



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal
administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas
Raiza, Santa Anita 2022**

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

AUTORA:

Bernardo Sinche, Thalia (ORCID: 0000-0002-8059-6056)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO- PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, sobre todas las cosas por darme la existencia y ser mi principal motivación espiritual.

A mis padres y a mis seres queridos, por ser la fuente de mi inspiración y constante progreso profesional.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de seguir mis estudios; a los señores Catedráticos, en especial al Mg. Dios Zarate Luis Enrique, mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas y mi eterna gratitud por sus consejos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	12
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	14
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de Análisis de Datos.....	16
3.7 Aspectos Éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1. Clima Organizacional	18
Tabla 2 D1. Estructura	19
Tabla 3 D2. Comunicación.....	20
Tabla 4 D3. Identidad.....	21
Tabla 5 Variable 2. Desempeño Laboral	22
Tabla 6 D1. Eficacia personal.....	23
Tabla 7 D2. Competencias.....	24
Tabla 8 D3. Satisfacción Laboral	25
Tabla 9 Desempeño Laboral vs. Clima Organizacional	26
Tabla 10 Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y el desempeño laboral.....	26
Tabla 11 Eficacia Personal vs. Clima Organizacional	28
Tabla 12 Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y eficacia personal.....	28
Tabla 13 Competencias vs. Clima Organizacional.....	30
Tabla 14 Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y competencias....	30
Tabla 15 Satisfacción Laboral vs. Clima Organizacional	32
Tabla 16 Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y satisfacción laboral	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable 1. Clima Organizacional	18
Figura 2 D1. Estructura.....	19
Figura 3 D2. Comunicación.	20
Figura 4 D3. Identidad	21
Figura 5 Variable 2. Desempeño Laboral.....	22
Figura 6 D1. Eficacia personal	23
Figura 7 D2. Competencias	24
Figura 8 D3. Satisfacción Laboral.....	25
Figura 9 D3. Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y el desempeño laboral	27
Figura 10 D3. Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y eficacia personal	29
Figura 11 D3. Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y competencias.....	31
Figura 12 D3. Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	33

RESUMEN

En la actual investigación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022”, contamos como objetivo: Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Asimismo, tenemos la justificación que fue sobresaliente porque autorizó seleccionar reportaje que auxiliar a comprender apariencias sobre clima organizacional y el desempeño laboral. Metodología de tipo aplicada, diseño no experimental y de corte transversal, nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por el personal administrativo de las Boticas Raiza, Santa Anita, cuyo número es de 50 participantes. El método de análisis de datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS v.27, este programa estadístico realiza pruebas de comparación y correlacionales en el contexto del análisis para las técnicas estadísticas paramétricas y no paramétricas. La investigación comenzó analizando toda la información luego se realizó la construcción de las tablas de frecuencia con sus datos pertinentes, posteriormente se hizo la comparación de las hipótesis utilizando el coeficiente de Rho de Spearman.

Palabras Claves: Clima organizacional, desempeño laboral, estructura , eficacia personal.

ABSTRACT

In the current investigation: "Organizational Climate and Work Performance of the administrative staff of the Human Resources area of Boticas Raiza, Santa Anita 2022", we have as an objective: To determine the relationship that exists between the Organizational Climate and the Work Performance of the administrative staff of the Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Human Resources area of Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Likewise, we have the justification that it was outstanding because it authorized the selection of a report that helps to understand appearances about the organizational climate and job performance. Applied type methodology, non-experimental and cross-sectional design, descriptive-correlational level. The population was made up of the administrative staff of Boticas Raiza, Santa Anita, whose number is 50 participants. The data analysis method was performed using the statistical program SPSS v.27, this statistical program performs comparison and correlational tests in the context of the analysis for parametric and non-parametric statistical techniques. The investigation began by analyzing all the information, then the construction of the frequency tables with their pertinent data was carried out, later the comparison of the hypotheses was made using Spearman's Rho coefficient.

Keywords: Organizational climate, job performance, structure , personal effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto mundial, el clima organizacional cada vez tiene mayor preponderancia y significancia en un escenario globalizado y competitivo, en vista de que el triunfo o derrota de las instituciones y empresas, dependerá en gran magnitud con el actuar y comportamiento que tienen los colaboradores con respecto a su desempeño laboral y la institución. Sin embargo, Uría (2011) señaló que para lograr un buen desempeño laboral se deben generar todas las situaciones mínimas para que los trabajadores y puedan llevar a cabo su trabajo contribuyendo con ello con el logro de los objetivos de la organización (p.3).

Por otra parte, Antúnez (2015) el clima organizacional es esencial para mejorar los beneficios laborales de los empleados, y su opinión verdadera o negativa sobre el lugar de trabajo surge precisamente del espacio en el que se desarrolla y efectúa la actividad. (p.141).

Se define al clima organizacional como un factor relevante que interviene y determina un buen desempeño o por lo contrario de uno desfavorable. Todo empleado que labora en un ambiente de armonía se sentirá motivado a un trabajo en equipo, haciendo un trabajo coordinado y formando equipos que mejoren el promedio de atención brindada al paciente, que se traducirá en mejorar los índices de satisfacción de usuarios (Jiménez et al., 2020). Por su parte, el desempeño laboral, consta de acciones concretas sujetos de ser medidos, muestra el nivel de preparación del trabajador, reflejado en las metas programadas y cumplidas en un determinado tiempo.

Los comportamientos y desempeños de los colaboradores resultan relevantes en una organización, al igual que el clima organizacional, ya que contribuye al logro de los objetivos trazados, al continuo mejoramiento y busca alcanzar la mayor productividad y eficiencia organizacional (Chiavenato, 2019)

A nivel nacional, al tratar sobre el clima organizacional, es hablar sobre lo más sustancial de toda institución, así está corresponda al sector público o privado, debido a que los trabajadores son las personas responsables de conseguir y alcanzar objetivos, así mismo hacer que estas se forjen en su integridad o

sencillamente no se realicen. Espinoza (2016) afirma que cuando existe un mal ambiente de trabajo altera y perjudican a la organización en sus resultados, por lo que es importante que los líderes puedan impedir o mediar cuando existan estos conflictos dentro de la organización.

Según un estudio realizado por Aptitus (2020) en la ciudad de Trujillo, menciona que el sueldo resulta ser clave para poder garantizar un adecuado y buen desempeño laboral. Implementar en las empresas un adecuado clima organizacional resulta sumamente vital para toda empresa, de lo contrario este puede afectar hasta un 20% aproximadamente en la productividad. En el Seminario de Aptitus se mostraron resultados que un 58% de los ejecutivos suelen considerar actualmente una estrategia de bienestar laboral el cual logra impactar de manera positiva en la retención. Esto tomando como referencia estudios anteriores en el cual se menciona que un 81% de los empleados peruanos consideran que el ambiente institucional se logre desarrollar en las empresas es importante e influye en su desempeño (DIARIO GESTIÓN, 2018) Lima.

A nivel local, el personal administrativo del área de Recursos Humanos en las Boticas Raiza, se ha observado que en el ambiente laboral se tiene deficiencias debido al incumplimiento de algunos factores antes mencionados y que son básicos para la organización, lo que hace que se vea afectado y por ende exista una rotación de personal con frecuencia, dificultades en la adaptación de los trabajadores, continuidad de factores asociados a la productividad, impuntualidad, entre otros haciendo que los resultados no sean los esperados, afectando su desempeño notablemente; lo cual ha desencadenado una gran falta de compromiso con la Institución, teniendo un gran impacto sobre todo en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

También existe una insuficiencia de estrategias y políticas institucionales por parte de las autoridades que les permita llegar a los procesos de eficiencia y eficacia en los trabajadores lo que es poco favorable para alcanzar los objetivos alcanzables de la institución.

Por lo expuesto en esta problemática, considero que amerita una revisión sistemática por parte de la Institución de propiciar y generar en la institución un

buen clima organizacional para los trabajadores permitiendo que estos puedan aumentar sus niveles de desempeño durante sus labores diarias.

La investigación afrontará la formulación del problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022? A continuación tenemos los Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022? b) ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022? c) ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022?

A continuación tenemos la Justificación Teórica: Hernandez et. al. (2018) Verificar o rechazar aspectos teóricos del objetivo del estudio al dialogar de justificación teórica, logramos alcanzar asentir que el asistente ocupación de indagación, se ejecuta dicha excusa, ya que se examina y registrara una correlación real entre los dos cambiantes en instrucción como son clima organizacional y desempeño laboral, se registrara agrandar el entendimiento que ejercerá de base para los entendimientos hipotéticos que serán diligentes a la instauración, también se registrara hacer una aportación a las suposiciones que ya coexisten. También contamos con la Justificación Práctica: Hernandez et. al. (2018) Razones que señalan una respuesta en la solución del problema, La actual indagación será sobresaliente porque autoriza seleccionar reportaje que auxiliar a comprender apariencias sobre clima organizacional y el desempeño laboral, a partir de esta indagación se poseerá como finalidad dar a saber la gran consideración de las personas en el ordenamiento, no como demandas sino como un entendimiento que a inclinación del pasar de los años va extender, permaneciendo la combinación del triunfo para el desarrollo de los ordenamientos. Asimismo la investigación tiene como Justificación Metodológica: Hernandez et. al. (2018) Aporte a la creación de instrumentos y modelos de investigaciones, En la concurrente indagación se utilizará la metodología investigativa para la exposición de la duda, marco teórico,

productos, terminaciones y proposiciones, ya que los métodos expertos empleados para esta indagación contarán con la intensidad metodológica. La confección y empleo de esta herramienta para valorar el clima organizacional, ayudara de base para otro aprendizaje que se apetecen ejecutar para posteriores indagaciones que se puedan ejecutar.

La investigación abordará como objetivo general Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Asimismo contamos con los Objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. b) Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. c) Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

La investigación se va a plantear la hipótesis general Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Se menciona las Hipótesis Específicas: a) Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. b) Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. c) Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales tenemos a: López (2021) Objetivo Determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Metodología cuantitativa, es entendida como un conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. La población estuvo compuesta por un total de 55 personas. Resultado general La población a encuestada está conformada por el personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, los colaboradores en su mayoría son del género femenino de raza mestiza en un 88.2%, blanca en un 7.8%, Montubia en un 2% y Afroamericana en 2%. Conclusión general de acuerdo con los resultados obtenidos se determina que el clima organizacional influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil.

Asimismo, Meza (2018), objetivo la identificación del nivel en el que están ubicados el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y contrastar de qué manera influye en el desempeño laboral de sus trabajadores. Metodología cuantitativa, se aplicó un instrumento que utilizaron el cuestionario para la recolección de datos su confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach, en la que se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.834. Población con muestra de 135 trabajadores en esta investigación. Resultado General al momento de la aplicación del instrumento de evaluación con una población de 135 empleados y se trabajó con la participación de 100 de ellos, de los cuales el 54% fueron damas y el 45% varones; el 1% no indicó su género. Se muestran las Conclusiones generales: existe relación entre las dos variables, esto quiere decir que si se tiene un buen clima organizacional también se tendrá un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Universidad Linda Vista.

