

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS



TESIS:

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL
HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU, 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. VASQUEZ SULCA, GLADYS LUZMILA

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

MG. OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres e hijos que son los pilares fundamentales en mi vida, sin ellos no hubiese podido conseguir mis sueños, le dedico este trabajo con mi más sincero amor.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es a Dios, especialmente por ser mi inspirador y darme la oportunidad de obtener uno de mis anhelos más deseados, y a mi familia por su amor y comprensión que me brindaron en toda esta etapa de mi vida.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución No. 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo No. 45, de la Ley No. 30220; donde se indica que “ la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca” presento ante ustedes la tesis titulada “El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019”, la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a optar el título profesional de Contador Público.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	4
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Hipótesis de la investigación	5
1.3.1. Hipótesis general	5
1.3.2. Hipótesis específicas	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivos generales	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	7
1.6. Justificación del estudio	7
1.6.1. Justificación teórica	7
1.6.2. Justificación práctica	8
1.6.3. Justificación metodológica	8
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	8
1.7.1. Antecedentes nacionales	8
1.7.2. Antecedentes internacionales	11
1.8. Marco teórico	14
1.8.1. Clima laboral	14
1.8.2. Teorías sobre clima laboral	15
1.8.3. Clases de clima laboral	16
1.8.4. Características del clima laboral	18

1.8.5. Dimensiones del clima laboral	19
1.8.6. Desempeño laboral	21
1.8.7. Componentes del desempeño laboral	22
1.8.8. Dimensiones del clima laboral	23
1.9. Definición de términos	25
II. MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.1.1. Tipo de investigación	27
2.1.2. Diseño de investigación	27
2.2. Población y muestra	28
2.2.1. Población	28
2.2.2. Muestra	28
2.3. Técnicas para la recolección de datos	29
2.3.1. Técnicas de recolección de datos	29
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos	30
2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos	30
2.5. Procesamiento y análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	32
2.6.1. La toma de decisiones	32
2.6.2. Ética en exploración de investigaciones anteriores	32
2.6.3. Ética en el estudio del caso	33
2.6.4. Ética en la recolección de datos	33
2.6.5. Confiabilidad de los datos	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Resultados descriptivos	34
3.2. Prueba de normalidad	55
3.3. Contrastación de hipótesis	56
3.3.1. Contrastación de hipótesis general	56
3.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1	57
3.3.3. Contrastación de hipótesis específica 2	58
3.3.4. Contrastación de hipótesis específica 3	60

IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73
Anexo 1. Matriz de consistencia	74
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	75
Anexo 3. Base de datos	77
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	79
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	84
Anexo 6. Formato validación instrumentos de investigación	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	7
Tabla 2. Evolución de las teorías del clima laboral	15
Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos	31
Tabla 4. Estadística de fiabilidad	31
Tabla 5. P1. ¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores?	35
Tabla 6. P2. ¿Los trabajadores tienen libertad para la toma de decisiones?	36
Tabla 7. P3. ¿Cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	37
Tabla 8. P4. ¿El jefe de área brinda apoyo para superar los problemas que se presentan?	38
Tabla 9. P5. ¿La institución afronta y supera los obstáculos?	39
Tabla 10. P6. ¿Existe colaboración entre los trabajadores de las diferentes áreas?	40
Tabla 11. P7. ¿La institución provee los recursos logísticos necesarios para realizar las labores?	41
Tabla 12. P8. ¿Reciben la capacitación necesaria para realizar sus labores?	42
Tabla 13. P9. ¿Cumplen con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido?	43
Tabla 14. P10. ¿Cumplen con las tareas o labores asignadas?	44
Tabla 15. P11. ¿Se sienten comprometidos con el éxito de la institución?	45
Tabla 16. P12. ¿Se sienten realmente útil con la labor que realizan?	46
Tabla 17. P13. ¿La infraestructura del área donde labora es la adecuada?	47
Tabla 18. P14. ¿Se sienten satisfechos con el ambiente laboral?	48
Tabla 19. P15. ¿Se siente valorado en la institución?	49
Tabla 20. P16. ¿Se cumplen con los objetivos de la institución?	50
Tabla 21. P17. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite el normal desenvolvimiento en el trabajo?	51
Tabla 22. P18. ¿Logra adaptarse a los cambios que se van produciendo en la institución?	52
Tabla 23. P19. ¿Ud., cree que ha logrado sus metas personales y laborales?	53
Tabla 24. P20. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que realiza la institución?	54
Tabla 25. Prueba de normalidad	55
Tabla 26. Matriz de correlación de la hipótesis general	57
Tabla 27. Matriz de correlación de la hipótesis específica 1	58
Tabla 28. Matriz de correlación de la hipótesis específica 2	59
Tabla 29. Matriz de correlación de la hipótesis específica 3.	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. P1. ¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores?	35
Gráfico 2. P2. ¿Los trabajadores tienen libertad para la toma de decisiones?	36
Gráfico 3. P3. ¿Cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	37
Gráfico 4. P4. ¿El jefe de área brinda apoyo para superar los problemas que se presentan?	38
Gráfico 5. P5. ¿La institución afronta y supera los obstáculos?	39
Gráfico 6. P6. ¿Existe colaboración entre los trabajadores de las diferentes áreas?	40
Gráfico 7. P7. ¿La institución provee los recursos logísticos necesarios para realizar las labores?	41
Gráfico 8. P8. ¿Reciben la capacitación necesaria para realizar sus labores?	42
Gráfico 9. P9. ¿Cumplen con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido?	43
Gráfico 10. P10. ¿Cumplen con las tareas o labores asignadas?	44
Gráfico 11. P11. ¿Se sienten comprometidos con el éxito de la institución?	45
Gráfico 12. P12. ¿Se sienten realmente útil con la labor que realizan?	46
Gráfico 13. P13. ¿La infraestructura del área donde labora es la adecuada?	47
Gráfico 14. P14. ¿Se sienten satisfechos con el ambiente laboral?	48
Gráfico 15. P15. ¿Se siente valorado en la institución?	49
Gráfico 16. P16. ¿Se cumplen con los objetivos de la institución?	50
Gráfico 17. P17. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite el normal desenvolvimiento en el trabajo?	51
Gráfico 18. P18. ¿Logra adaptarse a los cambios que se van produciendo en la institución?	52
Gráfico 19. P19. ¿Ud., cree que ha logrado sus metas personales y laborales?	53
Gráfico 20. P20. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que realiza la institución?	54

