institución organizacional, la cual es experimentada por sus elementos, influye en su conducta y puede ser referida en términos de valores de un personal conjunto de propiedades. (Uribe, 2015, p.40)

Se considera de esta perspectiva, a) se distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores. (Uribe, 2015, p.40)

Es el resultado de la interacción, entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como lo perciben. (Uribe, 2015, p.40)

Tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que este actúa como un determinante del comportamiento

en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento. (Uribe, 2015, p.40)

Es importante saber, que si existe una constante rotación de personal en una organización es muy probable que hay un mal clima laboral, y esto lógicamente conlleva que los colaboradores estén insatisfechos dentro de la organización. En el rubro farmacéutico también se puede notar que existe rotación de personal en forma constante, y los factores son diferentes.

1.3.3 Desempeño laboral

Según, Chiavenato (2011), al respecto refirió:

Al desempeño laboral como el comportamiento de una persona que desempeña un puesto, y esto es situacional ya que varía en cada persona y dependen de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. Así mismo la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo. (p.202)

Milkovich y Boudreu (1994), consideraron que “el desempeño laboral es la conducta del trabajador en el logro las propuestas laborales fijados, este instituye la habilidad individual para establecer objetivos trazados por la empresa” (p.87).

Robinns y Judge, (2012), al respecto, mencionaron que el desempeño laboral se refiere “al consecución de las deberes y encargos, ya que estos favorecen a la elaboración de bienes y servicios que estos conlleva a labores administrativas. Así mismo menciona que la estimación tiene varios fines, uno de ellos consiste en ayudar a la orientación de la directiva a que asuma medidas de recursos humanos sobre promociones, trasmisiones y destituciones” (p. 555).

Importancia: Según Chiavenato (2011), “el desempeño laboral es el puesto que un trabajador ejerce en sus funciones, y esto se diferencia en cada persona, ya que cada uno tiene diferente función. Y se evalúa de acuerdo a la evaluación de cada miembro de la organización” (p.55).

1.3.4. Características

Según, Chiavenato (2011), Milkovich y Boudrem (1994), Robinns y Judge (2012):

La formulación de objetivos mediante consenso, es el primer paso de la nueva y participativa APO, los objetivos son formulados en conjunto por el evaluado y su gerente, mediante una autentica negociación para llegar a un consenso. Los objetivos no deben imponerse, sino establecerse mediante consenso. Cuando se alcanzan, la empresa debe obtener un beneficio, y el evaluado, sin duda, una parte directa del mismo, como un premio o algún tipo de remuneración variable. (pág. 204)

Compromiso personal para alcanzar los objetivos formulados de común acuerdo: En algunos casos se presenta una especie de contrato formal o psicológico que representa el pacto respecto de los objetivos. El evaluado siempre debe aceptar plenamente los objetivos y es necesario que también acepte su compromiso íntimo para alcanzarlos. (p. 204)

Acuerdo y negociación con el gerente respecto de la asignación de los recursos y de los medios necesarios para alcanzar los objetivos: Una vez definidos los objetivos mediante consenso y obtenido el compromiso personal, lo siguiente es obtener los recursos y los medios para alcanzarlos con eficacia. (pág. 204)

Desempeño: Se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en ese punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (pág. 204)

Medición constante de los resultados y comparación con los objetivos: Se trata de constatar el costo-beneficio del proceso. La medición de los resultados, al igual que los objetivos, debe tener fundamentos cuantitativos creíbles y confiables y, al mismo tiempo, que proporcionen una idea objetiva y clara de cómo marchan las cosas y como se encuentra el esfuerzo del evaluado. (Pág. 204)

Las capacidades: Son los instrumentos y cualidades que tiene la persona, empresa u organización, para desarrollar una determinada actividad.

Habilidades: Son las aptitudes innatas, talentos, habilidad o competencia que posee cada individuo para realizar con éxito una tarea u oficio.

Cualidades: Son aquellas particulares características que nos definen de algo o alguien, esta puede referenciar a actitudes físicas como dureza, flexibilidad, conductividad y actitudes personales que se consideran como características esencial de la forma de ser y proceder de un individuo.

Redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del empleado, así como hacer sugerencias para que este mejore. (pág. 558)

Los incidentes críticos agrupan la atención del estimador en el contraste que hay entre efectuar un trabajo con eficacia y sin ella. Un directorio de sucesos críticos de este tipo ofrece un acumulado amplio de modelos que sirven para mostrar a los trabajadores las conductas anheladas y también para seleccionar a quienes hace falta mejorar. (pág. 558)

Factores de desempeño, tales como la cantidad y calidad del trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa. (pág. 558)

Escalas de calificación basadas en el comportamiento armonizan elementos significativas de las metodologías de evaluación por sucesos críticos y de escalas gráficas. El estimador aprecia a los sujetos con base en reactivos

situados a lo largo de un continuo; los reactivos son modelos de conductas reales en la labor. (pág. 559)

1.3.5. Importancia del clima organizacional

Hoy en día, el clima organizacional es uno de los componentes más relevantes en el desarrollo de una organización, porque al llevar a cabo los planes para mejorar las condiciones climáticas de la organización se pueda conseguir el bienestar de los trabajadores, de esa manera se logrará que la empresa sea más competitiva y mejore las relaciones humanas en el interior y exterior de la empresa.

Así mismo es un aspecto muy importante para una sociedad la organización de la empresa y sus participantes para el buen desarrollo y desempeño en la organización y se puede definir como el conjunto de condiciones sociales que caracterizan en una empresa, y esto influye en los empleados.

De manera en que los grupos dentro de la organización se integran y trabajan y se evita los conflictos y se desarrolla la motivación.

Muchas empresas aún tienen la debilidad en este aspecto ya que no toman la importancia debida al clima laboral. Y uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, y esto imposibilita que los colaboradores se sientan parte del proyecto, y esto influye en el cumplimiento de los objetivos.

Otro elemento importante que suele alterar y provoca conflictos es la falta de equidad entre los empleados que desempeñan una labor similar, porque a veces no existe equidad tanto en reconocimiento y en las remuneraciones, es decir en los sueldos y bonificaciones.

Es muy importante el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato. Que cuando no sucede, no hay dinero ni beneficios que impidan que el profesional empiece a buscar nuevos desafíos, perjudicando el talento del profesional dentro de la organización.

En las organizaciones existe ausencia de políticas que permitan las buenas relaciones entre los empleados, esto implica la alta rotación, baja productividad dificultades en las comunicaciones y conflictos. Por ello es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y la retroalimentación que es vital en una organización.

Se debe tener en cuenta que cada día surgen nuevas empresas y el medio es más competitivo, porque el tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y así ofrecer excelentes resultados para la empresa.

Se puede decir que un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo. Entre los logros positivos se puede definir como: logro, afiliación, productividad, satisfacción, adaptación, innovación.

Entre las consecuencias negativas se puede definir: alta rotación de personal, ausentismo, poca innovación, baja productividad.

1.3.6. Marco conceptual

Actitudes.- Reflejo de cómo se siente alguien con respecto a algo, puede ser favorable o desfavorable (Robbins y Judge, 2012, p.35).

Clima organizacional.- Calificaciones cooperadas por los elementos de una empresa en alusión al trabajo, al contexto físico y las relaciones interpersonales que influyen dicho trabajo (Rodríguez, 2015, p.58).

Conflicto.- Existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden chocar entre sí que se inicia cuando una de las partes percibe que la otra entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, alterándose las situaciones (Chiavenato, 2011, p.25).

Conocimiento.- Actividad por la cual se adquiere la certeza de que existe una realidad (Méndez, 2012, p.36).

Compensación.- Conjunto de gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de una labor desarrollada (Werther y Davis, 2008, p.44).

Competencia.- Conocimiento, habilidades y conductas que permitirán a los trabajadores realizar sus funciones de manera efectiva (Dessler y Varela, 2011, p.37).

Comportamiento organizacional.- Estudio de la conducta de los individuos y grupos en función del estilo administrativo que adopta la organización (Chiavenato, 2014, p.78).

Cuestionario.- Conjunto de preguntas a través de las cuales el investigador precisa la información que pretende para el trabajo (Méndez, 2012, p.12).

Cultura organizacional.- Sistema de significado compartido por los miembros, distinguiendo a una organización de las demás (Robbins y Judge, 2012, p.30).

Desempeño laboral.- Manera en que una persona o grupo de personas realizan las tareas (Mondy, 2010, p.12).

Diseño de investigación.- Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.23).

Enfoque cuantitativo.- Recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.36).

Enfoque cualitativo.- Recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.12).

Estadística.- Ciencia que recoge, organiza, presenta, analiza e interpreta datos con el objetivo de señalar la toma de decisiones más eficaz (Lind, Marchal y Wathen, 2008, p.25).

Estructura de la tarea.- Grado en que están definidos los procedimientos para las tareas del puesto (Robbins y Judge, 2012, p.18).

Estructura organizacional.- Manera en las que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan de manera formal (Robbins y Judge, 2012, p.36).

Evaluación del desempeño.- Sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas (Mondy, 2010, p.14).

Encuesta.- Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. (Bernal, 2010, p.194).

Formulación del problema.- Planteamiento de una pregunta que define cual es el problema que el investigador debe resolver gracias al conocimiento sistemático a partir de la observación, descripción, explicación y predicción (Méndez, 2012, p.18).

Hipótesis.- Explicaciones tentativas del fenómeno que está siendo investigado, se formulan como proposiciones. Indica lo que tratamos de probar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.36).

Incentivos.- Sucesos o condiciones que influyen a la acción. Constituyendo un conjunto de estímulos, no necesariamente financieros, enfocados al logro de determinadas metas (Werther y Davis, 2008, p.47).

Indicadores.- Sirven para medir el desempeño de diversas actividades relacionadas con los recursos humanos, varía muchísimo según la actividad (Dessler, 2009, p.78).

Investigación.- Conjunto de procesos sistemáticos, crítico y empíricos que son aplicados al estudio de un fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.17).