Por otro lado, Uribe (2021) Objetivo Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi. Metodología cuantitativa, la población fue de 190 colaboradores, se trabajó con el total de la población. Resultado general El 58,955 que representa a 112 trabajadores opinaron que la Efectividad en el desempeño de las tareas es Muy Bueno, el 26,84% que representa a 51 trabajadores opinaron

Excelente y el 14,21% que representa a 27 trabajadores opinaron Bueno. Conclusión general Al tener un acercamiento directo al lugar de la problemática se pudo conocer las falencias dentro del clima organizacional lo cual afecta al desenvolvimiento de los trabajadores frente a sus actividades delegadas.

Asimismo vamos a tratar los Antecedentes nacionales: Altez y Arias (2019) Objetivo: Determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra. Además. Metodología cuantitativa, cuyo instrumento de investigación utilizado fue una entrevista a profundidad y encuestas.; la cual se trabajó con una población muestral de 71 colaboradores en 7 empresas. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se procesó a través del software de estadística SPSS. Determinando los siguientes Resultados generales: De acuerdo con las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados de la prueba de tablas cruzadas y Chi cuadrado se consigue la Conclusión general que la dimensión estructura del clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.

Igualmente, Palacios (2019). Objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo. El tipo de metodología fue cuantitativa y se midió la correlación con el coeficiente de Spearman en el que se visualiza el valor de 0.870, así mismo un nivel de correlación significativa. La población estuvo compuesta por los 420 funcionarios en el área administrativa de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí. Resultado General observamos que el 72,4% del personal encuestado piensa que se valoran poco los niveles de desempeño. Conclusión general que se aprecia una incidencia significativa de una de las variables frente a otra y se puede inferir la mejora del rendimiento de los trabajadores ante un clima organizacional más favorable. Esta investigación permitió indagar en la base teórica que autor de la tesis utilizó para sustentar su trabajo.

Asimismo, Verde (2020) Objetivo Establecer la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores con la Unidad Educativa

de Gestión Educativa Local de la localidad de Tocache, metodología cuantitativa, donde se buscó caracterizar las variables estudiadas y su relación entre ellas, es de carácter no experimental. La población estuvo conformada por 45 colaboradores de las diferentes áreas y especialidades de la UGEL Tocache. Los Resultados generales obtenidos se muestra que en cuanto al clima organizacional del 100% de la población encuestada el 51% indica que es de nivel bajo y en el desempeño laboral el 58% lo califica como nivel alto, cuya Conclusión general es que hay una incidencia directa entre desempeño laboral y las dimensiones del clima organizacional.

A continuación las Bases teóricas de la Variable 1: Clima Organizacional Rodríguez (2016) menciona que la descripción va a depender mucho de la cultura con la que se desarrolla la empresa, es como decir la identidad de la compañía, nos menciona que esto influirá en la motivación y la conducta del personal. (p. 42)

Rivera et al. (2018) muestran la importancia del seguimiento de como se está manejando el clima organizacional en las empresas, ya que dependerá de este la permanencia del personal y hasta se puede perder grandes recursos. Nos hablan también de la sinergia que debe existir entre las relaciones personales, la salud emocional y el clima organizacional, ya que no solo basta satisfacer los aspectos económicos es de suma importancia contribuir al desarrollo profesional.

Chirinos Araque et al. (2018) concuerdan en cierto modo con Rodríguez (2016) al considerar que el Clima organizacional dependerá de las características de la organización y los líderes a cargo, podríamos decir el ADN o cultura de la empresa, todo esto crea una personalidad interna en la organización.

La Importancia que presenta el Clima Organizacional de acuerdo a las teorías mostradas líneas arriba se refieren a: las actitudes y las creencias del personal de una organización, en razón a su naturaleza, lo convierten en nuevos elementos del clima. Por ello, es de considerar importante para un administrador, el estar preparado de analizar y diagnosticar, el clima de su organización.

El aporte que tiene en esta investigación es que va a permitir trabajar en un ambiente armonioso y agradable que es fundamental para que cada integrante de

una empresa se sienta cómodo y valorado dentro de su equipo. Esto ayudará a que los trabajadores sean más productivos, eficientes y comprometidos.

Dimensión 1: Estructura.- Schnedide y Bartlett (1968, como se citó en Castillo, 2019) nos habla que esta dimensión hace referencia a la presión que pueden ejercer los jefes en las labores que realizan en una posición donde deben conocer los presupuestos que requieren, los recursos a la venta y la captación de nuevos clientes.

Dimensión 2: Comunicación.- Uribe (2015, como se citó en Castillo, 2019) mencionan que se observa a través de la confianza que existe, las relaciones de trabajo, los equipos que el individuo relaciona a la comunicación como escrita, verbal y corporal que percibe en el entorno donde se desempeña.

Dimensión 3: Identidad.- Larraín (2003, como se citó en Castillo, 2019) nos dice que hablar de identidad es referirnos la construcción de una forma de pensar que se crea a partir de vivencias e interacciones con el resto de las personas, no es lo que comúnmente se entiende como la esencia que obtenemos al nacer sino lo que se crea a lo largo de nuestra vida.

A continuación se trató la Variable 2: Desempeño Laboral García (2017), expreso que el desempeño laboral es “la conducta del rol del empleado en la función, modificando de subalterno a empleado y de acuerdo a accidentes, como el esfuerzo dependiente, las amplitudes, capacidades y a la estimación de las labores que redimirá la persona” (p. 62)

Jara, et. al. (2018) es la cuantía y la cualidad de las labores ejecutados por un ente o una asociación de ellos en la labor. Es un mineral oblicuo del rendimiento, y debe cooperar la consecución de los imparciales organizacionales.

Chiavenato, I. (2019), Señalo que “la valoración del desempeño laboral es experto como el ejercicio del procedimiento rentable ejecuta por el empleado para calibrar su impuesto en la ordenamiento relación al consecución de los imparciales”; también explicito que “el desempeño laboral es distinción y desemejante en cada sujeto y necesita de circunstancias que tienen que ver con conveniencia o localización del ahínco particular de capacidades congénito, de amplitud

particulares y de cómo advierte el laborioso su papel en la fundación”.

La Importancia que presenta el Desempeño Laboral de acuerdo a las teorías mostradas líneas arriba se refieren a: es importante debido a la globalización continua de la economía. Como resultado de ello, aumenta la competencia entre empresas de todo el mundo. El desempeño del trabajo es uno de los indicadores claves para el desempeño del equipo y la compañía, en consecuencia, contribuye a la productividad y la capacidad competitiva de las compañías.

El aporte que tiene en esta investigación es que va a permitir implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Dimensión 1: Eficacia Personal.- Chiavenato (2019) La eficacia personal se refiere a la convicción del individuo que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor es la eficacia personal, más confianza se siente en culminar esa tarea. Por tanto, en una situación difícil vemos que las personas con poca eficacia personal tienen más probabilidades de aminorar el esfuerzo o de rendirse, mientras que quienes más eficacia personal se empeñan más por dominar esa dificultad. Por lo general, los empleados trabajan en grupos, lo que hace necesario contar con otra perspectiva con respecto a la eficacia, la de la eficacia del grupo. Esta es sencillamente la suma de los aportes que realizan al mismo todos sus componentes. (p. 136)

Dimensión 2: Competencias.- Chiavenato (2019) define: Las competencias (la forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa. (p. 8).

Dimensión 3: Satisfacción Laboral.- Robbins (2017) indica: La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la empresa, sus

superiores, compañeros de trabajo, participación en las decisiones, reconocimientos, condiciones de trabajo, etc. De modo que la satisfacción laboral se presenta como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (p. 45).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

La investigación es aplicada, según Lozada (2018) es la búsqueda del conocimiento con aplicación inmediata a los problemas de la sociedad. Se admite como investigación aplicada tanto el descubrimiento técnico, artesanal e industrial como la propiamente científica. (p. 49) La investigación fue de enfoque cuantitativo, según Hernández et ál. (2019) debido a que la acumulación de información se contrasta con la hipótesis, teniendo como base la medición numérica y comprobar la teoría que se plantea. El nivel de la investigación cuantitativa es demostrar de forma numérica todo lo observado dando conclusiones específicas y generales.

Diseño de la investigación

El diseño empleado fue no experimental; por lo cual no se manipuló ninguna variable, manteniendo la naturaleza de las mismas, se midió el comportamiento de las variables tal como se dieron al momento de estudio (Bernal, 2016, p. 62), siendo de corte transversal, ya que la obtención de datos se da en un momento único correlacional no causal; ya que se quiere evaluar el nivel de relación entre las variables del trabajo de investigación, sin que ello signifique una relación de causalidad (Hernández et. al. 2019); En el presente estudio, se pretendió determinar si la variable clima organizacional, se vincula a la variación de la variable desempeño laboral; lo cual se explica en el siguiente esquema:

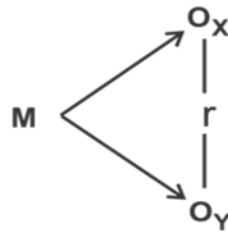
Dónde:

M: muestra

Ox: variable clima organizacional

Oy: variable desempeño laboral

r: relación entre las variables



Nivel de investigación

El nivel es descriptivo-correlacional, de acuerdo a Hernández et. al. (2018) indica: “Es un estudio cuyo objetivo es calcular la relación entre una o dos variables, categorías o conceptos”. (p. 128) En consecuencia la investigación de este trabajo fue descriptivo-correlacional.

Método

Método de investigación es hipotético-deductivo porque se busca comprobar o contradecir las hipótesis de los resultados que se obtendrán, así lo señala Hernández et. al. (2018) “Contempla el fin de reafirmar las condiciones de las hipótesis o para poder demostrar lo mencionado según las inferencias realizadas, anexando las informaciones que ya tenemos, desenlaces que cotejamos con los hechos” (p. 132)

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Son las percepciones compartidas acerca de la organización y el ambiente laboral y que intervienen en la forma de comportarse los miembros de una determinada organización (Scandura, 2019).

Definición Operacional

Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario sobre el Clima organizacional, estructura, comunicación e identidad.

Dimensiones

- Estructura
- Comunicación
- Identidad

Indicadores

- Tamaño de organización
- Forma de la organización
- Condiciones de trabajo

- Comunicación interna
- Comunicación interpersonal

- Identidad con la organización
- Identidad con sus compañeros

Escala de medición

Escala ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual

Juárez (2020) Conjunto de características o capacidades de los individuos dentro de un equipo u organización, en contraste de los planes, objetivos o metas previamente establecidas, buscando en su ejecución, la excelencia en los resultados.