RESUMEN

La presente investigación “El clima laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019”, presentó como objetivo principal determinar la influencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019, cuya posible respuesta es que el clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019, además el diseño de investigación es aplicada, descriptiva y con enfoque cuantitativo, ya que tras describir las variables se estableció la relación entre las mismas. La población-muestra empleada fue de un total de 50 trabajadores.

La investigación presenta la siguiente estructura:

Capítulo I: Comprende la Introducción y es donde se presenta la formulación del problema, justificación del estudio, objetivos de la investigación, limitaciones e hipótesis de estudio, las variables, el marco teórico como los antecedentes y bases teóricas de la investigación y a definición de términos.

Capítulo II: Comprende el Método y es donde se presenta tipo y diseño de investigación, población y muestra, validez y confiabilidad de los instrumentos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Comprende a los Resultados, y es donde se presenta los resultados descriptivos, prueba de normalidad y contrastación de las hipótesis.

Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

Palabras claves: Cultura organizacional, motivación, remuneración, liderazgo, metas, objetivos.

ABSTRACT

The present investigation “The work environment and its relation with the labor performance of the workers of the Pharmacy of the Hospital III Emergency Grau, 2019”, presented as main objective to determine the relationship between the work environment and the labor performance of the Pharmacy workers Hospital III Emergency Grau, 2019, whose possible response is that the work environment is directly related to the work performance of the pharmacy workers of Hospital III Emergency Grau, 2019, in addition the research design is applied, descriptive and with a quantitative approach, since after describing the variables, the relationship between them was established. The sample population employed was a total of 50 workers.

The research presents the following structure:

Chapter I: Understands the Introduction and is where the problem formulation, justification of the study, research objectives, limitations and hypotheses of study, the variables, the theoretical framework as the background and theoretical basis of the research and definition of terms are presented.

Chapter II: Understands the Method and is where the type and design of research, population and sample is presented, validity and reliability of the instruments, data processing and analysis and ethical aspects.

Chapter III: Understands the Results, and this is where the descriptive results, normality test and hypothesis testing are presented.

Chapter IV: Discussion, Chapter V: Conclusions, Chapter VI: Recommendations and finally the bibliographic references and annexes are presented.

Keywords: Organizational culture, motivation, remuneration, leadership, goals, objectives.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día todavía existen empresas que no dan relevancia al tema de clima laboral, y están dejando de lado este campo de las relaciones humanas en la organización, al no haber un clima laboral excelente no existirá una buena productividad en las labores del trabajador.

Como lo manifiestan Guillén y Guil (2000), “el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciban el clima laboral; es decir, si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedece a las percepciones de los mismos”.

“Toda organización tiene un ambiente y personalidad propia que la distingue de las otras organizaciones y que influye en la conducta de sus miembros. Los líderes por lo tanto deben esforzarse para crear el ambiente ideal que permita alcanzar los objetivos de la organización y al mismo tiempo, satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal” (Edel, R., García, A y Casiano, R.,2007, p.8).