Investigación correlacional.- Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.87).

Investigación descriptiva.- Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se desea someter a un análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.36).

Investigación explicativa.- Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se desea estudiar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.38).

Investigación exploratoria.- Es el nivel de estudio cuyo propósito es analizar un estudio nuevo, un planteamiento problemático muy poco estudiado, las cuales servirán de fundamento teórico para posteriores trabajos del nivel descriptivo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.45).

Investigación no experimental.- Trabajos de investigación que se desarrollan bajo el método de la observación en su contexto natural para su posterior análisis e estudio, en este método de investigación no existe la manipulación deliberada de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.32).

Justificación de la investigación.- Indica el porqué de la investigación, mostrando las razones, demostrando que el estudio es importante y necesario (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.32).

Liderazgo.- Habilidad para influir en un grupo dirigiéndolo hacia el logro de un objetivo o conjunto de metas (Robbins y Judge, 2012, p.33).

Motivación.- Procesos que influyen en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona con la idea de alcanzar un objetivo (Robbins y Judge, 2012, p.38).

Muestra.- Fracción de personas del total de la población que es fuente de información para la investigación (Méndez, 2012, p.8).

Organizaciones.- Conjunto de personas que trabajan reunidas con división del trabajo, para alcanzar propósitos y objetivos comunes (Chiavenato, 2014, p.44).

Población.- Número total de personas o elementos que pertenecen a un grupo, empresa, región, país u otra forma de asociación humana que es objeto de conocimiento en la investigación (Méndez, 2012, p.17).

Proceso de investigación.- Cumplimiento de pasos o fases que el investigador tendrá en cuenta para lograr el conocimiento acerca de la realidad en la que se encuentra interesado (Méndez, 2012, p.35).

Promoción.- Movimiento de una persona hacia un nivel más alto dentro de una organización (Mondy, 2010, p.49).

Reconocimiento.- Diversos tipos de incentivos no económicos, produciendo un efecto positivo sobre el desempeño (Dessler, 2009, p.40).

Recursos humanos.- Personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea la tarea que realicen (Chiavenato, 2011, p.24).

Remuneración.- Todas las formas de retribuciones destinadas a los empleados, que derivan de su empleo (Dessler, 2009, p.23).

Satisfacción laboral.- Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio (Robbins, S y Judge, 2012, p.33).

Sociales SPSS.- Software o programa de análisis cuantitativo estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.44).

Tabulación.- Ordenamiento de la información que al ser procesada y cuantificada por ítems y agrupada permite la presentación en tablas (Méndez, 2012, p.13).

Variable.- Propiedad que puede modificarse, siendo dispuesto de evaluarse u observarse (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.20)

1.3.7. Dimensiones del clima organizacional

Rodríguez (2015) mencionó las siguientes dimensiones:

Estructura de la organización: Se presentan con los indicadores como:

Reglamentos, normas, planificación, y exigencias establecidas. Rodríguez (2015) (pág.190)

Relaciones humanas: Se miden los vínculos de apoyo mutuo y solidaridad o las dificultades que son derivadas de rivalidades personales y estos se establecen en una organización. Rodríguez (2015) (pág.190)

Recompensas: Se miden los sistemas de remuneraciones y recompensas de todo tipo que la organización puede ofrecer a sus miembros. Rodríguez (2015) (pág.190)

Reconocimiento: Aquí se medirán el grado en que los superiores puedan evaluar el trabajo de sus subordinados. A la vez también se refiere al apoyo que el trabajador recibe de parte de su superior. Rodríguez (2015) (pág.190)

Al evaluar estas dimensiones dentro de la organización nos permitirá conocer el estado en el que se encuentra el clima organizacional. El cuestionario del clima organizacional está elaborado en base a preguntas cerradas, donde se solicita a las personas encuestadas que midan el clima de la organización en la cual se encuentran, basados en la situación presente y de la que consideran ideal, con esta evaluación conseguirán comprender el estado presente del clima, así como la distancia que se cree existe entre el estado actual y el ideal, asimismo buscaran saber si existe relación con la variable desempeño laboral.

Estructuras de la organización

Robbins y Judge (2013) indicaron que “una estructura organizacional define la manera en que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente” (p.480).

Rodríguez (2015) manifestó los siguientes indicadores de las estructuras de la organización: “reglamentos, normas y exigencias establecidos por la estructura formal de la organización” (pág.190).

La estructura organizacional es importante en todas las empresas, debido a que determina características de la organización, y tiene como finalidad de establecer las actividades que desarrollaran los integrantes de una organización y de esa manera llegar los objetivos que desea la empresa.

Relaciones humanas

Chiavenato (2014) manifestó que las relaciones humanas son “las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos” (p.79).

Rodríguez (2015) indicó los siguientes indicadores: “grado en que al interior de la organización se establecen vínculos de apoyo mutuo y solidaridad, o en que se producen dificultades derivadas de rivalidades personales” (p.190).

Toda acción donde intervengan dos personas o más es una manifestación de relación humana, se piensa que las relaciones humanas son las comunicaciones de un ser humano con otro considerando su cultura y normas, colaborando y relacionándose como personas de un mismo género dentro de la sociedad.

Cada miembro de la organización poseemos una personalidad y característica diferente a los demás, y esto influye en nuestro comportamiento y actitudes, es por ello la importancia de conocer a todos los miembros de una organización. Para alcanzar una buena relación humana lo principal es que las personas se acepten a sí mismas, de ese modo aceptar a los demás. y por efecto serán aceptadas en la organización.

En nuestro centro de labores, es importante que los colaboradores mantengan buenas relaciones humanas debido a que les permitirá hallar satisfacción por su trabajo y aumentar su productividad y cumplir con los objetivos deseados.

Recompensas

Chiavenato (2014) indica que las recompensas “buscan la satisfacción de necesidades psicológicas, como el reconocimiento, la aprobación y la participación en grupos sociales” (p.84).

Rodríguez (2015) manifiesta los siguientes indicadores: “sistema de remuneraciones monetarias y de recompensas, posibilidades de promoción y carrera funcionaria” (p.190).

El sistema de recompensas está basado en salarios, beneficios, promociones, etc. y constituye un factor básico que induce al individuo a trabajar en beneficio de la organización.

Las personas que laboran en las organizaciones lo hacen debido a ciertas expectativas, y están listas a dedicarse enteramente al trabajo y a cumplir con las metas y todos los objetivos de la organización si esto les produce algún beneficio importante por su empeño y dedicación. Es decir, el compromiso de las personas en la organización depende mucho del grado de compensación percibido por ellas; a medida que el trabajo produce resultados óptimos, mayor será el compromiso. Es por ello la importancia de elaborar sistemas de recompensas que sean capaces de incrementar el compromiso de las personas.

Reconocimiento

Rodríguez (2015) manifestó que el reconocimiento se refiere “al apoyo que el subordinado encuentra en sus superiores” (p.190). Los reconocimientos hacia los trabajadores se basan en estímulos no monetarios de acuerdo al desempeño laboral del trabajador.

El reconocimiento se refiere al uso de las habilidades y calificaciones del trabajador para mejorar el desempeño y la productividad de la organización. Es similar a la motivación de los trabajadores, alienta satisfacción laboral, el compromiso y la productividad. El reconocimiento es importante en la organización ya que fortalece el vínculo de la empresa con los trabajadores, y ocasiona cambios efectivos dentro de una organización. Cuando se reconoce a un buen trabajador, también se refuerzan las acciones y comportamientos que la organización busca extender en los trabajadores.

1.3.8. Indicadores

Autoritarismo: Es un sistema político que se fundamenta en el sometimiento absoluto de una autoridad.

Conflicto: Situaciones en las que dos o más personas, o grupos tienen intereses contrapuestos. El conflicto puede ocurrir en el ámbito personal, familiar, laboral, comunal, municipal, nacional e incluso internacional.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados.

Motivación: Las personas tienen diversas necesidades en un determinado momento, estas pueden ser del tipo: biológicas, derivadas de presión como el hambre, sed o la incomodidad; otras son psicológicas: producto de la necesidad de reconocimiento, aprecio.

Normas: Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

Planificación: Procesos de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

Reconocimiento: Es la acción y efecto de reconocer algo, o a alguien. Dicha acción sirve para saber el contenido de algo y de esa manera examinar más profunda o detalladamente.

Reglamentos: Es el conglomerado de leyes, normas determinadas por un individuo competente con el objetivo de determinar parámetros de obediencia para ejecutar una actividad determinada.

Responsabilidad: Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. Así mismo se considera una cualidad y un valor del ser humano.

Solidaridad: Uno de los valores humanos más importantes y esenciales de todos, la solidaridad es lo que hace una persona cuando otro necesita de su ayuda, es la colaboración que alguien puede brindar, sin intención de recibir algo.

1.3.9. Dimensiones de desempeño laboral

Producción: Se evalúa el volumen de trabajo producido, o la cantidad de servicios prestados. (Chiavenato, 2011, p. 210)

La evaluación del desempeño debe ser idóneo en el cual el ambiente debe ser el adecuado para que los colaboradores puedan desempeñarse tranquilamente y con confianza.

Calidad: Se toma en cuenta el nivel de precisión, la periodicidad de errores, exposición, y organización que caracteriza al trabajo realizado. (Chiavenato, 2011, p. 210)

Responsabilidad: Aquí se evalúa la dedicación que le damos al trabajo, y al cumplimiento de los plazos establecidos. (Chiavenato, 2011, p. 210)

Todos los miembros de la organización estamos en el deber de dedicarnos en nuestras labores con la mayor dedicación y responsabilidad.

Cooperación: Se evalúa la actitud de los trabajadores ante la organización, y la voluntad que se tiene para colaborar, así mismo la solidaridad que debemos tener a nuestros compañeros de labores. (Chiavenato, 2011, p. 210)

En toda organización se evalúa la cooperación y la actitud de los colaboradores.