Definición Operacional

Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario sobre el Desempeño Laboral, eficacia personal, competencias y satisfacción laboral.

Dimensiones

- Eficacia personal
- Competencias
- Satisfacción laboral

Indicadores

- Cumplimiento de objetivos
- Experiencia laboral
- Confianza personal

- Competencia personal
- Competencia para la comunicación
- Competencia ética

- Remuneración
- Ambiente laboral

Escala de medición

Escala ordinal

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

(Hernández et. all. 2019) La población hace alusión “al grupo de componentes sobre el cual se va desenvolver el análisis de indagación; en tal sentido es imprescindible que la población este enlazada con el elemento de análisis”. (p. 184). La población estuvo constituida por el personal administrativo de las Boticas Raiza, Santa Anita, cuyo número es de 50 participantes.

Muestreo

Según Elfil y Negida (2017) el muestreo es no probabilístico, manifiestan que el método de muestreo no probabilístico en los que todos los sujetos de la población objetivo tienen las mismas posibilidades de ser

seleccionados en la muestra. Las técnicas de muestreo no probabilístico utilizan la selección aleatoria, es decir, métodos probabilísticos para ayudarlo a seleccionar unidades de su población para incluirlas en su muestra. (p. 31)

Criterios de inclusión: Para ser tomados en cuenta en la población, el personal administrativo tiene que estar con contrato activo y a horario completo. Personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita.

Criterios de exclusión: Será el personal administrativo a horario parcial y los que operan en horarios fijos de noche.

Unidad de Análisis: Según Hernández et. al. (2018) “son los individuos próximamente valorados” (p. 127). Será el personal administrativo de las Boticas Raiza en análisis. Son todos los componentes que conforman la población y por ende la muestra.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La técnica que se utilizó para la recolección de datos de las variables será la encuesta, con el que se recopiló datos de los participantes del estudio, quienes proporcionaron opiniones que importan al investigador (Hernández et. al., 2019, p. 194).

Instrumentos

Según Bourke et ál. (2016) indica que el uso del cuestionario radica en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El instrumento para efectuar la recolección de datos que se usó en la investigación fue el cuestionario esto permitió recolectar información sobre la muestra elegida en la investigación para el posterior análisis mediante los programas estadísticos.

3.5 Procedimientos

Según Zambrano (2019), indica que: Se deben procesar los resultados de la actividad de campo mediante la tabulación que consiste en descargar los datos en una tabla, lo cual permitirá el conteo y organización de manera confiable y adecuada de los datos (p. 210). La recolección de datos fue recopilada al personal administrativo de las Boticas Raiza, Santa Anita mediante los cuestionarios se solicitó anticipadamente la autorización de la institución para realizar las encuestas. Los trabajadores respondieron los cuestionarios respondiendo todas las preguntas para luego ordenarlo y procesar la información en el programa estadístico del SPSS 27, donde se realizó la tabulación para obtener las tablas que son necesarias para el análisis descriptivo.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Se realizó mediante el programa estadístico SPSS, Según Ong y Puteh (2021) manifiesta Este programa estadístico realiza pruebas estadísticas de comparación y correlacionales en el contexto del análisis para las técnicas estadísticas paramétricas y no paramétricas. La investigación comenzó analizando toda la información luego se realizó la construcción de las tablas de frecuencia con sus datos pertinentes, posteriormente se hizo la comparación de las hipótesis utilizando el coeficiente de Rho de Spearman para llegar a conocer el nivel de significancia.

3.7 Aspectos Éticos

La información presentada en la investigación respetó la producción intelectual, así como la identidad de los autores mencionados para el desarrollo de este trabajo. En cuanto al parafraseo se tomó en cuenta la autoría y para el caso de las citas textuales se utilizó las comillas de acuerdo a las normas APA. La indagación cumplirá con los principios de la ética: respeto a las personas, justicia y beneficencia. Por último, los datos se emplearon bajo las exigencias académicas propuestas por la Resolución de consejo Universitario N°126-2017 de la Universidad César Vallejo. Contamos con el respaldo, aprobación y consentimiento de dicha empresa.

Comprometiéndonos a mantener en estricta reserva información que compromete a la actividad principal de la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

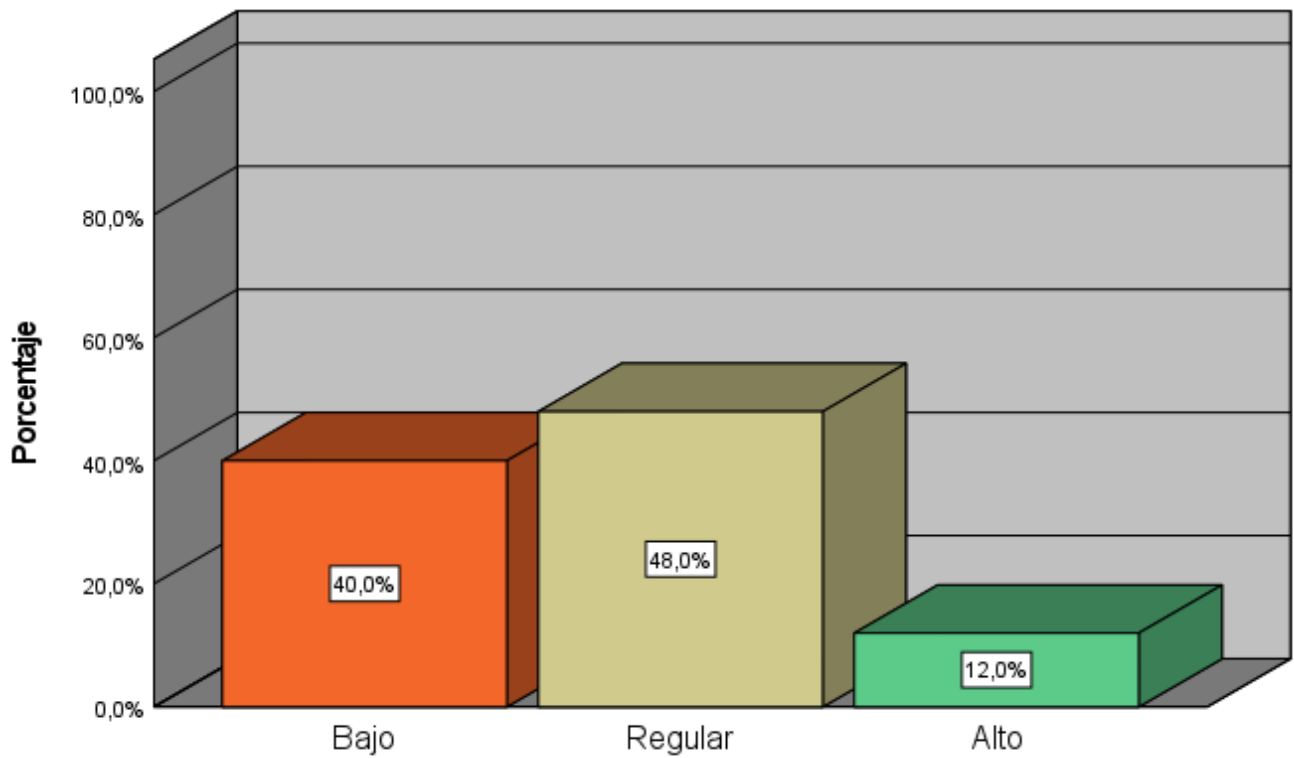
Tabla 1

Variable 1. Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	40,0%
	Regular	24	48,0%
	Alto	6	12,0%
	Total	50	100,0%

Figura 1

Variable 1. Clima Organizacional



De acuerdo a la tabla y figura 1, el 40.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera el clima organizacional bajo, 48.0% regular y 12.0% alto.

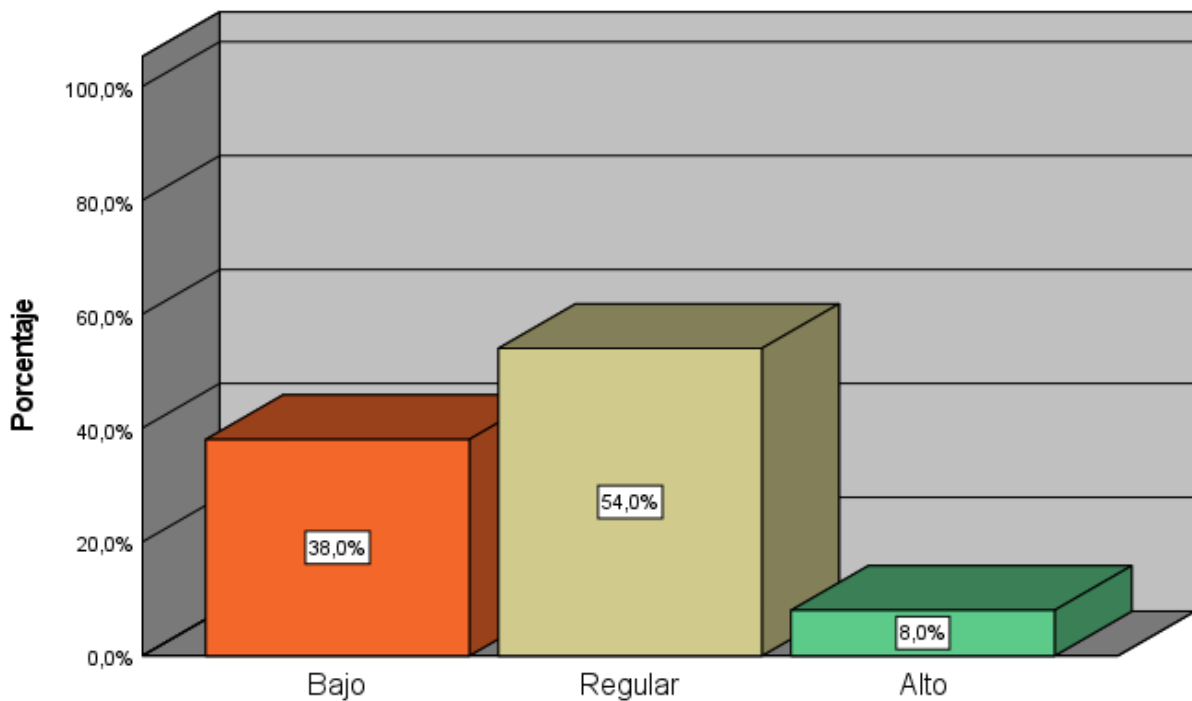
Tabla 2

D1. Estructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	38,0%
	Regular	27	54,0%
	Alto	4	8,0%
	Total	50	100,0%

Figura 2

D1. Estructura



De acuerdo a la tabla y figura 2, el 38.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera la estructura bajo, el 54.0% regular y 8.0% alto.