Chiavenato (2000) define “el desempeño laboral como el desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia”. Y para ampliar este concepto, Pedraza et al. (2010) señala que “el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.”.

En el Hospital III Emergencias Grau, se pasan muchas horas al día conviviendo entre compañeros, es por ello que el ambiente laboral debería de ser un lugar apropiado donde los trabajadores perciban un clima laboral satisfactorio donde haya tranquilidad y armonía, siendo estos aspectos de suma relevancia en una organización, sin embargo, los colaboradores carecen de falta de compromiso e identidad ante los objetivos y logros de la institución. Por otro lado, existe mala relación interpersonal y conflictos de algunos colaboradores, generando un entorno laboral negativo, además algunos trabajadores mencionan que existen diferencias entre grupos de compañeros trayendo consigo un malestar personal. Otros aspectos sobre este problema de clima laboral es la inadecuada infraestructura del área de trabajo que adolece de espacio suficiente para un buen desempeño y

productividad del trabajador, esta problemática incrementa la carga laboral del personal, sobretodo en el área de mayor atención al usuario, ocasionando un estrés laboral, producto del cual algunos trabajadores consideran el clima laboral como un nivel medio dentro del area de trabajo.

Esta sensación del clima laboral dentro del ambiente es considerado desfavorable a falta de comunicación, colaboración, compromiso laboral, compañerismo, disciplina, supervisión, responsabilidad, conducta, entre otros. Un aspecto importante son los valores éticos dentro del lugar de trabajo demostrando así un comportamiento honesto en todo momento. Esta problemática genera descontento en las personas y a la vez repercute en las actividades diarias de cada uno, trayendo como consecuencia afectación directa con la productividad del trabajador, la salud y el estrés.

El área de recursos humanos debería tomar mas importancia al momento de selección de personal, debiendo considerar, además de la formación académica y experiencia laboral, los valores éticos personales como elemento clave para la contratación.

El clima laboral es una pieza muy importante dentro un área de trabajo pues esto nos permite conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre el entorno laboral, siendo de vital importancia para un buen desempeño favorable y con respeto hacia nuestro prójimo.

El mal clima laboral va a manifestar diversas molestias hacia los trabajadores que sienten que su labor no es considerado o reconocido por los superiores que están a cargo del servicio y la institución, generando muchos comentarios negativos hacia sus líderes y a la vez ocasiona que el

personal se sienta desmotivado con un bajo desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones y una desintegración entre colaboradores.

El autoritarismo por parte de algunos jefes inmediatos impide la libre motivación y ocasiona una conducta negativa en el personal, lo cual antepone y defiende sus derechos de una manera ofensiva pasando por encima de los derechos de los demás, haciendo caso omiso de las indicaciones que les dan, trayendo consigo muchos conflictos y problemas.

La Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, perteneciente a EsSalud (Seguro Social de Salud), es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, ubicado en Av. Miguel Grau 351, Cercado de Lima, Perú, y el área de farmacia no está ajeno a la problemática del bajo clima laboral, ya que la empresa no está prestando importancia a generar excelentes colaboradores por falta de reconocimiento a las labores que realizan y además la falta de trabajo en equipo, y sólo se está generando descontentos en el personal, por tal motivo, la problemática en la farmacia es que el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1) ¿En qué medida la autonomía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?

2) ¿En qué medida el conflicto y colaboración influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?

3) ¿En qué medida la estructura del cargo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019

1.3.2. Hipótesis específicas

1) La autonomía influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

2) El conflicto y la cooperación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

3) La estructura del cargo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

1) Determinar cómo influye la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

2) Determinar cómo influye el conflicto y la cooperación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

3) Determinar cómo influye la estructura del cargo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORE	ÍTEMS
VI.	Navarro y Satillan (2007) mencionan que “el clima laboral, está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y por ende en el modo en que su organización vive y se desarrolla”. (p.31)	Autonomía	Responsabilidad e independencia	1,2,3
Clima Laboral		Conflicto y cooperación	Colaboración Competencia	4,5,6
		Estructura	Métodos de trabajo	7,8
VD.	Según Chiavenato (2009)” define el desempeño laboral como el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados”. (p.359)	Satisfacción del Trabajo	Cumplimiento de los objetivos	9,10
Desempeño Laboral		Eficiencia y Eficacia	Grado de Compromiso Satisfacción laboral Identificación con la organización	11,12 13,14,15 16,17,18
		Productividad	Logros en su vida laboral y personal	19,20

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

El presente estudio de investigación se justifica porque permitirá conocer la relación que tiene el clima laboral con el desempeño laboral en la farmacia del Hospital III Emergencias Grau.