Sentido común: Son los saberes y los dogmas participados por una colectividad y razonados como prudentes, razonados o legítimos. (Chiavenato, 2011, p. 210)

Presentación personal: Es la presencia, imagen, estética personal. Es el aspecto con que se muestra una persona. (Chiavenato, 2011, p. 210)

Es muy importante la presentación personal cuando desarrollamos nuestras labores. Ya que también se evalúa esta dimensión en toda organización.

1.3.10. INDICADORES:

Acatar órdenes: Alude a tolerar, respetar o consentir algo. Quien acata una orden o un requerimiento, acepta realizar aquello que le indican.

Ayuda: Acción que una persona hace de manera desinteresada para otra, por aliviarle el trabajo, para que consiga un determinado fin.

Arreglo personal: Cuidar el cabello, piel, cara, manos y todo el cuerpo. Esto puede levantar la moral y aumentar la autoestima.

Cantidad de visitas por zona: es la cantidad de visitas propuestas al médico como objetivo.

Cumplimiento de metas: Se refiere a la acción y efecto de cumplir con los objetivos en determinada cuestión o con una organización o alguien. Se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.

Dedicación del trabajo: Se refiere al efecto de aplicación o voluntad en el trabajo.

Exactitud: Es la puntualidad y fidelidad en la ejecución de algo. Cuando alguien ejecuta una acción con exactitud, el resultado obtenido es aquel que se pretendía. Implica la inexistencia del error o del fallo.

Imagen personal: Es nuestra carta de presentación frente al mundo. Ella se construye no solo a través de nuestra vestimenta si no a través de una gran diversidad de variables.

Orden: Se entiende por orden a la acción de posicionar o colocar las cosas en el sitio que le corresponde a cada uno.

Presentación: Se refiere al proceso a través del cual el contenido de un tema determinado se expondrá.

Supervisión oportuna: Es un proceso mediante el cual una persona procesadora de un caudal de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener con ellos resultados que les son comunes.

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos, a nivel laboral, familiar, personal, sentimental, o empresarial.

Voluntad: Es la intención o el deseo de hacer algo. Así mismo se utiliza para referirse al esfuerzo, coraje y determinación.

1.4. Formulación del problema

Problemas generales

¿Cómo se relacionan el Clima organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio farmindustria en Lima, 2017?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la estructura de la organización con el desempeño laboral en laboratorios farmindustria, Lima 2017?

¿Cómo se relaciona las relaciones humanas con el desempeño laboral en laboratorios farmindustria, Lima 2017?

¿Cómo se relaciona las recompensas con el desempeño laboral en laboratorios farmindustria, Lima 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.6.1 Justificación teórica

De acuerdo a Bernal (2010); “existe justificación teórica cuando en la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

El presente trabajo es importante porque permitirá determinar si existe alguna relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en laboratorios Farmindustria, con el soporte teórico de los investigadores como Darío Rodríguez, con su obra “Diagnóstico organizacional”, apoyado con el investigador, Idalberto Chiavenato, con su obra “Administración de recursos humanos”, en la que trata de manera magistral, sobre la importancia del capital humano.

1.6.4 Justificación práctica

De acuerdo a Bernal (2010) Se considera que una investigación tiene justificación práctica “cuando sus resultados de investigación aportan a solucionar un problema o, por lo menos, establece mecanismos de defensa para su solución” (p.106).

Con el desarrollo del presente trabajo será de mucha utilidad para tomar las mejores decisiones para mejorar el clima organizacional y desempeño laboral

en laboratorios Farminustria. Así mismo nos permitirá ponerlos en práctica para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Asimismo el presente estudio servirá para que muchas empresas del sector privado y público puedan tomarla como referencia y lograr mejoras al darle un mejor valor al recurso humano.

1.6.5 Justificación metodológica

De acuerdo a Bernal (2010), “en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107).

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional tendrá una población a investigar de 30 colaboradores se aplicara una encuesta tipo Likert lo que nos ayudara a llevar un orden y que nos sirva como herramienta eficiente en el área comercial de rubro farmacéutico.

Mediante los resultados de este trabajo se conocerá el uso correcto de instrumentos de investigación y servirá como guía metodológica para otras investigaciones similares de administración y gestión del talento humano dentro de las instituciones del estado en los temas de clima organizacional y desempeño laboral proporcionando los instrumentos de investigación, la relación de variables, software y los métodos utilizados.

1.6.7 Escala de Likert

Este instrumento fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; a pesar de los años, este estudio es muy usado y está aún en vigencia. Conformado por un grupo de preguntas desplegadas como afirmaciones o juicios, las cuales serán respondidas por los colaboradores. Es decir, se presenta cada aseveración y

se requiere al colaborador que manifieste su reacción seleccionando uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el colaborador consigue una calificación respecto de la aseveración y al final su calificación total, sumando las calificaciones conseguidas en concordancia con todas las aseveraciones.

Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

1.7.2 Hipótesis específicas

La estructura de la organización se relacionan significativamente con el desempeño laboral en laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

Las relaciones humanas se relacionan significativamente con el desempeño laboral en laboratorios Farminindustria Lince, Lima, 2017.

Las recompensas se relacionan significativamente con el desempeño laboral en laboratorios Farminindustria Lince, Lima, 2017.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

1.8.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la estructura y el desempeño laboral en Laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

Establecer la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en Laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

Identificar la relación entre las recompensas y el desempeño laboral en Laboratorios Farminindustria, Lince, Lima, 2017.

II.-MÉTODO

Diferencia de enfoque cuantitativo y cualitativo

Según Hernández (2014):

El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”). Mientras que un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (p, 10)

2.1 Tipo de investigación

2.1.1 Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (Hernández, 2010, p.80).

2.1.2 Investigación correlacional

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de

asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas, y después cuantifican y analizan la vinculación. (Briones, 1997, p.24).

Este tipo de estudio evalúa la asociación de las variables y luego se cuantifican.

2.2 Diseño de investigación

De acuerdo a Sampieri, el diseño del presente trabajo de investigación es No experimental, porque no opera las variables, se observa dichos fenómenos tal como se dan en su ambiente natural, para posteriormente estudiarlos.

2.2.1 Investigación no experimental. Según los conceptos establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010):

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.45)

2.2.2 Investigación transversal

De acuerdo a Bernal (2010): “Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p.118). Según Briones (1985), estos estudios son “especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio” (p.22). Esta investigación puede ser descriptiva o explicativa.

Tipo de estudio

Por el propósito o finalidades el tipo de estudio es básico

Según Behar (2008) “Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él” (p.19).

Su finalidad es buscar nuevas teorías o modificar las que ya existen y elevar los conocimientos científicos.

Varas (2012) señaló: “El estudio descriptivo-correlacional evalúa la relación entre dos o más variables e Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p. 203).

El nivel de investigación del presente estudio es descriptivo-correlacional. Es decir, el presente trabajo intenta medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren y los estudios correlacionales explican las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento preciso. El presente estudio medirá la relación que existe entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Enfoque

El presente trabajo cuenta con un enfoque cuantitativo, ya que cuenta con la recolección de datos para probar la hipótesis.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Su función principal es usar un enfoque exacto para recoger y analizar los datos que han sido medidos. En general, es preciso y basado en los números. Uno de los propósitos de la investigación cuantitativa es ser deductiva, en lugar de inductiva.

2.2.3 Variable 1 clima organizacional

Rodríguez (2015): el clima organizacional tiene percepciones compartidas por los miembros de una organización referente al trabajo, del mismo modo al ambiente físico en el cual se desarrolla” (p. 180). Es importante este concepto porque nos muestra las percepciones que tienen todos los miembros de una organización.

El clima organizacional se evaluara a través de dimensiones comprendidas por la estructura de la organización, relaciones humanas, recompensas. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de Likert.

2.2.4 Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2011) argumentó: El desempeño laboral es el comportamiento de una persona que desempeña un puesto, y esto es situacional ya que varía en cada persona y dependen de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. Así mismo la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo. Al respecto refiere al desempeño laboral como el comportamiento de una persona que desempeña un puesto, y esto es situacional ya que varía en cada persona y dependen de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. Así mismo la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en su puesto de trabajo. (p. 202)

Tabla 01: Clima organizacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Rodríguez, (2015) clima organizacional es el resultado de las percepciones que tienen los miembros de una organización.</p> <p>En este estudio el clima organizacional se medirá por las dimensiones más frecuentes que existen entre la relación individuo y organización. Estructura de la organización, relaciones humanas, y recompensas.</p>	<p>Son respuestas dadas por los miembros de la organización haciendo referencia a la estructura y recompensas.</p> <p>Para medir el clima organizacional la técnica se recopiló los datos de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario con respuestas cerradas y la escala de Likert.</p>	<p>1. Estructura de la organización</p>	<p>Reglamentos Normas Planificación Responsabilidad comunicación</p>
			<p>2. Relaciones humanas</p>	<p>Motivación Autoritarismo Conflicto Solidaridad</p>
			<p>3. Recompensas</p>	<p>Reconocimiento Remuneraciones</p>

Tabla 02: Desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Chiavenato, (2011) Mencionó que el desempeño laboral es el comportamiento de una persona que ocupa un puesto y que este desempeño es situacional, es decir varia de una a otra. También nos recuerda la importancia de la evaluación del desempeño. Así mismo se estableció las siguientes dimensiones, y rasgos de personalidad.</p>	<p>La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Para medir el desempeño laboral se recopiló los datos por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.</p>	Producción	Cantidad de visitas en zona Cumplimiento de metas
			Responsabilidad	Dedicación del trabajo Cumplimiento de plazos Supervisión oportuna
			Sentido común	Toma de decisiones Ausencia de instrucciones detalladas
			Presentación personal	Forma de vestir Arreglo personal Imagen

1.9 Población, muestra y muestreo

Considerando que la población a nuestra investigación está compuesta por 50 integrantes de la organización donde la muestra será de 30 trabajadores.

Según Arias, E (2006) indica que “una población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por problema y por los objetivos del estudio” (p.12).