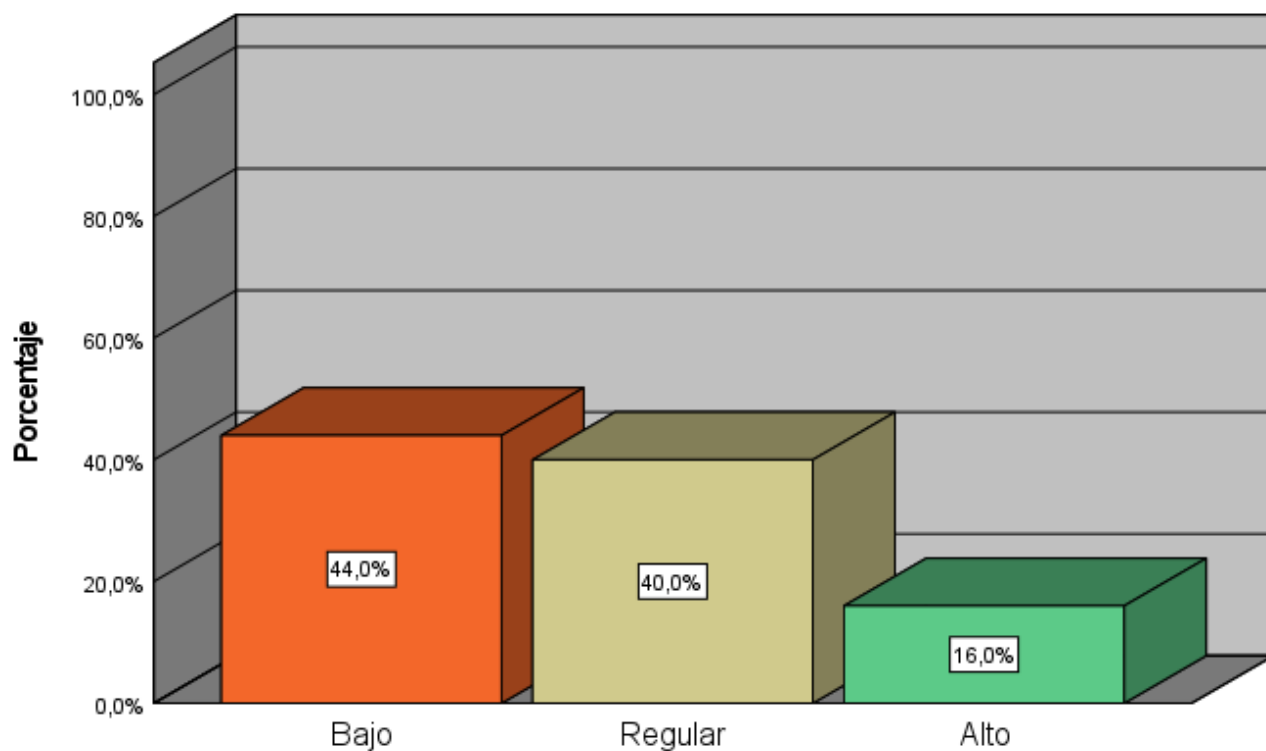
Tabla 3

D2. Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	44,0%
	Regular	20	40,0%
	Alto	8	16,0%
	Total	50	100,0%

Figura 3

D2. Comunicación



De acuerdo a la tabla y figura 3, el 44.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera la comunicación bajo, el 40.0% regular y 16.0% alto.

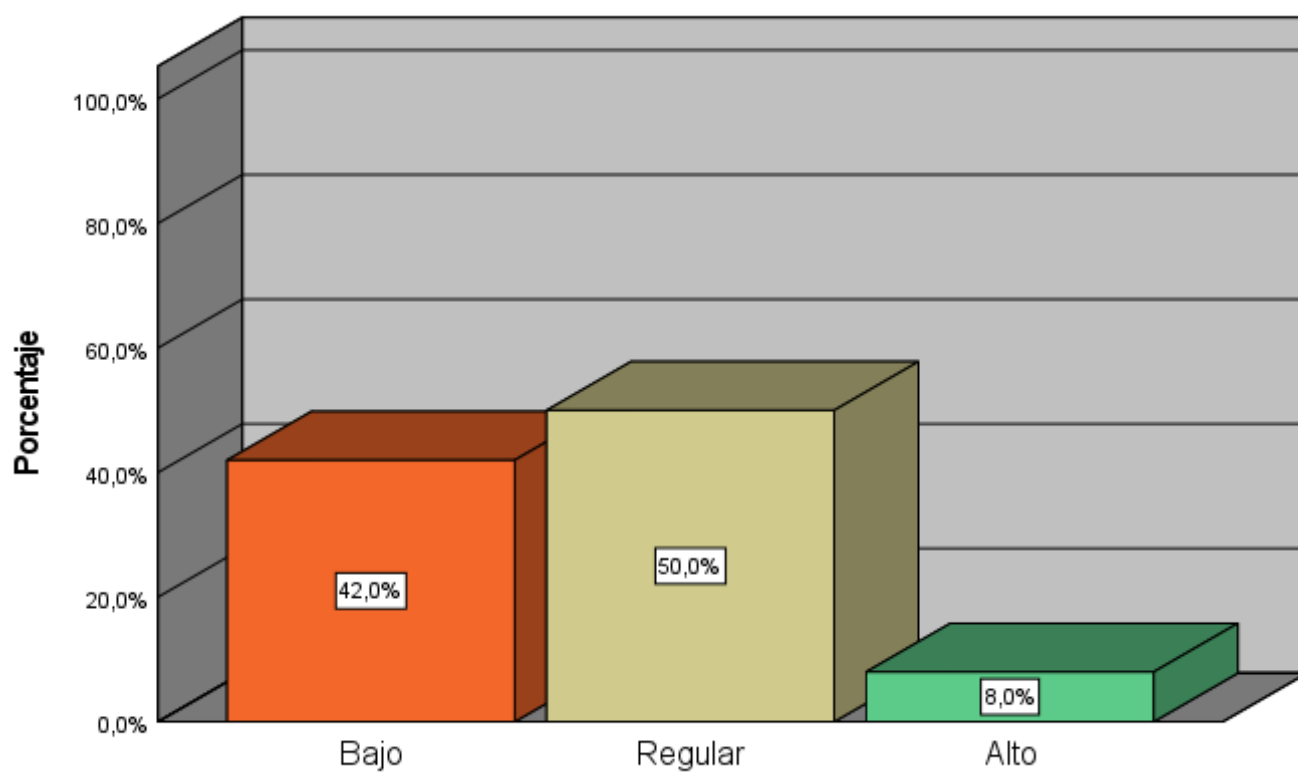
Tabla 4

D3. Identidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	42,0%
	Regular	25	50,0%
	Alto	4	8,0%
	Total	50	100,0%

Figura 4

D3. Identidad



De acuerdo a la tabla y figura 4, el 42.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera la identidad bajo, el 50.0% regular y 8.0% alto.

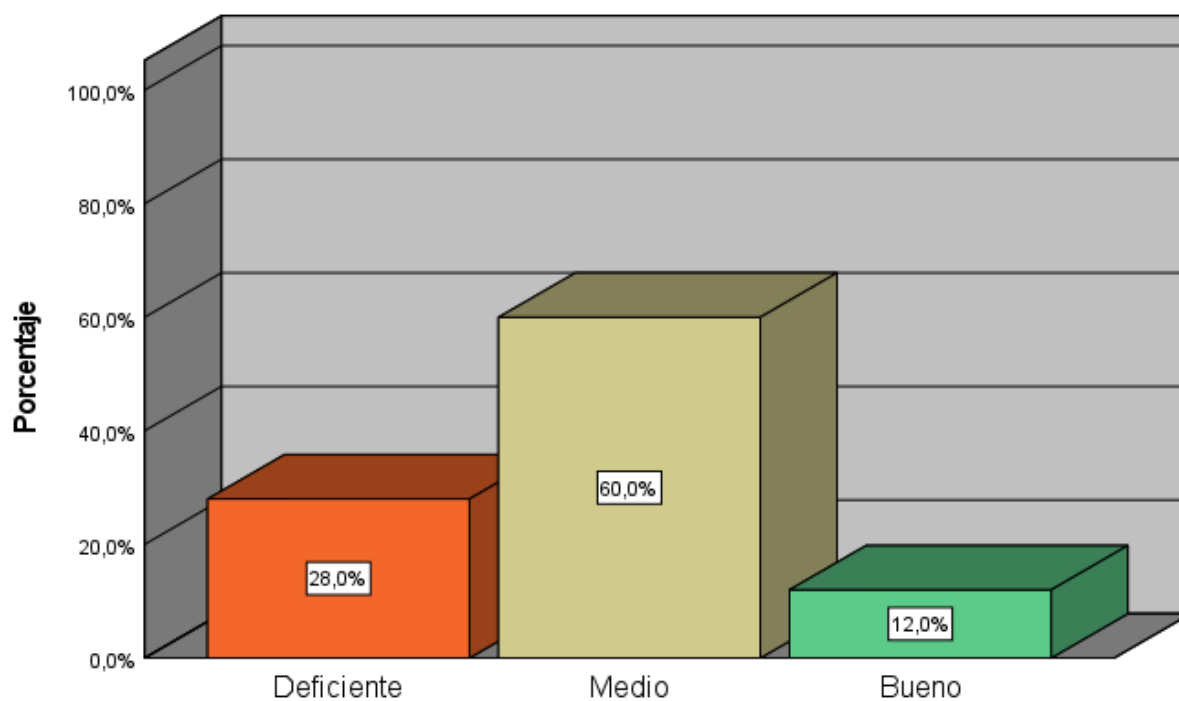
Tabla 5

Variable 2. Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	14	28,0%
	Medio	30	60,0%
	Bueno	6	12,0%
	Total	50	100,0%

Figura 5

Variable 2. Desempeño Laboral



De acuerdo a la tabla y figura 5, el 28.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera el desempeño laboral deficiente, el 60.0% medio y 12.0% bueno.