1.6.2. Justificación práctica.

Las conclusiones y recomendaciones a las que de lugar esta investigación servirá de referencia para la toma de decisiones en la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, con respecto a las evaluaciones, actividades y objetivos para lograr un favorable clima laboral para que no afecte al desempeño laboral.

1.6.3. Justificación metodológica.

Los resultados de esta investigación pueden servir para nuevas investigaciones y además como antecedentes de estudio sobre este tema.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes nacionales.

- **Meza, R. (2018).** En su tesis “Gestión del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Fuerzas de Ventas de MIFARMA S.A.C., en Lima Metropolitana-2014”, presentada en la Universidad Nacional Federico Villarreal, en la cual indica que “el propósito de su investigación es determinar si la gestión del clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de Mifarma S.A.C., en Lima Metropolitana. Para diagnosticar el clima organizacional se

adaptó el cuestionario elaborado por los investigadores Koys y Decottis que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert de cinco puntos, tomando como dimensiones del clima organizacional: recompensas, capacitación y desarrollo, comunicación, condiciones de trabajo, herramientas, imagen corporativa, liderazgo, líneas de carrera y participación. Para medir la satisfacción laboral se adaptó el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró, tomando 5 dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo y satisfacción con las recompensas. Se determinó que existe una influencia positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de Mifarma S.A.C”.

Comentario: El aporte de esta tesis, fue la de ayudarnos a definir los tipos de cuestionarios para aplicarlo al estudio de la población.

- **Medina, S. (2017).** En su tesis “Desempeño Laboral del Personal Administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017”, presentada en la Universidad César Vallejo, “tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. El tipo de estudio fue un diseño no experimental. Se utilizó la observación como técnica. En caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del

programa SPSS y así mismo se diagnosticó el baremo de tres niveles: el bajo (11-25), el mediano (26-40) y el alto (41-54). Los resultados revelaron que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, lo mismo aconteció en los resultados a nivel de dimensiones. En conclusión, se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomienda de forma inmediata que el personal nombrado se capacite para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia”.

Comentario: Con respecto a esta tesis, nos aportó como en las Instituciones Públicas no le dan importancia a la capacitación del personal para obtener buenos resultados en el logro de los objetivos de la institución.

- **Zapata, C. (2017)**, en su tesis “Clima laboral y Estrés en el Profesional Químico de la Dirección de Inspección y Certificación – DIGEMID, 2017”, se concluyó que: “existe relación entre el clima laboral y la carga de trabajo del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación baja e inversa ($r = -0,183$), interpretándose como a mayor carga laboral menor clima laboral asimismo hubo relación entre el clima laboral y el

ambiente psicológico del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación- DIGEMID. Siendo una relación baja y directa ($r = 0,264$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente psicológico para el profesional. También se demostró que hubo relación entre el clima laboral y el ambiente social del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación baja y directa ($r = 0,364$), interpretándose como a mayor clima laboral mayor ambiente social para el profesional y finalmente hubo relación entre el clima laboral y el estrés laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección y certificación – DIGEMID. Siendo una relación moderada e inversa ($r = -0,624$), interpretándose como a mayor clima laboral menor estrés laboral para el profesional”.

Comentario: El aporte de esta tesis nos indica y refuerza nuestro objetivo de nuestra investigación, ya que se determinó que un bajo clima laboral afecta al personal produciéndole estrés laboral.

1.7.2. Antecedentes internacionales

- **Meza, E. (2018)**, en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapa”, presentada en la Universidad Montemorelos, y la cual presentó las siguientes recomendaciones:
 1. “Que se propicie por parte de la administración un clima organizacional favorable y se considere seriamente su estudio y una evaluación periódica.

2. Que el departamento de factor humano considere la posibilidad de realizar actividades que favorezcan la identidad y el compromiso de los empleados.
3. Que se considere la posibilidad de que los departamentos de factor humano y de investigación trabajen en estrecha colaboración con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, a fin de que los resultados tengan un seguimiento positivo.
4. Que se considere evaluar el desempeño en las áreas no docentes.
5. Que se conserve un registro de resultados para poder hacer comparativos para estudios posteriores.
6. Que se revisen los factores que influyen en el clima organizacional, tales como, liderazgo, remuneración, comunicación, compromiso, reconocimiento y lugar de trabajo.
7. Que se tome en cuenta el plantel que se localiza en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, para estudios superiores”.

Comentario: Esta tesis nos aportó la importancia de realizar evaluaciones periódicas sobre el clima organizacional en la empresa además de realizar actividades que favorezcan el desempeño laboral de los trabajadores.