También nos menciona sobre la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. La cantidad de mi muestra en mi área de trabajo en laboratorios Farminindustria es de 30 trabajadores.

Según Levin (1978) muestreo es “un procedimiento estadístico para seleccionar Utilizamos el muestreo cuando no es posible contar o medir todos los elementos de la población” (p.36). Además el muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población, debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos.

El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Es aquella técnica en la que los elementos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser tomados como parte de la muestra y, por lo tanto todas las posibles muestras de tamaño no tienen la misma posibilidad de ser elegidas. Este método de muestreo probabilísticos nos aseveran la representatividad de la muestra seleccionada y por tanto, son los métodos más recomendables.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos.

La técnica que será empleada en la presente en la investigación, será la encuesta en su variante encuesta personal, realizándose el encuentro, encuestador y encuestado a través de preguntas cerradas.

Encuesta: De acuerdo a Bernal (2010): “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

Cuestionario:

Según Bernal (2010):

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable. El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos aspectos que interesan en una investigación y son contestados por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos. (p. 250)

Escala de Likert

Según Likert (1932):

Se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada

afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p. 36)

Validez de instrumento:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201).

Juicio de expertos: “Conjunto de opiniones informadas de personas reconocidas por otros como expertos cualificados en este y que pueden dar información, evidencia, juicios, y valoraciones”. (Wentworht, 2000, p.36).

Tabla 03 Opinión Juicio de expertos

Experto	Apellidos y Nombres	Aplicable
Experto 1	Cama Sotelo, Manuel	Es aplicable
Experto 2	Janampa Acuña, Nerio	Es aplicable
Experto 3	Sandoval Nizama, Genaro	Es aplicable
Conclusión		Es aplicable

Alfa de Cronbach: Psicometría, el alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951, aunque sus orígenes se encuentran en los trabajos de hoy y de Guttman.

Confiabilidad:

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.”(p.200).

Existen diversos procedimientos para poder calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos ellos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría de éstos pueden oscilar entre

cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad.

Confiabilidad: Clima organizacional

El resultado tomado de la 1ra variable, realizado en una encuesta a 30 colaboradores con 18 ítems, arrojó en alfa de Cronbach 8.22.

Tabla 04

Escala: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	18

Nota: Tomados de los resultados del SPSS22

Confiabilidad: Desempeño Laboral

Se realizó de la misma manera una encuesta de la 2da variable a los 30 colaboradores de la empresa Farminindustria, la encuesta contaba con 18 ítems, y el resultado que arrojó en el alfa de Cronbach fue de 8.24.

Tabla 05

Escala: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	18

Nota: Tomados de los resultados del SPSS22

Instrumento de Medición:

Según Sampieri (2006):

Un instrumento de medición es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente un instrumento de medición adecuado es aquel que registra Entrevista Cuestionario adecuado es aquel que registra datos observables que

representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. Es decir capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar. Todo instrumento de medición debe reunir 3 requisitos esenciales, Validez, Confiabilidad, y Objetividad. (p. 276)

Objetividad de instrumento de medición:

Según, Sampieri (2006): “Se refiere al grado en que este es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan, la validez, confiabilidad y la objetividad no deben tratarse de forma separada, sin alguna de las tres, el instrumento no es útil para llevar a cabo un estudio” (p. 287).

Tabla 06 Clima organizacional

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Considero que son necesarios los reglamentos para una estructura en la organización	25	2	5	4,20	,957
Considero que son importantes los reglamentos en la organización	25	2	5	3,24	1,165
La comunicación fluida en la organización logra buenos resultados	25	3	5	4,12	,666
Considero que la comunicación es importante para la organización	25	1	5	3,08	1,441
Considero importante la planificación en el área comercial para resultados positivos en la organización	25	2	5	3,80	1,041
Considero que toda organización debe tener una buena planificación	25	2	5	3,08	,909
La motivación es necesaria para desarrollar las relaciones humanas	25	2	5	3,36	1,114
en el área comercial Existe motivación para un buen clima laboral	25	1	5	2,80	1,323
Existe solidaridad de parte de los consultores para tener buenas relaciones humanas	25	1	5	2,92	1,412
Considero que la solidaridad y relaciones humanas son importantes para mantener las buenas relaciones humanas	25	1	5	3,68	1,030
Considero que el autoritarismo en el área afectan en las relaciones humanas	25	2	5	4,08	,759
El ser autoritario en las funciones afecta las relaciones personales	25	2	5	3,96	,790
Los consultores recibirán adecuadas recompensas si cumplen los objetivos	25	2	5	4,00	,645
Considero importante una remuneración y recompensa para un buen clima laboral	25	3	5	4,60	,707
El personal de ventas recibirá recompensa por cumplir sus funciones	25	3	5	4,04	,676
El tener un buen clima laboral en el área nos lleva a adquirir nuestras recompensas	25	3	5	4,12	,726
El personal de visita médica recibe recompensa al cumplir sus funciones	25	2	5	3,88	,726
Considero importante en el área de ventas las recompensas al personal	25	2	5	3,20	1,041
N válido (por lista)	25				

Nota: Tomado de los resultados del SPSS22

Tabla 07 Desempeño laboral

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Considero que la cantidad de visitas eleva la producción	25	3	5	4,36	,860
La cantidad de visitas está acorde con la producción	25	2	5	3,16	1,068
El cumplimiento de metas está orientado a elevar la producción	25	3	5	3,96	,676
La producción está ligada al cumplimiento de metas	25	1	5	3,16	1,491
El cumplir la meta establecida en el área comercial genera mayor producción	25	2	5	3,80	1,041
Considero que es importante el cumplimiento de metas para la producción de medicinas	25	2	5	3,12	,927
Considero que la dedicación al trabajo es responsabilidad de cada uno	25	2	5	3,24	1,012
La responsabilidad es el perfil del consultor para dedicarse al trabajo	25	1	5	2,80	1,323
El cumplimiento de plazos es responsabilidad del área	25	1	5	2,92	1,441
El área de ventas muestra responsabilidad en el cumplimiento de plazos	25	1	5	3,68	1,030
La supervisión oportuna a los consultores es muestra de responsabilidad de los jefes	25	3	5	3,96	,676
La supervisión frecuente genera mayor responsabilidad	25	2	5	3,96	,790
Para tomar decisiones en la organización se necesita sentido común	25	2	5	4,00	,645
Considero que en la toma de decisiones en el área el jefe usa sentido común	25	3	5	4,64	,638
Para acatar órdenes de los jefes es necesario el sentido común	25	3	5	4,04	,676
El no tener las instrucciones detalladas muestran ausencia del sentido común	25	3	5	4,12	,726
Me considero imagen de la empresa por lo tanto tengo una buena presentación personal	25	2	5	3,88	,726
Considero importante la imagen personal en nuestra área	25	2	5	3,12	1,054
N válido (por lista)	25				

Nota: Tomado de los resultados del SPSS22

2.6 Método de análisis de datos.- Luego de cumplir con la recolección de la información, se elaborará una base de datos en una hoja de cálculo Excel, de preferencia, considerando los criterios de la encuesta y la totalidad de encuestados. Posteriormente, se hizo uso del software SPSS versión 23, para realizar el procesamiento de los datos.

Una vez concluida esta etapa, se procederá al análisis de la información resultante. Los gráficos y tablas, emanadas por el propio usuario, podrán ser.

2.7. Aspectos éticos.- Se cumplieron y respetaron todos los puntos establecidos por las leyes vigentes, en torno a los derechos de propiedad intelectual. Además se dio cumplimiento a los principios y valores éticos formulados por la universidad César Vallejo, como son: La honestidad, la puntualidad, la solidaridad, el trabajo en equipo, la igualdad y la justicia.

III.-RESULTADOS

Estructura del capítulo de resultados

Prueba de normalidad

Enunciado de hipótesis estadísticas Ho y Ha

Ho: Las variables bajo estudio provienen de una población normal

Ha: Las variables bajo estudio no provienen de una población normal.

Regla de decisión

Si valor de significancia sig. ≥ 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula (Ho)

Si valor de significancia sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Presentación de resultados

Correlaciones				
		CLIMAORGANIZACIONAL DESEMPEÑO LABORAL		
		CLIMAORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	CLIMAORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,472*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,472*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	30	30

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

Los resultados de Rho de Spearman, muestran el valor del coeficiente de correlación es 0,472 lo que señala una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,13 el cual no se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la relación entre ambas variables.

Resultados de la variable 1 dimensión estructura de la organización

			Estructura de la organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Los resultados de Rho de Spearman muestran el valor de coeficiente de correlación es 0,602 lo que señala correlación positiva entre estructura de la organización. Además cuenta con una significancia de 0,00 rechazándose de esa manera la hipótesis nula y aceptando así una relación entre ambas variables.

Resultados de la dimensión relaciones humanas

			Relaciones Humanas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.502 lo que señala una correlación positiva moderada entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Resultados de la dimensión recompensas

		Recompensas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Recompensas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,403**
		N	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,403**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Los resultados de la prueba de Rho de Spearman, muestran que el valor del coeficiente de correlación es 0.403 lo que señala una correlación positiva moderada entre las recompensas y el desempeño laboral, además cuenta con un nivel de significancia de 0,000 rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Resultados de la variable dimensión producción

Correlaciones				
		CLIMAORGANIZACIONAL		
		ONAL	PRODUCCIÓN	
Rho de Spearman	CLIMAORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,423*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	30	30
	PRODUCCIÓN	Coefficiente de correlación	,423*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	30	30

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

Los resultados de Rho de Spearman muestran el valor de coeficiente de correlación es 0,423 lo que señala una correlación positiva moderada entre producción y clima organizacional. Además cuenta con un nivel de significancia de 0,28 no se rechaza la hipótesis nula y se acepta la existencia de relación entre ambas variables.

Los resultados nos muestran que si el clima organizacional es buena, la producción será positiva.