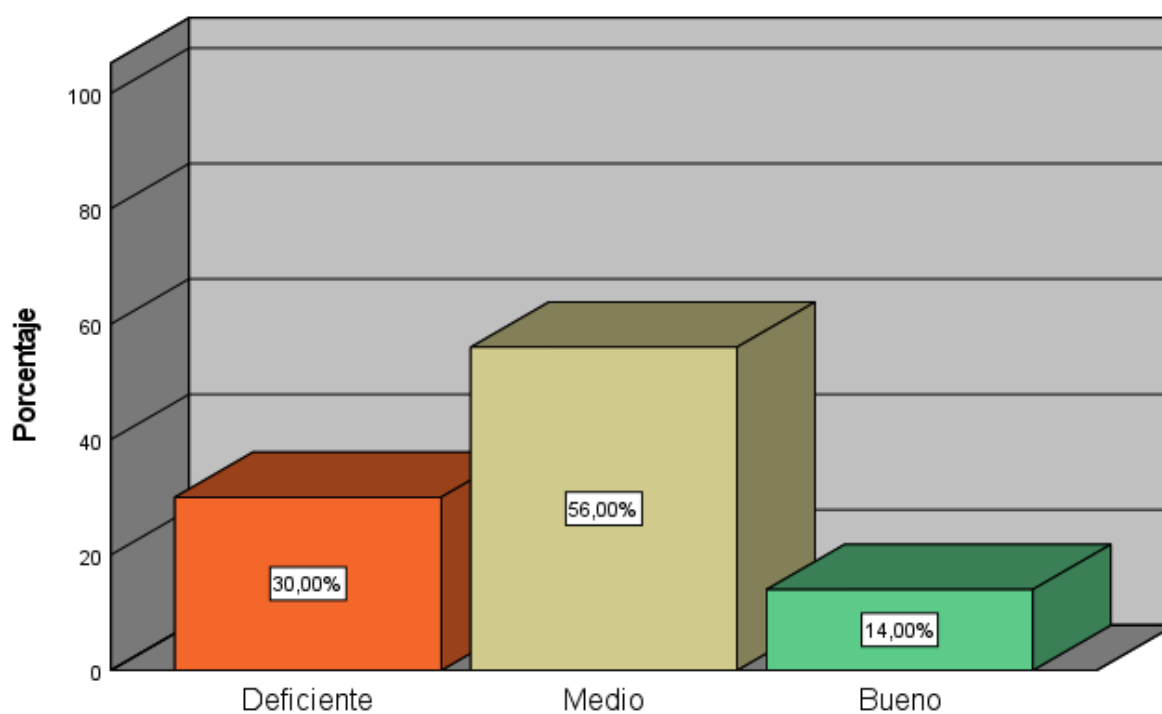
Tabla 6

D1. Eficacia Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	15	30,0%
	Medio	28	56,0%
	Bueno	7	14,0%
	Total	50	100,0%

Figura 6

D1. Eficacia Personal



De acuerdo a la tabla y figura 6, el 30.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera la eficacia personal deficiente, el 56.0% medio y 14.0% bueno.

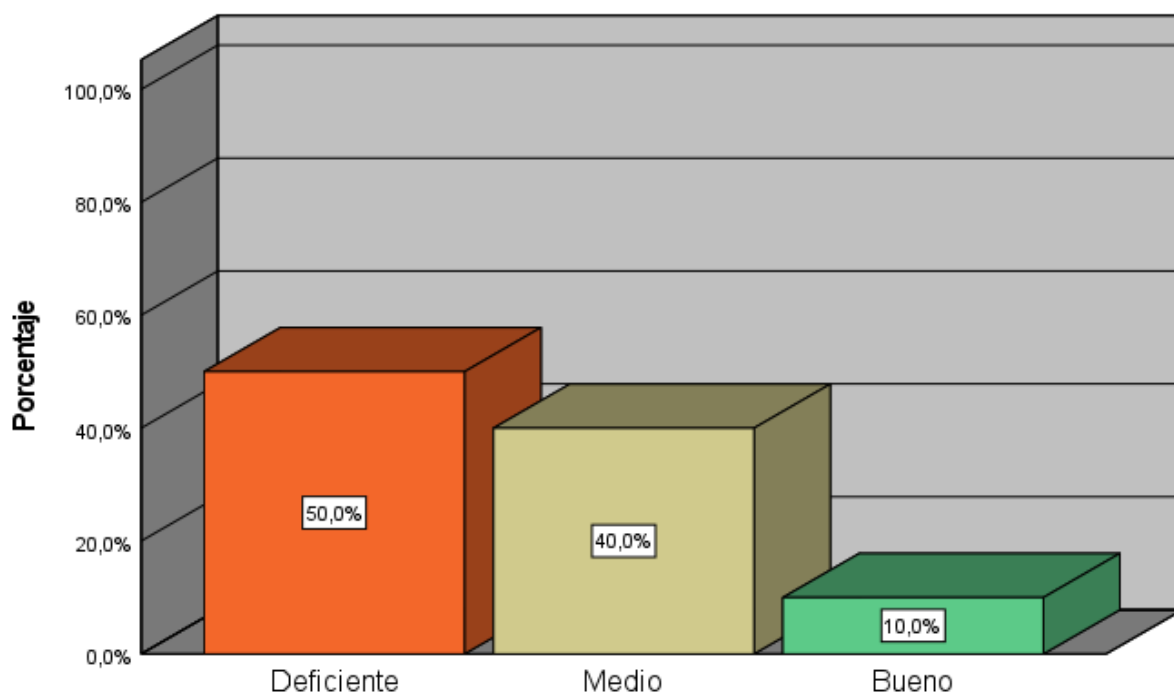
Tabla 7

D2. Competencias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	50,0%
	Medio	20	40,0%
	Bueno	5	10,0%
	Total	50	100,0%

Figura 7

D2. Competencias



De acuerdo a la tabla y figura 7, el 50.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera las competencias deficiente, el 40.0% medio y 10.0% bueno.

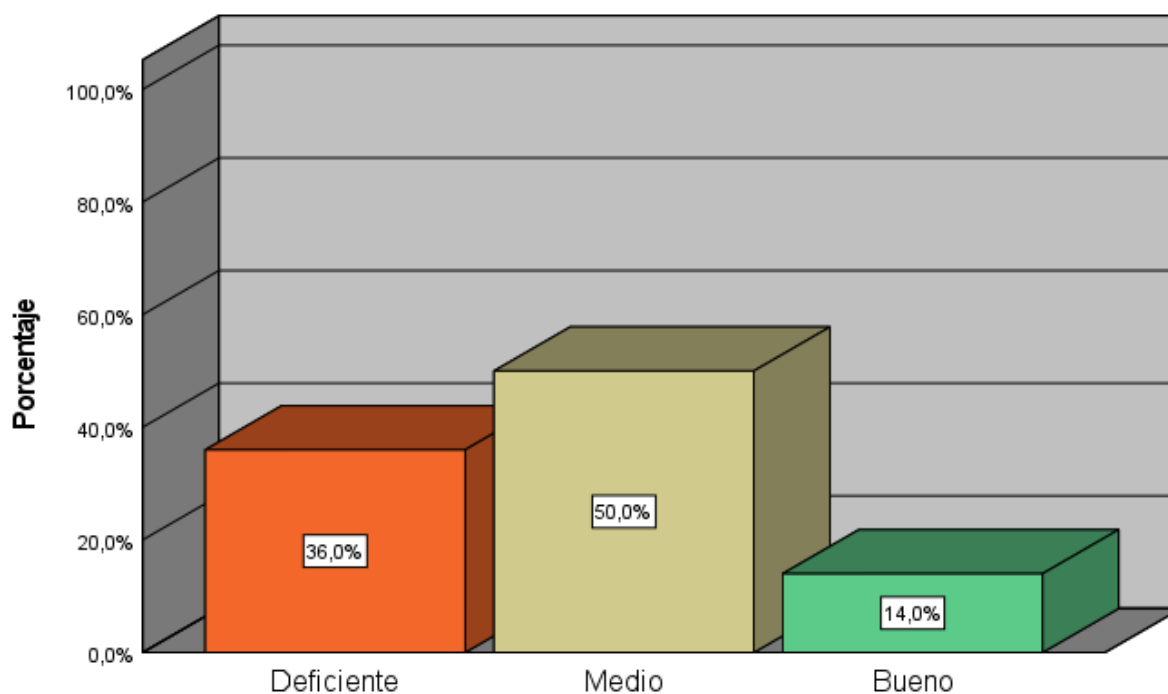
Tabla 8

D3. Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	18	36,0%
	Medio	25	50,0%
	Bueno	7	14,0%
	Total	50	100,0%

Figura 8

D3. Satisfacción Laboral



De acuerdo a la tabla y figura 8, el 36.0% del personal administrativo de las Boticas Raiza considera la satisfacción laboral deficiente, el 50.0% medio y 14.0% bueno.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

H₁: Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Tabla 9. Desempeño laboral vs Clima Organizacional

		Clima Organizacional				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Desempeño Laboral	Deficiente	f	4	8	2	14
		%	28,6%	57,1%	14,3%	100,0%
	Medio	f	12	14	4	30
		%	40,0%	46,7%	13,3%	100,0%
	Bueno	f	4	2	0	6
		%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Total	f	20	24	6	50	
	%	40,0%	48,0%	12,0%	100,0%	

Nota: Elaborado en base a los resultados del SPSS v.27

Tabla 10

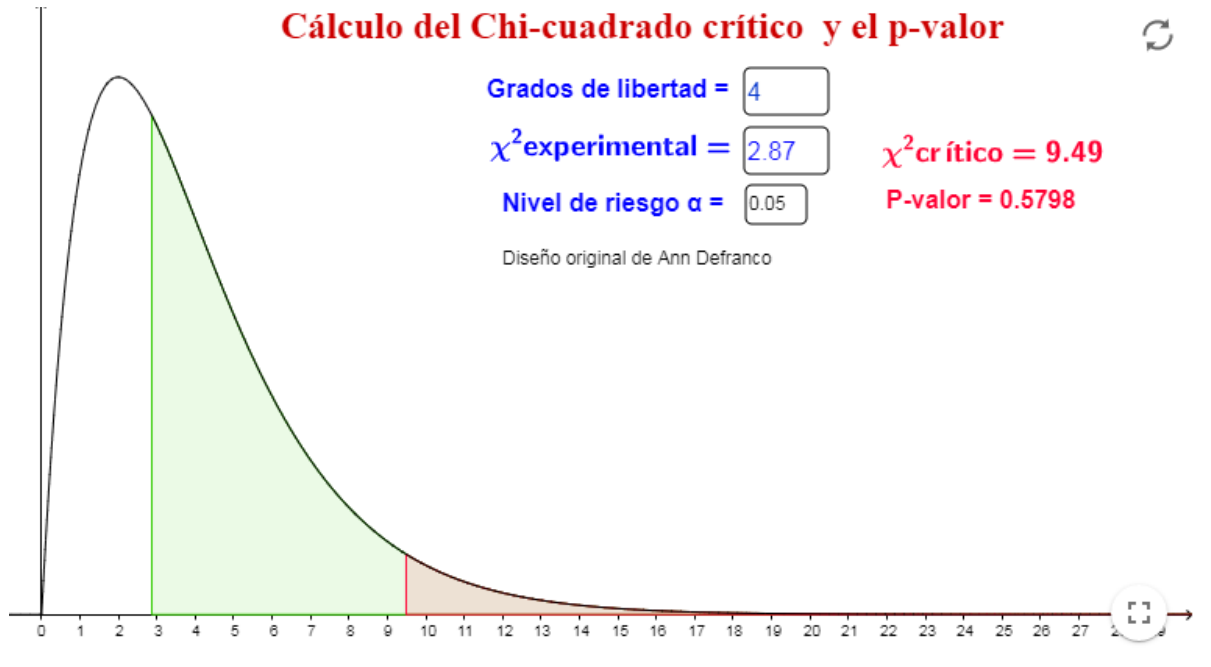
Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y el desempeño laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,873 ^a	4	,579
Razón de verosimilitud	3,477	4	,481
Asociación lineal por lineal	2,131	1	,144
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,72.