- **Bermeo, C. (2016)**, en su tesis “El Clima Organizacional y su Influencia en la Rotación del Personal Operativo en las Farmacias de Farmaenlace”, presentada en la Universidad Central del

Ecuador, donde “el objetivo fundamental era determinar si el clima organizacional influye en la rotación de personal operativo de la empresa Farmaenlace. La hipótesis plantea demostrar que el clima organizacional influye en la rotación del personal operativo. El fundamento teórico; se realizó con los criterios del Humanista Chiavenato, menciona que, el clima organizacional como ambiente que se genera en la empresa y el empleado que se orienta a la búsqueda de los objetivos tanto personales como los organizacionales y para aquello, utiliza varias estrategias individuales con el fin de conseguirlos. Investigación de tipo correlacional con un enfoque mixto y un diseño no experimental. La conclusión general dice que, en esta empresa el clima organizacional no influye en la rotación del personal; con la recomendación de investigar que otros factores influyen en los altos índices de rotación de personal operativo de la empresa”.

Comentario: Esta tesis nos aportó la ayuda para investigar las bases teóricas de nuestra investigación, aportando autores muy interesantes.

- **Sierra, M. (2015)**, en su tesis “El Clima Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V.”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, y en la cual se dieron las siguientes recomendaciones:

- “Fortalecer el clima laboral para potenciar los elementos positivos encontrados, así mismo realizar talleres de sensibilización que apunten hacia los factores de Orientación

a la Calidad y Remuneración considerados como desfavorables, al interno del área administrativa.

- Dar seguimiento a las sugerencias que los colaboradores manifiesten en reuniones programadas u otras formas de comunicación, ya que la opinión es importante, para ello se propone un boletín mensual que muestre los aportes de los mismos.
- Implementar programas de promoción que contribuyan al desarrollo personal y profesional, para propiciar las oportunidades de estudio y/o capacitaciones fuera de la institución ya que ello se convierte en un valor agregado para el desempeño laboral.
- Proponer una valuación de puestos, para remunerar de acuerdo a las funciones que realizan, de igual manera que la remuneración este acorde al puesto que ocupan”.

Comentario: Las recomendaciones aportadas por esta investigación, sirvieron de ayuda para poder desarrollar algunas de las recomendaciones que nuestra investigación pudo aportar.

1.8. Marco teórico

1.8.1. Clima laboral

Sandoval (2004), define clima laboral como: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye, estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación

y recompensas, todo ellos ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (p.85).

Según Sánchez (2010), indica “que se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 18).

En resumen, el clima laboral es un conjunto de propiedades y de labores pertenecientes al ambiente laboral que afectan al trabajador de forma positiva o negativa en el desempeño de sus funciones.

1.8.2. Teorías sobre el clima laboral

Realizando las investigaciones sobre las teorías del clima laboral, se encontró una gran variedad de teorías que para poderlas exponer se realizó una tabla con todas las teorías (Tabla 2):

Tabla 2

Evolución de las Teorías de Clima Laboral

Año	Autor	Aportes
1939	Lewin, Lippitt y White	“Relación entre estilo de liderazgo y clima”.
1946	Likert	“Teoría del clima organizacional de Likert”.
1953	Fleishman	“Desarrollo de la actitud del líder y escalas de comportamiento”.
1960	McGregor	“El clima es determinado en un primer momento por los directivos y transmitido mediante relaciones a sus subordinados”.
1968	Litwin y Stringer	“Clima como concepto central que describe los efectos de la situación de los individuos en sus motivaciones para el éxito, poder y afiliación”.

1972	Schneider y Hall	“Clima es una función de comportamientos particulares”.
1973	Johannesson	“Revisión crítica del clima como influencia en las actitudes de trabajo”.
1973	Payne y Mansfield	“Las percepciones del clima varían en función del nivel de la organización”.
1973	Pritchard y Karasick	“El clima parece estar relacionado con el resultado de las subunidades y la satisfacción de los individuos en el trabajo”.
1974	Hellriegel y Slocum	“Revisión crítica de la investigación sobre clima como variable independiente y dependiente”.
1974	Lawler, Hall y Odham	“El clima parece estar significativamente relacionado con el resultado organizacional y la satisfacción con el trabajo”.
1974	Waters, Roach y Batáis	“Factores analíticos de estudio del clima de las relaciones”.
1976	Payne, Fineman y Wall	“Discusión de similitudes y diferencias en el modo en que clima y satisfacción en el trabajo han sido conceptualizados y medidos”.
1980	Zohar	“Primera evaluación empírica de clima <i>para algo</i> ”.
1983	Schneider y Reichers	“Una simbólica perspectiva es ofrecida como explicación de la formación del clima en las organizaciones”.
1991	DeCotiis y Koys	“Revisión de la literatura sobre clima organizacional de la que resulta la identificación de 8 dimensiones del constructo”.
2004	Palma	“Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores”.

Fuente: Calderón, N (2017). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017.