Resultados de la dimensión Responsabilidad

Tabla 17

Correlaciones				
		CLIMAORGANIZACIONAL	RESPONSABILIDAD	
		ONAL	D	
Rho de Spearman	CLIMAORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RESPONSABILIDAD	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Los resultados de Rho de Spearman muestran el valor de coeficiente de correlación es 0.635 lo que señala la correlación positiva entre responsabilidad y clima organizacional. Además cuenta con un nivel de

significancia de 0,00 rechazándose así la hipótesis nula y aceptando la existencia de una relación significativa entre ambas variables

3.1 ANALISIS DESCRIPTIVOS

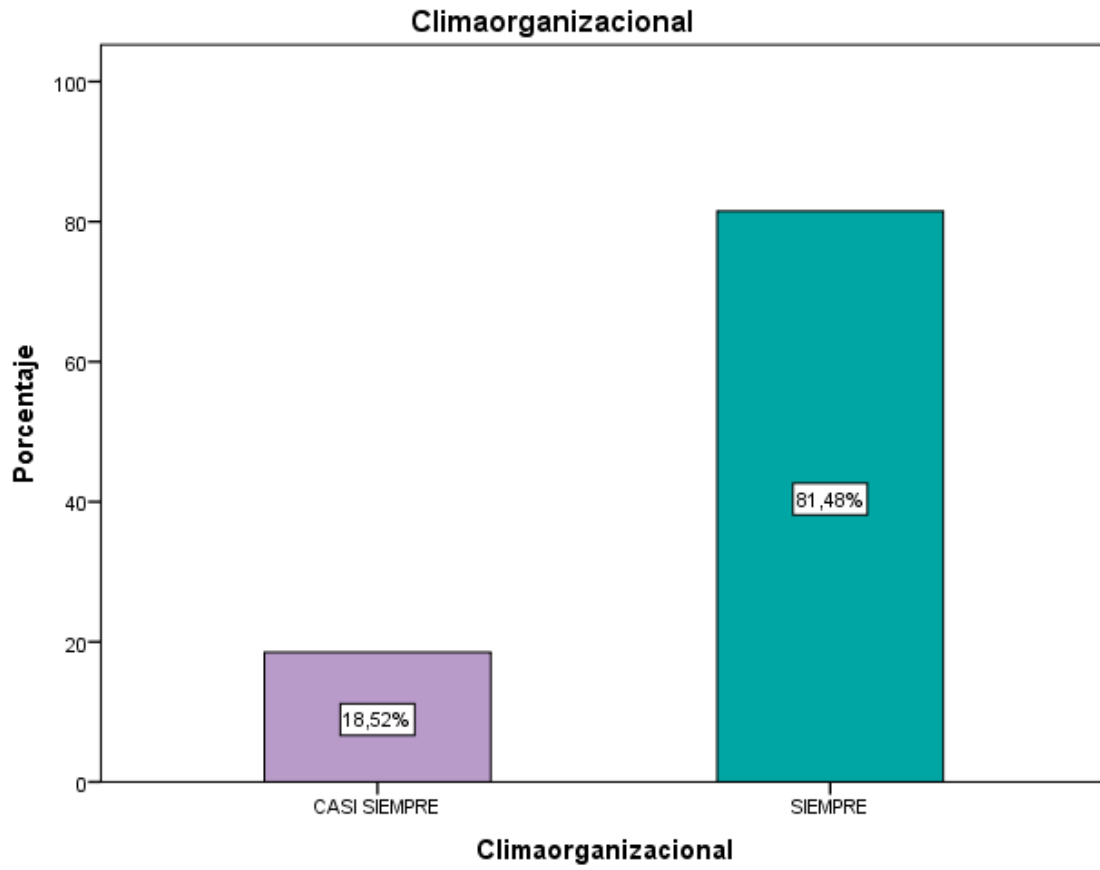
3.1.1 VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 08

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	18,5	18,5	18,5
	SIEMPRE	22	81,5	81,5	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 01

Nota: De acuerdo a la encuesta realizada, el 81.48% de los encuestados de la empresa de laboratorios farminustria señalan siempre, es decir ellos dan importancia al clima organizacional en el centro de labores y 18.52% de los encuestados señalan casi siempre, ellos no muestran mucha importancia al clima organizacional en el trabajo.



3.1.2 VARIABLE 1 – dimensión 1: Estructura de la organización

Tabla 09

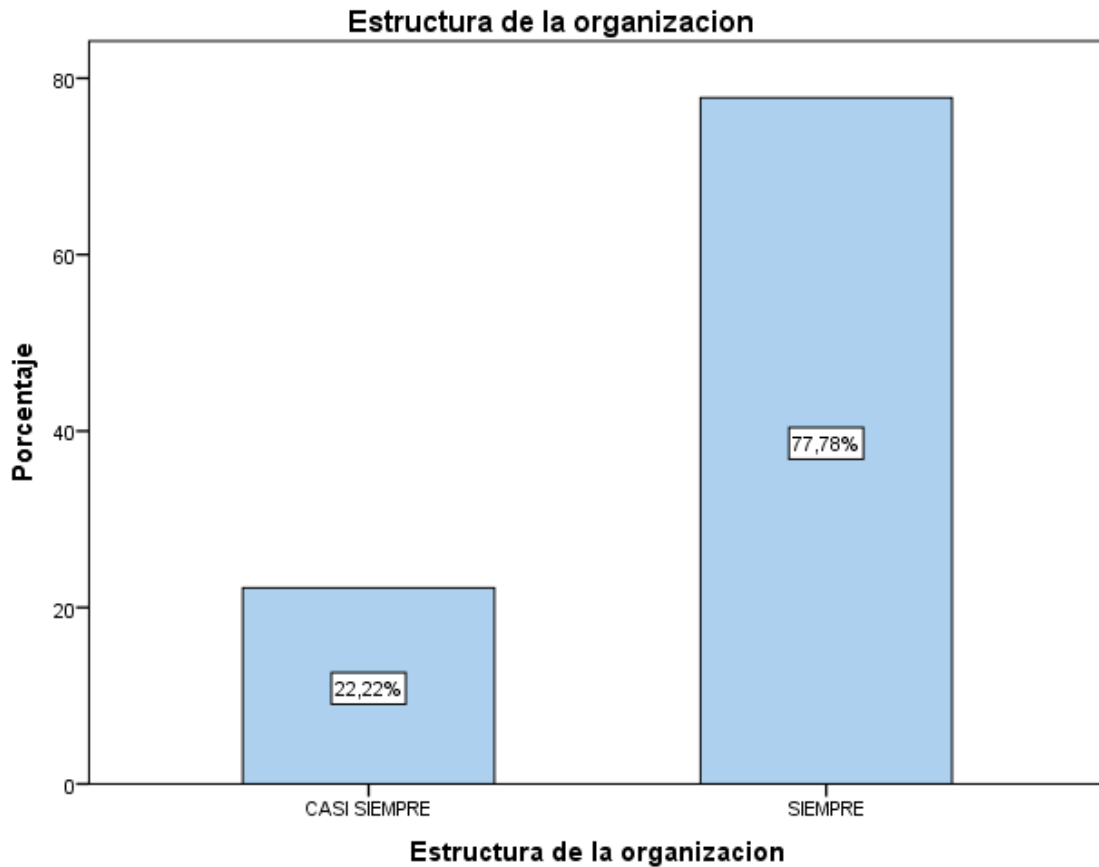


Figura 02

Nota: De acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Laboratorios Farminindustria se puede analizar que ellos valoran en un 77.78% siempre, mostrando así la importancia que haya una buena estructura en la organización para poder delegar así las responsabilidades y funciones en la empresa. y 22,22% casi siempre, ellos no valoran mucho la estructura en la organización.

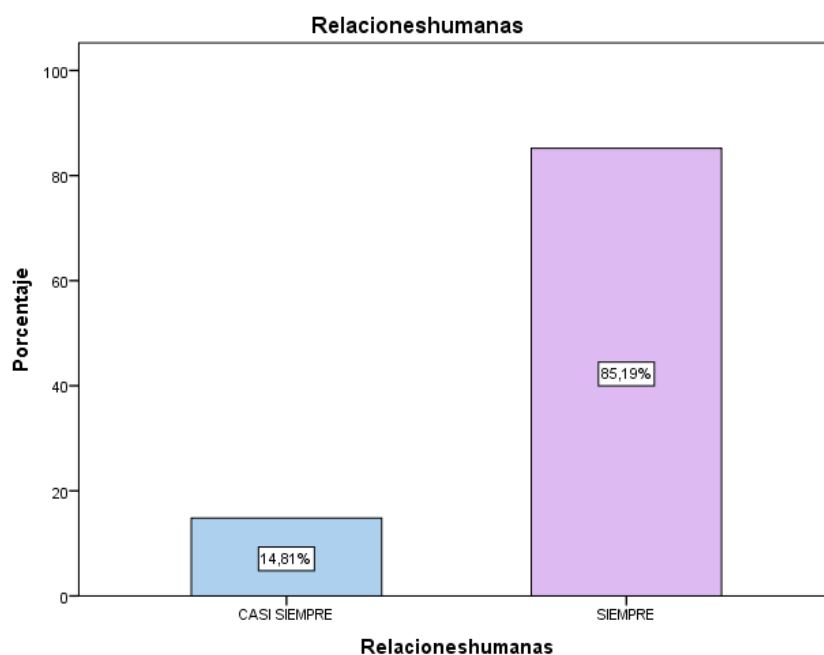
3.1.3 Variable 1 Dimensión 2: Relaciones humanas

Tabla 10

Relaciones humanas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	14,8	14,8	14,8
	SIEMPRE	23	85,2	85,2	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 03

Nota: Se realizó la encuesta realizados a los colaboradores de la empresa laboratorios Farminindustria S.A. se puede ver que el 85.19% de ellos mencionan siempre, ellos muestran que es muy importante las relaciones humanas en la organización ya que esto es un factor importante en el clima laboral para el éxito en la empresa.