Figura 9

Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y el desempeño laboral.



Reglas de decisión:

Si $\chi^2_R \leq 9.49$ se acepta H_0 .

Si $\chi^2_R > 9.49$ se rechaza H_0 .

Como el valor $\chi^2_R = 2.873$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Prueba de hipótesis específica a

H₀: No existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

H₁: Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Tabla 11. Eficacia Personal vs. Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Eficacia Personal	Deficiente	f	7	6	2	15
		%	46,7%	40,0%	13,3%	100,0%
	Medio	f	12	12	4	28
		%	42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
	Bueno	f	1	6	0	7
		%	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%
Total		f	20	24	6	50
		%	40,0%	48,0%	12,0%	100,0%

Nota: Elaborado en base a los resultados del SPSS v.27

Tabla 12

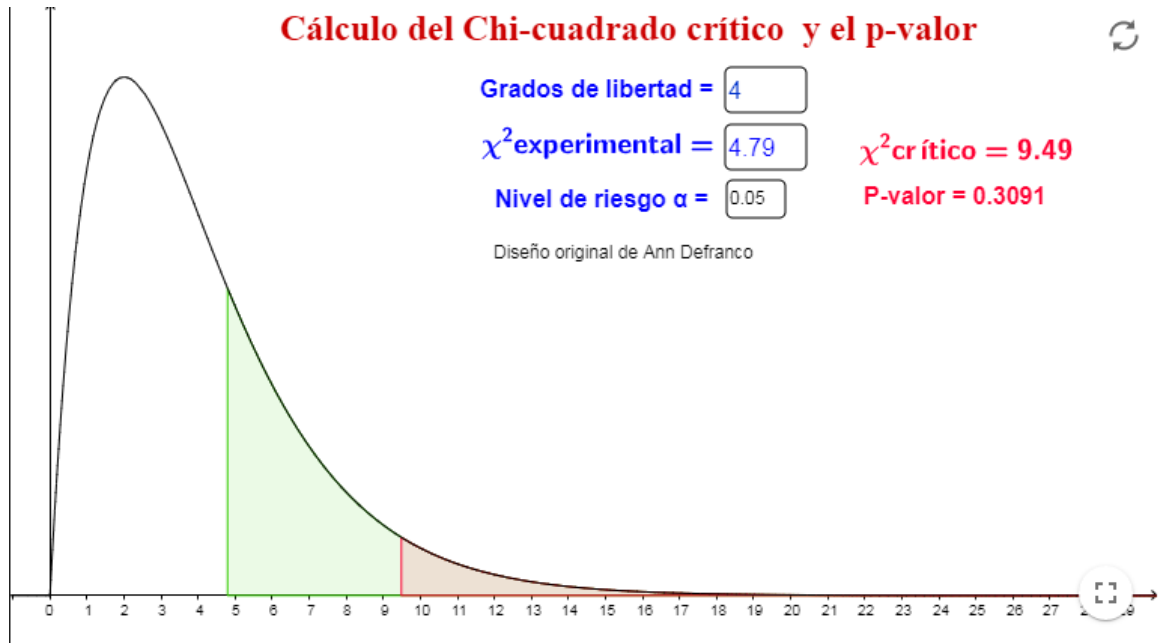
Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y eficacia personal.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,794 ^a	4	,309
Razón de verosimilitud	5,621	4	,229
Asociación lineal por lineal	,332	1	,565
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,84.

Figura 10

Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y eficacia personal.



Reglas de decisión:

Si $\chi^2_R \leq 9.49$ se acepta H_0 .

Si $\chi^2_R > 9.49$ se rechaza H_0 .

Como el valor $\chi^2_R = 4.794$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Prueba de hipótesis específica b

H₀: No existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita.

H₁: Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita.

Tabla 13. Competencias vs. Clima Organizacional

		Clima Organizacional				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Competencias	Deficiente	f	8	14	3	25
		%	32,0%	56,0%	12,0%	100,0%
	Medio	f	9	8	3	20
		%	45,0%	40,0%	15,0%	100,0%
	Bueno	f	3	2	0	5
		%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Total	f	20	24	6	50	
	%	40,0%	48,0%	12,0%	100,0%	

Nota: Elaborado en base a los resultados del SPSS v.27

Tabla 14

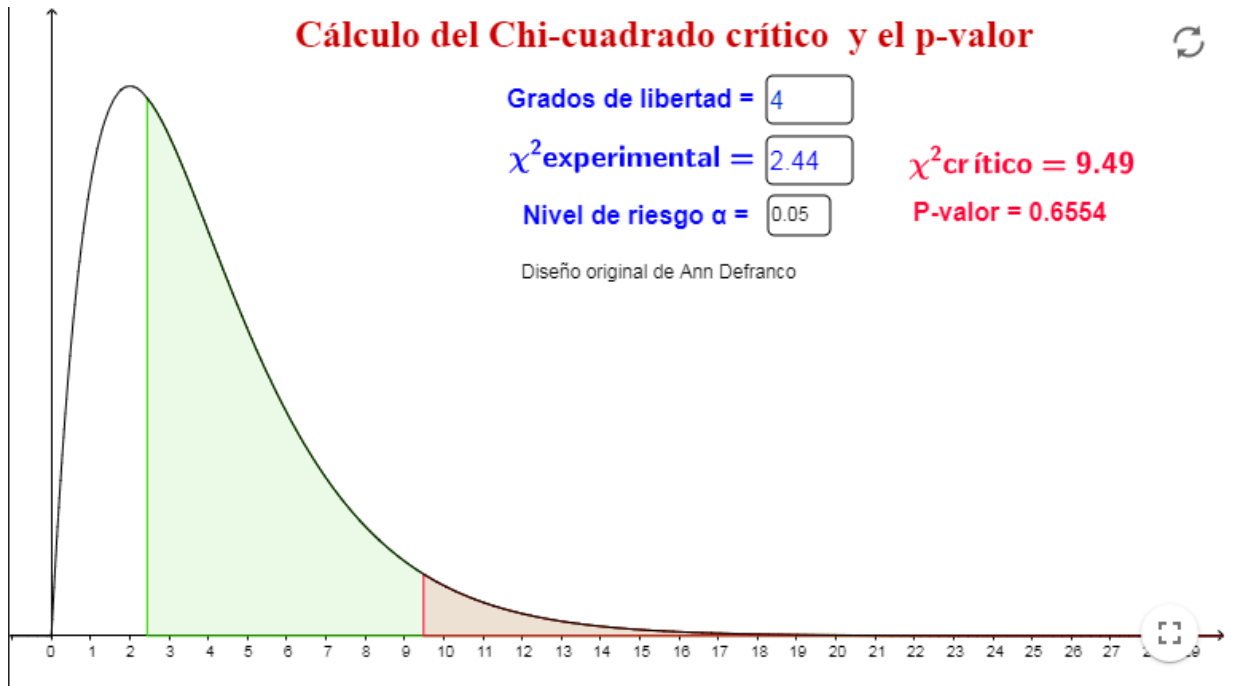
Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y competencias.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,442 ^a	4	,655
Razón de verosimilitud	2,991	4	,559
Asociación lineal por lineal	1,307	1	,253
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

Figura 11

Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y competencias.



Reglas de decisión:

Si $x^2_R \leq 9.49$ se acepta H_0 .

Si $x^2_R > 9.49$ se rechaza H_0 .

Como el valor $x^2_R = 2.442$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita.

Prueba de hipótesis específica c

H₀: No existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

H₁: Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Tabla 15. Satisfacción Laboral vs. Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Satisfacción Laboral	Deficiente	f	9	7	2	18
		%	50,0%	38,9%	11,1%	100,0%
	Medio	f	9	13	3	25
		%	36,0%	52,0%	12,0%	100,0%
	Bueno	f	2	4	1	7
		%	28,6%	57,1%	14,3%	100,0%
Total	f	20	24	6	50	
	%	40,0%	48,0%	12,0%	100,0%	

Nota: Elaborado en base a los resultados del SPSS v.27

Tabla 16

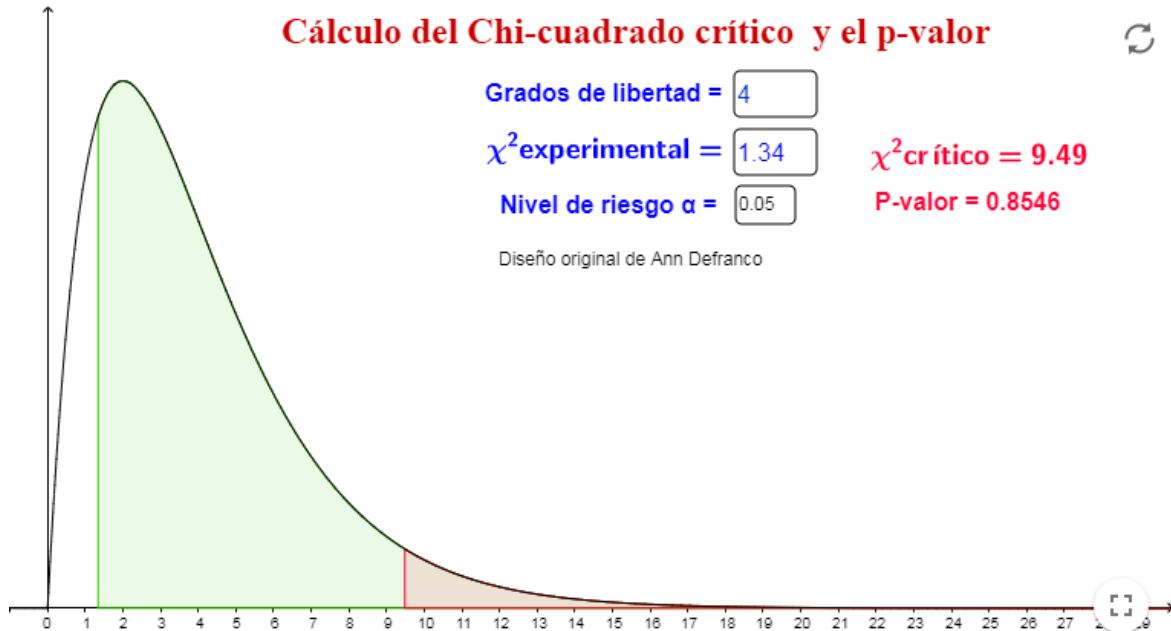
Prueba de chi cuadrado entre clima organizacional y satisfacción laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,337 ^a	4	,855
Razón de verosimilitud	1,344	4	,854
Asociación lineal por lineal	,838	1	,360
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,84.