1.8.3. Clases de Clima Laboral

Es importante conocer los distintos tipos de clima laboral que existen y ver cual se apega más a nuestra organización y si este no está dando buenos resultados, cambiarlo por uno que cree un buen ambiente laboral que ayude a la eficiencia y eficacia de sus empleados.

Según Brunet (1987), en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con subdivisiones, los cuales son:

- **“Clima Autoritario explotador:** En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio donde la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- **Clima Autoritario paternalista:** Este tipo de climas es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como las de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar bajo un ambiente estable y estructurado.

- **Clima consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y

las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores, La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- **Clima de participación en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en todos los niveles, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma horizontal. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de métodos de trabajo y por la evaluación de rendimientos en función de los objetivos”.

En conclusión, podemos decir, que los climas laborales más idóneos son clima laboral consultivo y clima laboral de participación en grupo, ya que involucran al personal dentro de las acciones de la organización.

1.8.4. Características del clima laboral

Se pueden mencionar diversas características de clima laboral según Molina, F:

- “El clima guarda relación con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
- El clima de una organización tiene cierta permanencia, a pesar de vivenciar cambios por situaciones coyunturales.
- El clima ejerce gran impacto sobre la conducta de sus miembros.
- El clima de la organización influye en el grado de compromiso e identificación de los miembros de la empresa con ésta.
- El clima laboral es impactado por diferentes variables estructurales, tales como sistemas de contratación y despidos, estilo de dirección, etc.
- La rotación y el ausentismo excesivo pueden ser indicadores de un mal clima laboral.
- Existe la posibilidad de un cambio en el clima laboral, pero se requiere la ejecución nuevas de actividades en más de una variable para que éste sea duradero”.

1.8.5. Dimensiones del clima laboral

Existen diversas teorías sobre las dimensiones del clima laboral, por lo tanto, se tomará en cuenta la teoría de los profesores Litwin y Stinger y para ellos existen nueve (9) dimensiones que repercuten en el clima laboral según el blog de Conexión ESAN:

- 1. “Estructura**, esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar

la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

2. **Responsabilidad**, también conocida como *empowerment*, esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.
3. **Recompensa**, consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales no necesariamente monetarios que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
4. **Desafío**, este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.
5. **Relaciones**, el respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

6. **Cooperación**, aunque guarda similitud con la dimensión anterior, la cooperación se enfoca fundamentalmente en el apoyo oportuno y en la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de los objetivos grupales.
7. **Estándares**, se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.
8. **Conflictos**, *Cuál es la reacción a una crisis*. La forma en que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias, influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.
9. **Identidad**, en esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Esta dimensión indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta”.

1.8.6. Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), define el desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más efectiva con la que cuenta una organización”.

Ghiselli (1998), indica que “el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”.

En resumen, el desempeño laboral es medible ya que el trabajador al lograr los objetivos propuestos por la empresa, se diría que es un trabajador con un buen desempeño, y que para lograr esos objetivos tiene que estar en un buen ambiente laboral y una vida personal exitosa.

Chiavenato (2011), indica que “el interés de una persona no está en el desempeño específico, es decir, en el desempeño de cada puesto de trabajo, el cargo determinado, se debe indicar que este desempeño va a variar de una persona a otra y de igual manera va a depender de muchos factores que van a influir en el mismo. Para evaluar al personal que labora dentro de una empresa u organización se utilizan varios procedimientos, a los cuales se les conoce con distintos nombres como, por ejemplo: evaluaciones del desempeño, evaluación de los empleados, evaluación de méritos, informe de avances, entre otros”.

1.8.7. Componentes del desempeño laboral

Según Candel (2012), refiriéndose a Campbell, McCloy, Oppler y Sager detallan como componentes del desempeño laboral a las siguientes dimensiones:

- “Destrezas en tareas específicas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación concreta, haciendo cada trabajo único.
- Habilidad para la labores genéricas o comunes a cualquier empleado.
- Comunicación oral y escrita dirigida a expresar ideas o dar información.
- Esfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos.
- Mantenimiento de la disciplina personal y la conformidad con las normas y cultura de la organización.
- Labores de apoyo a otros y trabajo de equipo, procurando el bienestar de los demás compañeros y mostrando disposición para colaborar.
- Supervisión y liderazgo como las actividades dirigidas a influenciar, planificar y controlar los trabajos en grupo.
- Gestión y administración de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales” (p.74).

1.8.8. Dimensiones del desempeño laboral

- **Productividad;** para Atalaya (1999) “se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una

organización o inclusive parte de ella. Su indicador es: Logro en su vida laboral y personal” (párr 8).

- **Eficacia:** se define “como *hacer las cosas correctas*, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”. (Robbins & Coulter, M., 2008).