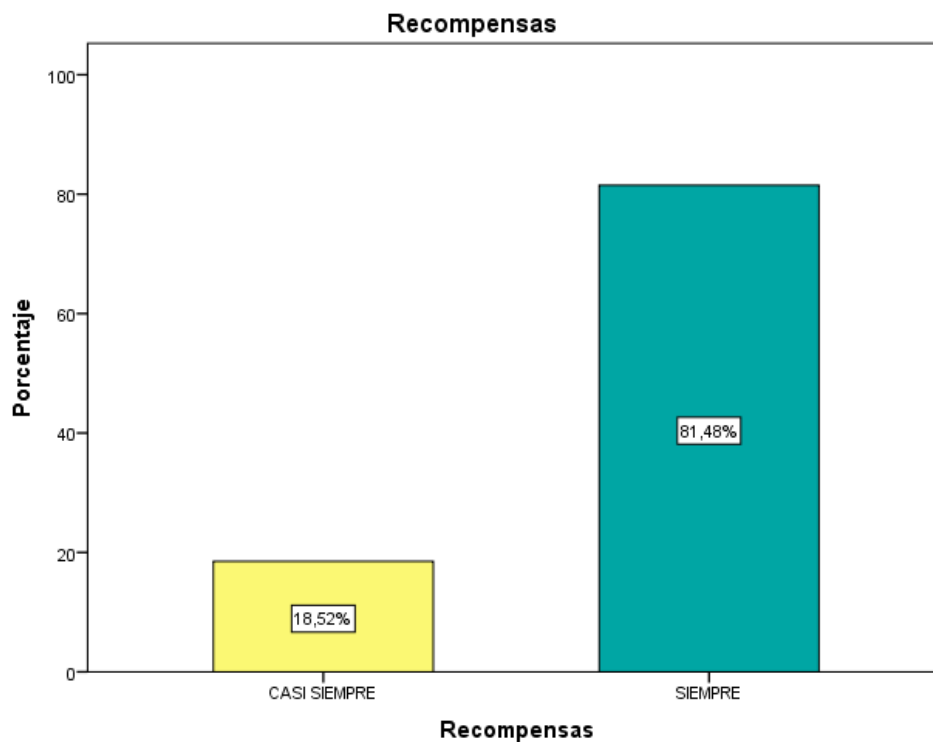
3.1.4 Variable 1- Dimensión 3: Recompensas

Tabla 11

Recompensas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	18,5	18,5	18,5
	SIEMPRE	22	81,5	81,5	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 04

Nota: De acuerdo a la encuesta realizada a los miembros de la empresa se puede ver que el 81.48% de ellos dan como resultado siempre a las recompensas que se puede recibir en el trabajo, ya que esto motiva a los empleados a seguir adelante y trabajar inspirados. Y 18.52% casi siempre. Es decir no valoran a las recompensas que puede dar el empleador.



3.2.1 Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 12

Desempeño laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	9	33,3	33,3	33,3
	SIEMPRE	18	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 05

Nota: De acuerdo a las encuestas se puede ver que el 66.67% de los encuestados son siempre, ellos demuestran que el desempeño que ellos pueden realizar en el trabajo es muy importante y fundamental porque esto ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El 33.33% de los encuestados son casi siempre. Es decir no valoran al desempeño laboral.

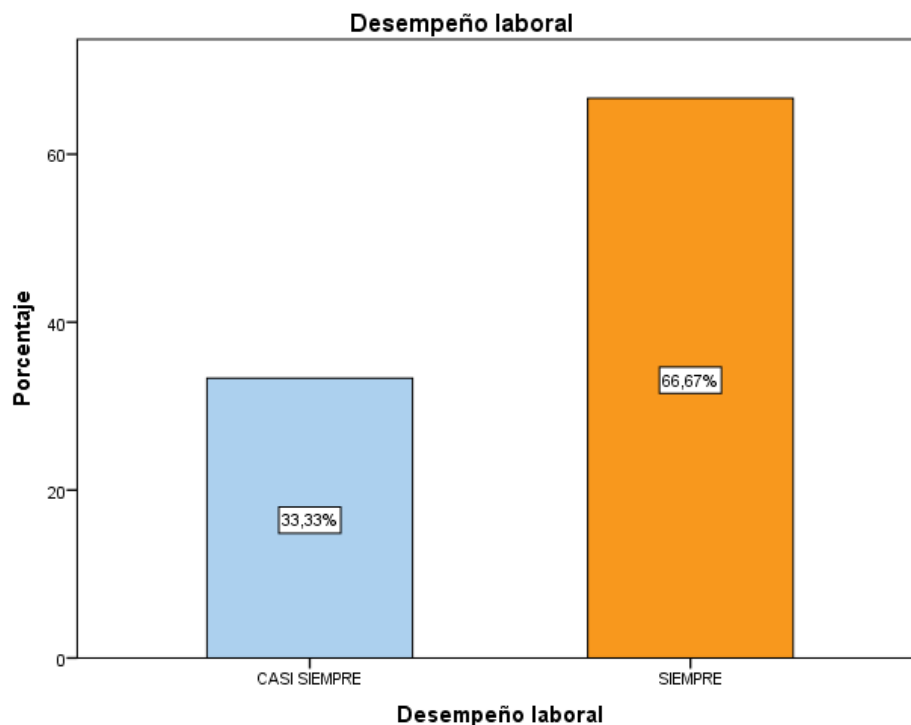
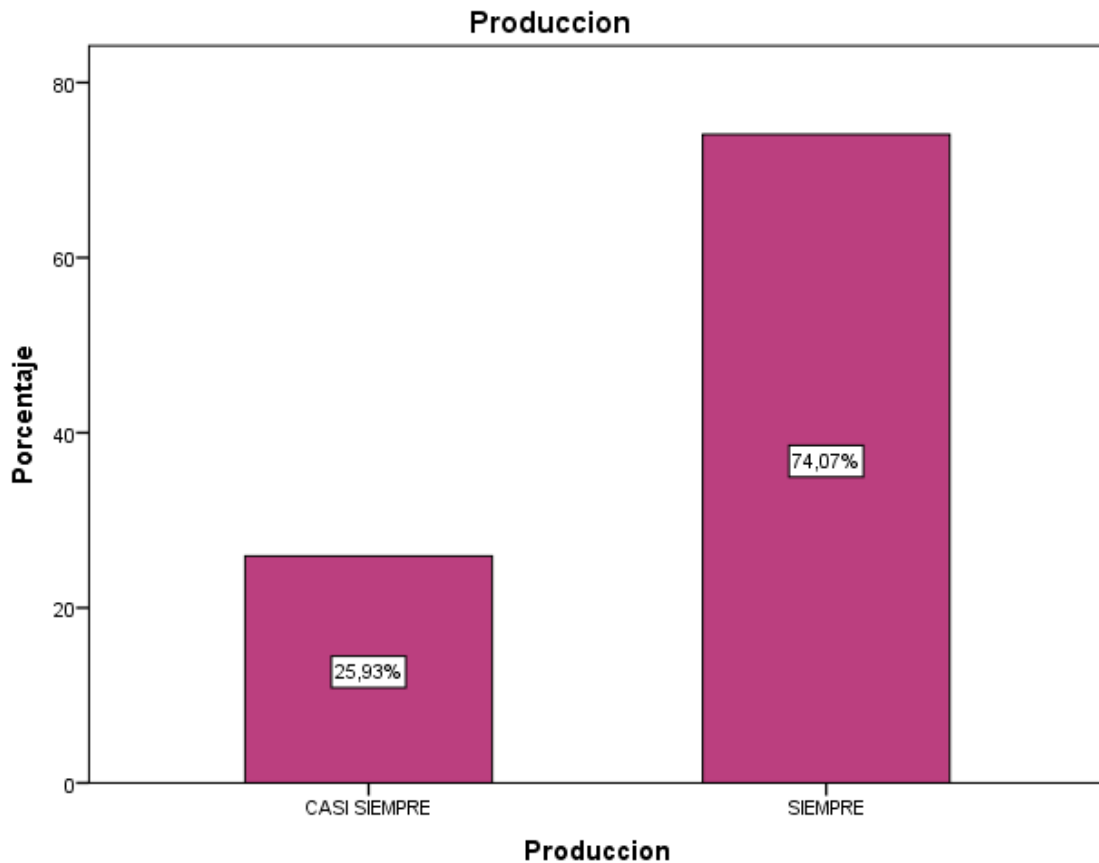


Tabla 13

Producción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	25,9	25,9	25,9
	SIEMPRE	20	74,1	74,1	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 06

Interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas a los miembros de la organización de la empresa Farminustria se puede ver que el 74.07 de los encuestados son siempre, ya que ellos toman en cuenta que si hay una buena producción en la empresa, habrá mayor ingreso o ganancia por lo tanto las utilidades en la compañía serán positivas. Y el 25.93% casi siempre, es decir no dan importancia a la producción en la empresa.