Figura 12

Representación gráfica de la Chi cuadrado para la prueba de hipótesis entre clima organizacional y satisfacción laboral.



Reglas de decisión:

Si $\chi^2_R \leq 9.49$ se acepta H_0 .

Si $\chi^2_R > 9.49$ se rechaza H_0 .

Como el valor $\chi^2_R = 2.442$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, conforme a la tabla 9, observamos que el valor $\chi^2_{R=2.873}$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

Lo hallado se reafirma con la tesis de López (2021) Objetivo Determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Lo hallado se reafirma con la tesis de Meza (2018) cuyo objetivo fue la identificación del nivel en el que están ubicados el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y contrastar de qué manera influye en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Lo hallado se reafirma con la tesis de Uribe (2021) cuyo objetivo fue Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi.

En cuando a la hipótesis específica 1. En la tabla 10, podemos observar que. el valor $\chi^2_{R=4.794}$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Lo encontrado se comprueba con la tesis de Altez y Arias (2019) Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra

En cuando a la hipótesis específica 2. En la tabla 11, observamos que el valor $\chi^2_{R=2.442}$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Lo

encontrado se comprueba con la tesis de Altez y Arias (2019) Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra

En cuando a la hipótesis específica 3. En la tabla 12, podemos observar que el valor $\chi^2_{R} = 2.442$ y es menor a 9.49; se acepta la hipótesis nula y se concluye que con un nivel de significancia al 5%, no existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022. Lo encontrado se comprueba con la tesis de Altez y Arias (2019) Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra.

Discusión de Teorías: En la tesis de López (2021) titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”. Encontramos las siguientes teorías: El clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, es importa para nuestro estudio. (Koonts, et. al., 2012) El desempeño laboral está dado como la organización instituye en los colaboradores los procedimientos para una planificación, retroalimentación y la evaluación de todos los que integran un grupo de trabajo de una empresa, también se lo conoce como gestión del rendimiento del trabajo (Juan y Carvajal, 2013).

En la tesis de Meza (2018) titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”. Encontramos las siguientes teorías: El clima organizacional también se comprende como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (Dessler y Varela, 2011, p. 183). La evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Afirma que se trata del comportamiento del empleado encaminado a lograr efectivamente los objetivos de la organización. De este modo, el

desempeño llega a ser la estrategia individual para el logro de las metas propuestas. (Chiavenato, 2011, p. 202).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO

Se determinó que no existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

SEGUNDO

Se determinó que no existe relación entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

TERCERO

Se determinó que no existe relación entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

CUARTO

Se determinó que no existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO

Se recomienda a la gerencia fortalecer el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral siendo a conducta del rol del empleado en la función, modificando de subalterno a empleado y de acuerdo a accidentes del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

SEGUNDO

Se recomienda a la gerencia potenciar el Clima Organizacional y la Eficacia Personal debido a que por lo general, los empleados trabajan en grupos, lo que hace necesario contar con otra perspectiva con respecto a la eficacia, la de la eficacia del grupo del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

TERCERO

Se recomienda a la gerencia mejorar el Clima Organizacional y las Competencias, que son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

CUARTO

Se recomienda a la gerencia impulsar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral porque quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.

REFERENCIAS

- Altez, E. E., & Arias, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra*. Lima.
- Antúnez, Y. (2015). *El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua*. Universidad de Caracobo. Campus la Morita. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>
- Aptitus (2020) *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: Pearson.
- Bourke et. al. (2016). *Cuestionarios validados de estrategias de aprendizaje*.
- Castillo Sebastián, C.M. (2019). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Constructora Digucy E.I.R.L – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/897/1/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración del talento humano*. Disponible en: <https://www.pwc.com/py/es/servicios/recursos-humanos/herramientas-paraadministrar-recursos-humanos.html>
- Chirinos Araque, Y.; Meriño Córdoba, V. H. y Martínez de Meriño, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Revista EAN, 84. 43 - 61. <http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n84/0120-8160-eand-84-00043.pdf>

- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano* (5ª ed.). México: Pearson Educación.
- Diario Gestión. (2018). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20productividad-colaboradores-nndc-243696>
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración, 4, 59-70.
- Elfil y Negida (2017) *Sampling methods in Clinical Research; an Educational Review*.
- Espinoza, J. (2016). *Clima organizacional y liderazgo: Predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales*. [Tesis de Doctorado, Universidad Peruana Unión] Repositorio institucional https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/727/Jenny_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, R. (2017) *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del norte de México*. (Tesis de maestría). México: Universidad de Montemorelos.
- Hernández et. al. (2018). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.
- Hernández et. al. (2019). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. México. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*.
- Jiménez, M., Moreno, S., & Sánchez, M. (2020). *Revisión sobre estudios de clima organizacional en el sector salud*. Universidad Cooperativa de Colombia, Departamento de psicología, Cali. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20026/1/2020_clima_organizacion_salud.pdf

Juan, C. y Carvajal, J.C. (2013). *Psicología Organizacional Perspectivas y avances*. ECOE.

Juárez (2020) *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018*. Universidad Peruana de Las Américas.

Koonts, H. et. al. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: MC Graw Hill.

López (2021) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.

Lozada, J. (2018). *Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria*. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 47-50.

Meza (2018) “*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*”. México.

Ong, M. H. A., & Puteh, F. (2021). *Quantitative data analysis: Choosing between SPSS, PLS and AMOS in social science research*. International Interdisciplinary Journal of Scientific Research, 3(1), 14–25.

Palacios, D. (2019.) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Marcos] Cybertesis. UNMSM.

Relationship Between The Perception Of Organizational Culture And Ethical Climate And The Perception Of Workplace Bullying. DOI: <https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.8>

Rivera Porras, D.A. Hernández Lalinde, J.D. Forgiony Santos, J.O. Bonilla Cruz, N.J. y Roza Sánchez, A. C. (2018) *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Revista Espacios, 39 - 17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

- Rivera, A., Rincón, J. y Flores, S. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macro procesos de una ESE*. Espacios, 39(19), 1-10.
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson. México.
- Rodríguez, E (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista Educación en Valores, 1. 7 - 9.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas*. Revista científica sjaveriana, 13(1). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>
- Scandura, T. (2019). *Organizational behavior*. Los Angeles: Sage.
- Silva, E., Silva, G. y Bautista, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín*. Tzhoecoen, 10(1), 56- 63.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M. y Macías, J. (2020). *Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí*. Polo de conocimiento, 5(3), 541-553.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7398420.pdf>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – PERÚ*. Revista Investigación en Comunicación y Desarrollo, 6(2), 5-14. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844870001.pdf>
- Uria, C. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de Andelas Cia. Ltda.Dela Ciudad de Ambato*. Universidad

Técnica de Ambato- Facultad de Ciencias administrativas, Ambato- Ecuador.

Uribe (2021) *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del GAD Municipal del Cantón Saquisilí Provincia de Cotopaxi*. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.

Verde, H. (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.

Villamil & Sánchez (2012). *Influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, en Honduras*.

Work Climate And Employee Performances: A Literature Observation.
<https://Sloap.Org/Journals/Index.Php/Irjmis/Article/View/1425>

Zambrano Camacho, Y. (2019). *Relación del Clima organizacional y Satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)*. Tesis de maestría para optar el grado de magíster en Gestión Social Empresarial, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado el 01 de Agosto de 2020, de [google.com/search?sxsrf=ALeKk02tx1jY2-33hFo2l6hr2fez5gLHA:1596502195279&q=tesis+de+clima+organizacional+2019&sa=X&ved=2ahUKEwjH6O2RqoDrAhVWHLkGHU54DLqQ1QloBXoECAwQBq&biw=1366&bih=608](https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk02tx1jY2-33hFo2l6hr2fez5gLHA:1596502195279&q=tesis+de+clima+organizacional+2019&sa=X&ved=2ahUKEwjH6O2RqoDrAhVWHLkGHU54DLqQ1QloBXoECAwQBq&biw=1366&bih=608)

Zepeda R. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022						
AUTORA: Bernardo Sinche, Thalia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Eficacia Personal del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p> <p>2. Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y las Competencias del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p> <p>Existe relación de forma directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022.</p>	Variable 1: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño de organización - Forma de la organización - Condiciones de trabajo 	1, 2, 3, 4	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Comunicación interpersonal 	5, 6, 7	
Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad con la organización - Identidad con sus compañeros 	8, 9, 10				
Variable 2: Desempeño Laboral						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			

			Eficacia Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Experiencia laboral - Confianza personal 	11, 12, 13, 14	
			Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia personal - Competencias para la comunicación - Competencia ética 	15, 16, 17	
			Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Ambiente laboral 	18, 19, 20	
ESTADÍSTICA A UTILIZAR						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
La investigación es aplicada, según Lozada (2018, p. 49) es la búsqueda del conocimiento con aplicación inmediata a los problemas de la sociedad.	POBLACIÓN: La población estará conformada por el personal administrativo de las Boticas Raiza,, cuyo número es de 50 participantes.	Variable 1: Clima Organizacional Técnicas: La técnica que se utilizará para la recolección de datos de las variables será la encuesta, con el que se recopilará datos de los participantes del estudio, quienes proporcionarán opiniones que importan al investigador (Hernández et. al., 2019, p. 194).	DESCRIPTIVA: El diseño de diagrama de la siguiente manera: $M = \begin{matrix} & & O_x \\ & \swarrow & \\ & & r \\ & \searrow & \\ & & O_y \end{matrix}$			