“La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de las actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (Da Silva, O., 2008).

- **Eficiencia;** “es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo más importante es el resultado, no importa a que costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos” (Koontz & Weihrich., 2001).

- **Satisfacción Laboral;** según Locke (1976), define a “la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Tratándose de una actitud general más no solo de una específica si no del resultado de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”.

Otra definición es la de Landy & Conte (2005), considera que “la satisfacción laboral como una actitud positiva que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral con respecto al estado emocional de los colaboradores de la organización”.

1.9. Definición de términos

- **Actitudes:** Según Davis & Newstrom (2001), “la definen como los enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables, con respecto a los objetos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo”.
- **Competitividad:** Según Rojas (1999), “el ser competitivo hoy en día significa tener características especiales que nos hacen ser escogidos dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser seleccionados. Es diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir de atender y asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas”.
- **Comportamiento humano:** Según Davis & Newstrom (2001), lo señalan “como el campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización”.
- **Compromiso institucional:** Según Hellriegel & Colbs. (1999), señalan que “es la intensidad de la participación del empleado y su

identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por:

- Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización,
 - Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización,
 - El deseo de pertenecer a la organización”.
- **Trabajo en equipo:** Gutierrez (2010), explica que el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr los objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes.
 - **Organización:** Chiavenato (2000), indica que una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización existe cuando a) hay personas capaces de comunicarse, b) están dispuestas a actuar conjuntamente y c) desean obtener un objetivo en común.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

“La investigación aplicada se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo”. Portal Duoc.

Por lo tanto, la presente investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptiva y de enfoque cuantitativa.

2.1.2. Diseño de investigación

Según manual de la Universidad Jaime Bausate y Meza “el Diseño no experimental consiste en no manipular variables,

básicamente se observa un hecho o fenómeno tal y como se presentan en la realidad con la intención de analizarlo”.

Por lo tanto, la presente investigación es de Diseño no experimental y de corte transversal, es decir, consiste en que el investigador obtiene los datos o información en un solo momento de la investigación. Estos hechos son medidos y descritos.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población en estudio esta conformada por 50 trabajadores que tienen asignados en la Farmacia del Hospital III Emergencia Grau.

2.2.2. Muestra.

El tamaño de la muestra se obtendrá por medio del método probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas, “ya que se conoce el número total de la población. Con un nivel de confianza del 65% en donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, los cuales se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra”. Bernal. C (2010).

$$n = \frac{(p.q) Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p*q) Z^2}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

P y q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0,5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = igual a 0,05 lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por lo tanto, el valor $Z = 1.96$

N: El total de la población, en este caso 50 trabajadores, considerando solamente aquellas que puedan facilitar información valiosa para la investigación.

EE: Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha considerado el 0,05%.

Por tanto:

$$n = \frac{(0.50*0.50)*1.96^2*50}{(0.05)^2 (50-1) + (0.50*0.50)* 1.96^2}$$

$$n = 44$$

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.3.1. Técnicas de recolección de datos.

Según Naresh (2008), explican que “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario

prediseñado”. (p.115). De tal modo que la técnica utilizada en la investigación es la encuesta.

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

Según Tasillo, E. (2016), indica que “el cuestionario es un instrumento en forma de encuesta caracterizada por preguntas y respuestas ello obliga a manifestar explicaciones que orientan la forma del cuestionario”.

2.4. Validación y confiabilidad de los instrumentos

1. Validación

Se realizó la validación del instrumento a través de la revisión de 03 expertos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, se solicitó la aprobación de los tres asesores del trabajo de investigación

2. Confiabilidad

Para la aplicación del cuestionario estructurado, la confiabilidad se analizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems, A través de dicha consistencia interna se medirá si los ítems de las escalas están relacionados entre sí.

Este procedimiento se realizó mediante el Paquete Estadístico SPSS v. 26 mediante alfa de Cronbach, es importante señalar que el coeficiente de alfa de Cronbach oscila entre 0 y 1, un resultado de 1 expresa que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis.

Tabla 3*Resumen de Procesamiento de Casos*

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4*Estadística de Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

Fuente: Elaboración Propia (Paquete estadístico SPSS v26)

Interpretación: Los resultados del análisis de confiabilidad muestran que se obtuvo un Cronbach de 0,806 para el cuestionario, lo cual muestra una alta confiabilidad en que los resultados del instrumento aplicado podrán explicar las variables estudiadas.

2.5. Procesamiento y análisis de datos.

En lo referente a los permisos de acceso, se solicitó una carta de presentación de la universidad para acreditar el estudio, sirviendo éste como un respaldo ante cada una de las personas encuestadas.