3.2.3 Variable 2- Dimensión 2: Responsabilidad

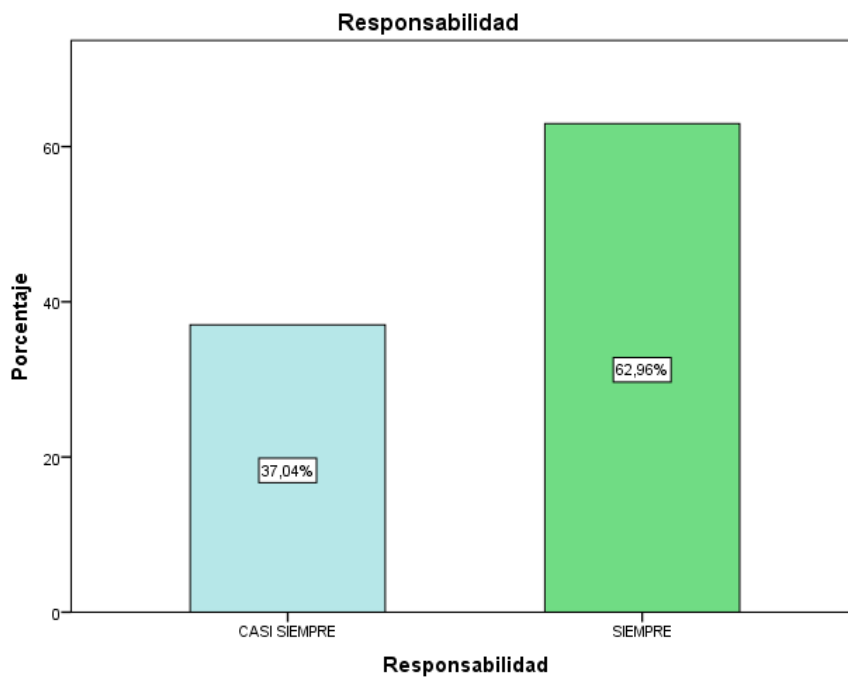
Tabla 14

Responsabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	37,0	37,0	37,0
	SIEMPRE	17	63,0	63,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 07

Interpretación:

Mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa de laboratorios Farminindustria se puede notar que los encuestados valoran la responsabilidad en un 62.96% siempre, ya que esto generara mayor producción en la empresa y mejor entorno laboral. y 37.04% casi siempre, ellos no valoran la responsabilidad en el trabajo.



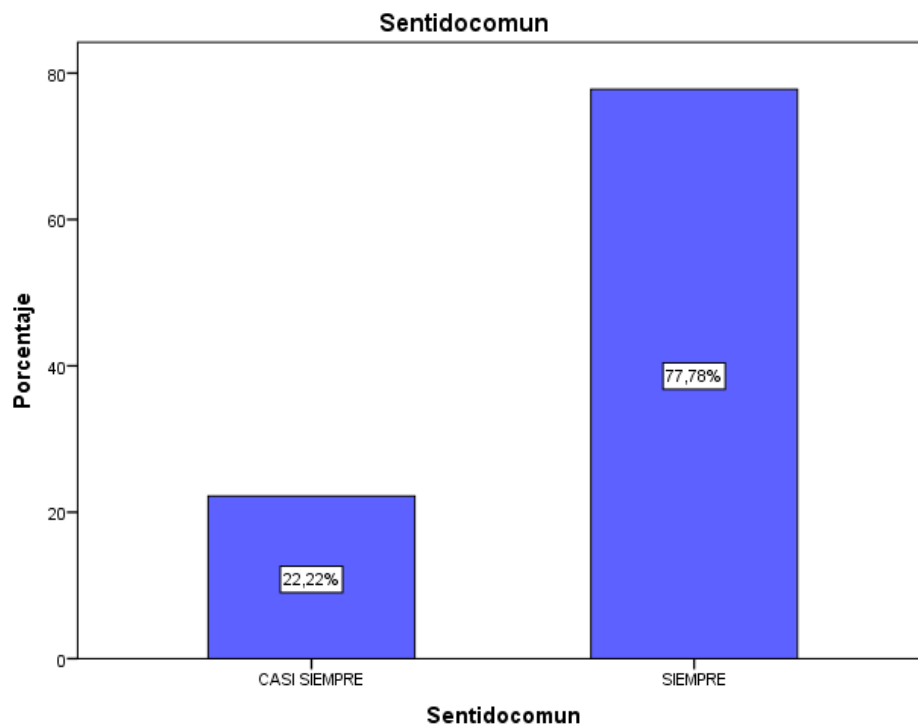
3.2.4 Variable 2-Dimensión 3: Sentido Común

Tabla 15

Sentido común					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	6	22,2	22,2	22,2
	SIEMPRE	21	77,8	77,8	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 08

Interpretación: Según las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa se puede llegar a la conclusión que el 77.78% es siempre, ellos valoran el sentido común en el trabajo ya que ayudaría a resolver problemas sencillos en la empresa y manejar las situaciones de manera práctica. y 22.22% de los colaboradores califican como casi siempre, ellos no dan importancia al sentido común.



IV.-DISCUSIÓN

IV. Discusión

A nivel mundial, el clima organizacional es un tema sobresaliente e importante en todas las instituciones, dado el acontecimiento que este genera en el desempeño laboral en todos los colaboradores. Es así que la presente investigación es dar a conocer si ambas variables tienen relación entre sí.

Según los resultados obtenidos, se puede decir que existe relación positiva entre Desempeño laboral y la estructura de la organización de los trabajadores de Laboratorios Farminustria S.A. Con un coeficiente de Rho Spearman de 0,62. De igual manera sucedió con la investigación de Romero, V (2014) El cual concluye que el clima organizacional en el área de administración de personal en la empresa Mapfre es favorable para la organización, ya que en las actividades que se asignan a cada colaborador son positivas para el desempeño en sus funciones y obligaciones. De igual modo se puede observar en la tesis presentada por Peña, M (2015) En el cual dio a conocer que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos. Y los resultados de la investigación arrojan que los colaboradores de dicha empresa cuentan con las herramientas y equipos necesarios para que puedan cumplir con sus responsabilidades y funciones para lograr una buena producción en la empresa.

De igual modo, en la investigación presentada por Delgado, R (2015) se identificó que existe relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Empleados de la Oficina de Administración de la Corte Suprema de Justicia de la República. Se comprobó que los aspectos como motivación, compromiso, capacitación y eficiencia, de los colaboradores son necesarios conocerlos, para que de este modo puedan desenvolverse mejor y tener un mejor resultado y por lo tanto mayor producción.

Así mismo en el trabajo de investigación de Sánchez, J (2014) se concluyó que existe relación el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los

trabajadores de la Sub Gerencia de Identificación. Los resultados mencionan que tiene una relación significativa pero que existen falencias en motivación, liderazgo y comunicación.

Sin embargo, caso contrario cuando se relacionó Clima Organizacional y Responsabilidad entre los colaboradores de Laboratorios Farminindustria, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,00. Demostrando así que no existe relación entre la variable y dimensión. Esto confirma la teoría de Chiavenato (2011) El Clima Organizacional es la cualidad del ambiente y esto influye en el comportamiento. Y guarda relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando el clima organizacional es alta, el ánimo, y el interés sube. Es decir cuando la motivación es baja, sea por frustración o insatisfacción, los integrantes de la organización tienden a pasar por estados de depresión y desinterés en sus funciones y por ende responsabilidad.

V.-CONCLUSIONES

V. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Laboratorios Farminindustria S.A. Lince, Lima. Con un coeficiente de Rho Spearman 0,472 y con un nivel de significancia de 0,13. Si los superiores de la empresa cuidan mucho el buen Clima en la organización, esto se va ver reflejado en el buen desempeño de los trabajadores en sus funciones.

2. Se determinó de acuerdo a los resultados que existe relación entre estructura de la organización y desempeño laboral en los trabajadores de Laboratorios Farminindustria S.A. Con un coeficiente de Rho Spearman de 0,602 con un nivel de significancia de 0,00. Esto indica que entre mejor se encuentra el Clima Laboral en la empresa, mejor será la estructura de la organización.

Así mismo esto está sustentado por Delgado, R (2015) Aspectos como motivación, compromiso, está relacionado con la producción.

2 Se pudo determinar que existe relación significativa entre relaciones humanas y desempeño laboral, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,502. Esto demuestra que existe relación. Chiavenato (2011) menciona que si el Clima en la organización es buena, y existe motivación los colaboradores se sentirán satisfechos. Caso contrario se sentirán frustrados y no tendrán interés en sus funciones.

3 Se determinó que existe relación significativa entre recompensas y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,403 y con un nivel de significancia de 0,00. Se puede notar que los colaboradores se sienten motivados si les motivan con una recompensa en la organización.

VI.-RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, en la presente investigación, se recomienda:

1. A los superiores de la Empresa Laboratorios Farminindustria S.A. se pueda realizar encuestas cada cierto tiempo para que mediante esas informaciones, se pueda identificar las falencias que existe dentro del área de los colaboradores, para tomar acciones inmediatas y obtener mejores resultados en la organización.
2. Motivar a los jefes de áreas que se motive a los colaboradores de la empresa, mediante una evaluación para que puedan recibir un reconocimiento y recompensas por los resultados de sus funciones y productividad.
3. Implementar programas de capacitaciones en el área comercial con el fin de mejorar los conocimientos de los colaboradores de la empresa y puedan estar capacitados de modo que esto eleve la producción.
4. Establecer reuniones con todos los colaboradores de la empresa donde puedan intercambiar ideas tanto jefe y subordinado, de esa manera mantener un buen Clima Laboral en la organización.
5. Promover el trabajo en equipo en la organización, ya que depende de ello el cumplimiento de objetivos de la empresa.
6. Se recomienda a los jefes de la organización a mantener una comunicación fluida con los colaboradores de la empresa.

VII.-REFERENCIAS

VII. Referencias bibliográficas

- Barrera, L (2015) En la tesis titulada *“Estudio del clima organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral del instituto de la niñez y la familia”* (INFA), en la ciudad de Ambato, Ecuador. Tesis para optar el título de magister en administración de empresas mención planeación.
- Chiavenato, I (2009). *Gestión Del Talento humano*. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I (2011). *Administración de recursos humanos*. (9na. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Chiavenato, I (2014). *Teoría General de la administración*. (8va. Ed.) México
- Castillo, L (2015) En la tesis titulada *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa anti fuego y seguridad C.A.”* (ESECA) Maracay, Venezuela. Tesis para la obtención de título de maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.
- Delgado, R (2015) en la tesis titulada *“El clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la oficina de administración de la corte suprema de justicia de la república, Lima, 2015”*. Tesis para optar el título de Licenciado en administración.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Méndez, C (2012), *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. (4ta. Ed.) México: Limusa.
- Miranda, G (2012) En la tesis titulada *“Desempeño laboral de los orientadores turísticos y percepción del turista sobre el servicio de guiado en la ciudad de Caral-Lima”*. Tesis para optar el título de Licenciado en administración en turismo y hotelería.
- Robbins, y Judge, T (2012), *Comportamiento Organizacional*. (15va. Ed.) México: Pearson.
- Rodríguez D (2015), *Diagnostico Organizacional*. (8va. Ed.) Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Sotomayor, F (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua*,

2012. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Vargas, M (2015) En la tesis titulada *“Influencia de la satisfacción laboral en el clima en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón-Lambayeque”*. Tesis para la obtención de Licenciado en Administración de empresas.