<p>DISEÑO: El diseño empleado será no experimental; por lo cual no se manipulará ninguna variable, manteniendo la naturaleza de las mismas, se medirá el comportamiento de las variables tal como se dieron al momento de estudio (Bernal, 2016, p. 62)</p> <p>MÉTODO: Método de investigación es hipotético-deductivo porque se busca comprobar o contradecir las hipótesis de los resultados que se obtendrán, así lo señala Hernández et. al. (2018, p. 132)</p>	<p>TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Según Elfil y Negida (2017) el muestreo es no probabilístico, manifiestan que el método de muestreo no probabilístico en los que todos los sujetos de la población objetivo tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados en la muestra. (p. 31)</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario Clima Organizacional.</p> <p>Autor: Mendoza Zárate, Jocelyne Adaptación: Bernardo Sinche, Thalia Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Boticas Raiza Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnicas: La técnica que se utilizará para la recolección de datos de las variables será la encuesta, con el que se recopilará datos de los participantes del estudio, quienes proporcionarán opiniones que importan al investigador (Hernández et. al., 2019, p. 194).</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Desempeño Laboral</p> <p>Autor: Navarro Orejón, Romario Adaptación: Bernardo Sinche, Thalia Año: 2019 Ámbito de Aplicación: Boticas Raiza Forma de Administración: individual.</p>	<p>Donde: M = Es la muestra de usuarios r = Relación de variables estudiadas</p> <p>Ox= Clima Organizacional Oy= Desempeño Laboral Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia grafica de barras a Nivel de Dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se aplicará la Prueba de chi cuadrado:</p> $r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$
---	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Domínguez et. al. (2013) el clima organizacional se basa en las percepciones individuales y generalmente se define como los patrones repetitivos de comportamiento, actitudes y emociones que son característicos de la vida dentro de la organización, la situación actual dentro de la organización y los grupos de trabajo, empleados, tareas y los vínculos entre los diferentes involucrados” (p.59).	Será medido mediante sus dimensiones: estructura, comunicación e identidad. Posteriormente se utilizará la escala de Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.	Estructura Comunicación Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño de organización - Forma de la organización - Condiciones de trabajo - Comunicación interna - Comunicación interpersonal - Identidad con la organización - Identidad con sus compañeros
Desempeño Laboral	Chiavenato (2019) El desempeño son las acciones o comportamientos que presenta un empleado para lograr alcanzar las metas organizacionales. Es decir si la organización cuenta con un buen desempeño de parte de sus trabajadores esa será la fortaleza más relevante que tendrá dentro de ella.	Será medido mediante sus dimensiones: eficacia personal, competencias y satisfacción laboral. Posteriormente se utilizará la escala de Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.	Eficacia Personal Competencias Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Experiencia laboral - Confianza personal - Competencia personal - Competencias para la comunicación - Competencia ética - Remuneración - Ambiente laboral

Anexo 3

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1	Siente que el espacio es cómodo para desempeñar su trabajo					
2	Tiene claro las reglas, políticas y valores de la organización					
3	Dispongo de los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo					
4	Las condiciones de ruido permiten realizar mi trabajo					
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN					
5	Se recibe la información necesaria para ejecutar su trabajo					
6	Se informa el cronograma de trabajo diariamente					
7	La comunicación con sus compañeros es buena					
	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD					
8	Usted se siente parte importante de la empresa					
9	Se siente comprometido con el éxito de la empresa					
10	Siente que es valioso dentro de su grupo de trabajo					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA PERSONAL	1	2	3	4	5
11	Cuentas con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos					
12	Se realizan capacitaciones permanentemente					
13	Considera que la organización rescata o valora su experiencia laboral					
14	En sus tareas anteriores ha sido capaz de realizar con éxito sus funciones					
	DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS					
15	Participo en la toma de decisiones en el equipo de trabajo					
16	Me siento con el potencial de conocimientos para fomentar el cambio					
17	Me siento con la capacidad de dirigir, guiar e influir en mis compañeros de trabajo					
	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN LABORAL					
18	La remuneración está acorde a su esfuerzo en el trabajo					
19	Existe justicia en el pago de remuneraciones para cada trabajador					
20	Hay un ambiente cómodo y adecuado para mejorar su desempeño					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bernardo Sinche, Thalia

DNI: 47539045

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición: Según Rodríguez (2016) menciona que la descripción va a depender mucho de la cultura con la que se desarrolla la empresa. (p. 42)

Dimensiones de la variable 01:

Dimensión 1: Estructura

Definición: Schnedide y Bartlett (1968, como se citó en Castillo, 2019) nos habla que esta dimensión hace referencia a la presión que pueden ejercer los jefes en las labores que realizan en una posición donde deben conocer los presupuestos que requieren.

Dimensión 2: Comunicación

Definición: Uribe (2015, como se citó en Castillo, 2019) mencionan que se observa a través de la confianza que existe, las relaciones de trabajo.

Dimensión 3: Identidad

Definición: Larraín (2003, como se citó en Castillo, 2019) nos dice que hablar de identidad es referirnos a la construcción de una forma de pensar que se crea a partir de vivencias e interacciones con el resto de las personas.

Variable 02:

TITULO: DESEMPEÑO LABORAL

Definición: Según García (2017), expreso que el desempeño laboral es "la conducta del rol del empleado en la función, modificando de subalterno a empleado y de acuerdo a accidentes, como el esfuerzo dependiente, las amplitudes, capacidades y a la estimación de las labores que redimirá la persona" (p. 62)

Dimensiones de la variable 02:

Dimensión 4: Eficacia Personal

Definición: Chiavenato (2019) La eficacia personal se refiere a la convicción del individuo que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor es la eficacia personal, más confianza se siente en culminar esa tarea. (p. 136)

Dimensión 5: Competencias

Definición: Chiavenato (2019) define: Las competencias (la forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. (p. 8)

Dimensión 6: Satisfacción Laboral

Definición: Robbins (2017) indica: La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo. (p. 45)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Estructura	Tamaño de organización	1. Siente que el espacio es cómodo para desempeñar su trabajo.	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Forma de la organización	2. Tiene claro las reglas, políticas y valores de la organización.	
		3. Dispongo de los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo.	
	Condiciones de trabajo	4. Las condiciones de ruido permiten realizar mi trabajo.	
Comunicación	Comunicación interna	5. Se recibe la información necesaria para ejecutar su trabajo.	
	Comunicación interpersonal	6. Se informa el cronograma de trabajo diariamente.	
		7. La comunicación con sus compañeros es buena.	
		8. Usted se siente parte importante de la empresa.	
Identidad	Identidad con la organización	9. Se siente comprometido con el éxito de la empresa. .	
		10. Siente que es valioso dentro de su grupo de trabajo.	
	Identidad con sus compañeros		

Nota: Elaboración propia

Variable 02: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficacia personal	Cumplimiento de objetivos	1. Cuentas con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos.	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Experiencia laboral	2. Se realizan capacitaciones permanentemente.	
		3. Considera que la organización rescata o valora su experiencia laboral.	
	Confianza personal	4. En sus tareas anteriores ha sido capaz de realizar con éxito sus funciones.	
Competencias	Competencia personal	5. Participo en la toma de decisiones en el equipo de trabajo.	
	Competencias para la comunicación	6. Me siento con el potencial de conocimientos para fomentar el cambio.	
	Competencia ética	7. Me siento con la capacidad de dirigir, guiar e influir en mis compañeros de trabajo.	
Satisfacción laboral	Remuneración	8. La remuneración está acorde a su esfuerzo en el trabajo.	
		9. Existe justicia en el pago de remuneraciones para cada trabajador.	
	Ambiente laboral	10. Hay un ambiente cómodo y adecuado para mejorar su desempeño.	

Nota: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:” CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS BOTICAS RAIZA, SANTA ANITA 2022”.

n°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
a	Siente que el espacio es cómodo para desempeñar su trabajo.	x		x		x		
b	Tiene claro las reglas, políticas y valores de la organización.	x		x		x		
c	Dispongo de los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo.	x		x		x		
d	Las condiciones de ruido permiten realizar mi trabajo.	x		x		x		
2	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
a	Se recibe la información necesaria para ejecutar su trabajo.	x		x		x		
b	Se informa el cronograma de trabajo diariamente.	x		x		x		
c	La comunicación con sus compañeros es buena.	x		x		x		
3	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
a	Usted se siente parte importante de la empresa.	x		x		x		
b	Se siente comprometido con el éxito de la empresa. .	x		x		x		
c	Siente que es valioso dentro de su grupo de trabajo.	x		x		x		
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: EFICACIA PERSONAL							
a	Cuentas con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos.	x		x		x		
b	Se realizan capacitaciones permanentemente.	x		x		x		
c	Considera que la organización rescata o valora su experiencia laboral.	x		x		x		
d	En sus tareas anteriores ha sido capaz de realizar con éxito sus funciones.	x		x		x		

2	DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
a	Participo en la toma de decisiones en el equipo de trabajo.	x		x		x		
b	Me siento con el potencial de conocimientos para fomentar el cambio.	x		x		x		
c	Me siento con la capacidad de dirigir, guiar e influir en mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
3	DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
a	La remuneración está acorde a su esfuerzo en el trabajo.	x		x		x		
b	Existe justicia en el pago de remuneraciones para cada trabajador.	x		x		x		
c	Hay un ambiente cómodo y adecuado para mejorar su desempeño.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Enrique Dios Zarate **DNI: 07909441**

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022



Firma del Experto Informante

BASE DE DATOS

	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Variable 2	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
1	2	2	2	1	2	3	1	2
2	1	2	2	2	3	1	3	2
3	1	2	1	2	2	2	1	2
4	3	1	1	2	2	1	2	2
5	2	1	3	2	2	2	1	2
6	2	1	2	2	1	2	1	1
7	2	3	1	1	1	2	2	3
8	2	2	1	3	2	2	2	2
9	2	1	2	1	2	3	2	1
10	2	2	2	3	2	1	1	2
11	1	2	1	2	2	1	2	2
12	1	2	2	1	1	2	2	1
13	1	2	2	1	3	2	1	1
14	1	2	1	1	2	1	3	2
15	1	2	1	2	3	2	2	1
16	2	2	1	3	3	2	2	2
17	3	2	1	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	1	3	1	1
19	1	2	2	2	2	3	2	2
20	3	1	1	2	2	2	1	2
21	1	1	2	1	2	1	3	1
22	2	1	2	2	1	2	1	2
23	1	1	1	2	2	2	2	2
24	2	3	1	2	2	3	1	1
25	2	2	3	1	2	1	2	2
26	2	2	1	1	2	1	1	1
27	1	1	1	2	2	2	1	2
28	1	2	2	2	1	1	1	2
29	3	1	1	1	1	1	1	1
30	2	1	3	1	1	2	2	3
31	2	2	2	3	2	2	2	2

32	2	1	1	2	3	1	1	2
33	3	2	2	2	1	2	1	1
34	2	1	3	1	1	1	2	2
35	1	2	1	2	2	2	2	1
36	1	1	2	1	3	2	1	2
37	2	2	3	1	2	3	1	2
38	1	1	1	1	1	2	2	3
39	2	2	1	2	2	2	1	3
40	2	1	2	2	2	2	3	2
41	2	1	2	1	1	3	1	1
42	1	2	2	1	2	2	2	1
43	3	2	1	1	2	2	2	3
44	1	3	2	2	1	1	1	1
45	1	2	1	2	2	1	1	1
46	1	1	3	1	2	2	1	3
47	1	1	3	2	2	2	2	1
48	2	3	3	1	1	1	1	3
49	2	2	2	1	2	2	1	1
50	2	2	1	2	2	2	3	2

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 01 de junio de 2022

Señores

Escuela Profesional de Administración

Universidad César Vallejo

A través del presente, Yo Deysi Noemi Huamán Solano, identificada con DNI N° 43120311 representante de las Boticas Raiza, Santa Anita con el cargo de Gerente Administrador, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Thalia Bernardo Sinche.

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Recursos Humanos de las Boticas Raiza, Santa Anita 2022”**

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente.



Deysi Huamán Solano
PROPIETARIA
BOTICAS RAIZA
DNI: 43120311