Internet

<http://www.losrecursoshumanos.com/clima-organizacional-y-motivacion/>

[https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-](https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=concepto+de+sentirse+bien+con+respecto+a+los+demas)

[8#q=concepto+de+sentirse+bien+con+respecto+a+los+demas](https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=concepto+de+sentirse+bien+con+respecto+a+los+demas)

www.google.com.pe/search?q=imagenes+de+laboratorios+farmindustria&

<https://es.wikipedia.org/wiki/Capacidad>

<http://www.significados.com/cualidades/>

VIII.-ANEXOS

Tabla 01 Clima organizacional

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Rodríguez, (2015) clima organizacional es el resultado de las percepciones que tienen los miembros de una organización.</p> <p>En este estudio el clima organizacional se medirá por las dimensiones más frecuentes que existen entre la relación individuo y organización.</p> <p>Estructura de la organización, relaciones humanas, y recompensas.</p>	<p>Son respuestas dadas por los miembros de la organización haciendo referencia a la estructura y recompensas.</p> <p>Para medir el clima organizacional se recopiló los datos de la encuesta y el instrumento que se utilizo fue el cuestionario con respuestas cerradas y la escala de Likert.</p>	1. Estructura de la organización	Reglamentos Normas Planificación Responsabilidad comunicación
			2. Relaciones humanas	Motivación Autoritarismo Conflicto Solidaridad
			3. Recompensas	Reconocimiento Remuneraciones

Tabla 02 Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato, (2011) argumentó que el desempeño laboral es el comportamiento de una persona que ocupa un puesto y que este desempeño es situacional, es decir varia de una a otra.	La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Para medir el desempeño laboral se recopiló los datos por medio de la técnica de la	Producción	Cantidad de visitas en zona Cumplimiento de metas
			Responsabilidad	Dedicación del trabajo Cumplimiento de plazos Supervisión oportuna
			Sentido común	Toma de decisiones Ausencia de instrucciones detalladas

	<p>También nos recuerda la importancia de la evaluación del desempeño. Así mismo se estableció las siguientes dimensiones, rasgos y rasgos de personalidad.</p>	<p>encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario.</p>	<p>Presentación personal</p>	<p>Forma de vestir Arreglo personal Imagen</p>
--	---	--	-------------------------------------	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA												
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL LABORATORIO FARMACEUTICO FARMINDUSTRIA S.A. LIMA, 2017.												
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLOGICO			
¿Cómo se relaciona el Clima Organizacional y el desempeño laboral en laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	¿Cómo se relaciona la estructura de la organización con el desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	Identificar la relación de clima organizacional y el desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	Determinar la relación que existe entre la estructura de la organización y el desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	La estructura de la organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura de la organización	Reglamentos	Tipo de investigación: Descriptiva -correlacional Diseño: No experimental transversal Población: 50 Muestra: 30 trabajadores Instrumento: Cuestionario nunca siempre casi siempre casi nunca siempre			
	Normas											
	Planificación											
	Comunicación											
	Responsabilidad											
	Relaciones humanas		Motivación									
			Autoritarismo									
			Conflicto									
	Recompensas		Solidaridad									
			Recompensas									
	¿Cómo se relaciona las relaciones humanas con el clima organizacional y desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017		¿Cómo se relaciona las relaciones humanas con el clima organizacional y desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017		Identificar la relación de clima organizacional y el desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	Establecer la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.	Las relaciones humanas se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de Laboratorios Farmindustria S.A. Lima, 2017.		DESEMPEÑO LABORAL	Producción	cantidad de visitas en zona
												cumplimiento de metas
											Responsabilidad	Dedicación del trabajo
												Cumplimiento de plazos
												Supervisión oportuna
											Sentido Común	
Acatar ordenes												
Toma de decisiones												
Ausencia de instrucciones detalladas												
Presentación Personal		Forma de vestir										
	Arreglo personal											
	Imagen											

Juicio de expertos

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09614597 Teléfono N° 992244905

MG-CPCC-Guillermo E. Sordani Arce

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

.....
Dr. MANUEL SALVADOR GAMA SOTELO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI 10248111

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		


La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 34 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 28270171 Teléfono N° 996379560

CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Milagros Sudario Ayala alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la dirección de venta. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5	
Estructura de la organización	1	Reglamentos					
	1	Considero que es necesario los reglamentos para una estructura de la organización.					
	2	Considero importante los reglamentos en la organización.					
	2	Comunicación					
	3	La comunicación fluida en la organización logra buenos resultados.					
	4	Considero que la comunicación es importante para la organización.					
	3	Planificación					
	5	Considero importante la planificación en el área comercial para resultados positivos en la organización.					
6	Considero que toda organización debe tener una buena planificación.						
Relaciones humanas	1	Motivación					
	7	La motivación es necesaria para desarrollar las relaciones humanas.					
	8	En el área comercial existe motivación para un buen clima laboral.					
	2	Solidaridad					
	9	Existe solidaridad de parte de los consultores para tener buenas relaciones humanas.					
	10	Considero que la solidaridad y relaciones humanas son importantes para mantener las buenas relaciones humanas.					
	3	Autoritarismo					
	11	Considero que el autoritarismo en el área afectan en las relaciones humanas.					
12	El ser autoritario en las funciones afecta las relaciones personales.						
Recompensas	1	Remuneraciones					
	13	Los consultores recibirán remuneración adecuada y recompensa si cumplen los objetivos.					
	14	Considero importante una remuneración y recompensa para un buen clima laboral.					
	2	Recompensas					
	15	El personal de ventas recibirá recompensa por cumplir sus funciones.					
	16	El tener un buen clima laboral en el área nos lleva a adquirir nuestras recompensas.					
	17	El personal de visita médica recibe recompensa al cumplir sus funciones.					
	18	Considero importante en el área de ventas las recompensas al personal.					

DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Milagros Sudario Ayala alumna del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el fortalecimiento de marca . Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.
No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Producción	1 Cantidad de visitas en zona					
	1 Considero que la cantidad de visitas en zona eleva la producción.					
	2 La cantidad de visitas está acorde con la producción.					
	2 Cumplimiento de metas					
	3 El cumplimiento de metas está orientado a elevar la producción.					
	4 La producción está ligada al cumplimiento de metas.					
Responsabilidad	5 El cumplir la meta establecida en el área comercial genera mayor producción.					
	6 Considero importante el cumplimiento de metas para la producción de medicinas.					
	1 Dedicación al trabajo					
	7 Considero que la dedicación al trabajo es responsabilidad de cada uno.					
	8 La responsabilidad es el perfil del consultor para dedicarse al trabajo.					
	2 Cumplimiento de plazos					
Sentido Común y Presentación personal	9 El cumplimiento de plazos es responsabilidad del área.					
	10 El área de ventas muestran responsabilidad en el cumplimiento de plazos.					
	3 Supervisión oportuna					
	11 La supervisión oportuna a los consultores es muestra de responsabilidad de los jefes.					
	12 La supervisión frecuente genera mayor responsabilidad.					
	1 Toma de decisiones					
13 Para tomar decisiones en la organización se necesita sentido común.						
14 Considero que en la toma de decisiones en el área el jefe usa el sentido común.						
2 Ausencia de instrucciones detalladas						
15 El no tener las instrucciones detalladas muestra la ausencia del sentido común.						
16 La ausencia de las instrucciones en el área laboral señala la falta del sentido común.						
Imagen						
17 Me considero parte de la empresa, por lo tanto tengo una buena presentación.						
18 Considero importante la imagen personal en nuestra área.						

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LABORATORIOS FARMINDUSTRIA S.A.LINCE, LIMA, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	27%	2%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.unjbg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	issuu.com Fuente de Internet	1%
4	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	www.supervisoresmml.cl Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Caldas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%
8	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%



20	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
21	s2884c400412c959b.jimcontent.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.academica.mx Fuente de Internet	<1 %
23	www.coparmexjal.org.mx Fuente de Internet	<1 %
24	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1 %
25	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
26	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
30	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
31	www.plusformacion.com Fuente de Internet	<1 %

32	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
33	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae Trabajo del estudiante	<1%
37	sixthwindsorroyal.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
38	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
39	www.youtube.com Fuente de Internet	<1%
40	blog.inspiringbenefits.com Fuente de Internet	<1%
41	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1%
42	tesisdeinvestig.blogspot.com Fuente de Internet	<1%

43	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
44	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
45	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
46	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
47	slideplayer.es Fuente de Internet	<1 %
48	www.elintransigente.com Fuente de Internet	<1 %
49	revistas.usergioarboleda.edu.co Fuente de Internet	<1 %
50	www.cei-formacion.es Fuente de Internet	<1 %
51	uea-ec.academia.edu Fuente de Internet	<1 %
52	cobaind.com Fuente de Internet	<1 %
53	www.cervantesvirtual.com Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %

55	franjaeconomicas.com.ar Fuente de Internet	<1%
56	190.69.3.61:8080 Fuente de Internet	<1%
57	cv.uoc.edu Fuente de Internet	<1%
58	server2.southlink.com.ar Fuente de Internet	<1%
59	www.uninotas.net Fuente de Internet	<1%
60	www.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
61	Submitted to Mariano Galvez University Trabajo del estudiante	<1%
62	myslide.es Fuente de Internet	<1%
63	opiniones-camacol.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
64	fundaciolasalutalta.org Fuente de Internet	<1%
65	www.businesscol.com Fuente de Internet	<1%
66	mundometodologicos.blogspot.com	