Se solicitó una cita con los colaboradores escogidos para el área de estudio y se les explicó cuál era el objeto y los beneficios que obtendrían.

Para analizar los datos se utilizó el software Excel y el SPSS versión 26, además también se utilizó la prueba estadística de Pearson para

corroborar la prueba de hipótesis planteada. Con estos análisis se pudo establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Según Wikipedia la ética “es una ciencia que tiene por objeto de estudio a la moral y la conducta humanas, nos permite acercarnos al conocimiento de lo que es bueno o malo, la respetabilidad, la corrupción o lealtad de la conducta de las personas, o sea que propone la valoración moral de los actos de los seres humanos, y por lo tanto es esta misma quien guía nuestro comportamiento en diversidad de situaciones”.

2.6.1. La toma de decisiones

Cada fase de la investigación estuvo dirigida a lograr tanto la calidad de la investigación, como la seguridad y bienestar de las personas y grupos involucrados en la investigación y al cumplimiento de los reglamentos, normativas y aspectos legales y éticas pertinentes.

Y el instrumento utilizado para la recolección de los datos es un cuestionario de preguntas.

2.6.2. Ética en la exploración de investigaciones anteriores

En esta investigación se mencionan los créditos correspondientes a los autores consultados respetando el derecho de autor, colocando la debida referencia bibliográfica, ya que, de no hacerlo, se considerará plagio, el mismo que está prohibido por ser una violación a los derechos de autor y a la propiedad intelectual de terceros.

2.6.3. Ética en el estudio del caso

El estudio de caso se llevó a cabo con la previa aprobación de los trabajadores que se citaron para dicha investigación, existiendo autorización previa en el manejo de los datos y responsabilidades en la entrega de resultados oportunos.

2.6.4. Ética en la recolección de datos

Se asegurará la participación voluntaria de los entrevistados, así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

2.6.5. Confidencialidad de los datos

Se garantizará a los colaboradores objeto de la investigación, la estricta confidencialidad de los datos que suministren, la comunicación de los resultados y la utilización de los datos es estrictamente para fines académicos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Para evaluar las variables de la investigación, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado por 20 preguntas, para recoger información referente a los indicadores de la variable. Las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 al 5 la percepción sobre los diferentes ítems de las variables.

Por lo tanto, los resultados se reflejarán en tablas la distribución de frecuencias y en gráficos de polígonos de frecuencia con su debida interpretación, luego se presentan las correlaciones de las hipótesis aplicando la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson y sus respectivas interpretaciones.

Y con la presentación de estos resultados se puede llegar a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Tabla 5

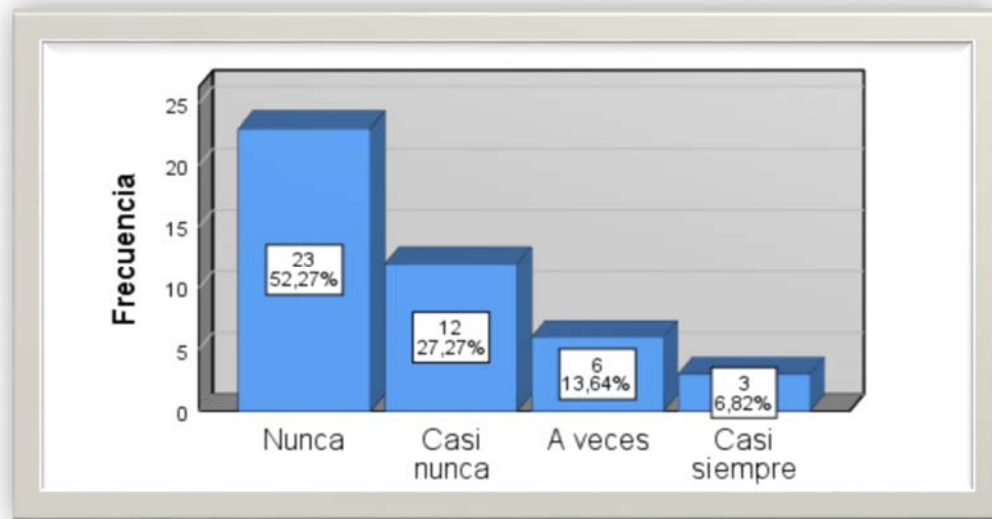
P1. ¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	52,3	52,3	52,3
	Casi nunca	12	27,3	27,3	79,5
	A veces	6	13,6	13,6	93,2
	Casi siempre	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 1

P1. ¿Se toman en cuenta la opinión de los trabajadores?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 52,27% de los trabajadores indicaron que Nunca se toman en cuenta la opinión de los trabajadores, el 27,27% indicaron que Casi nunca, el 13,64% indica que A veces y el 6,82% Casi siempre.

Tabla 6

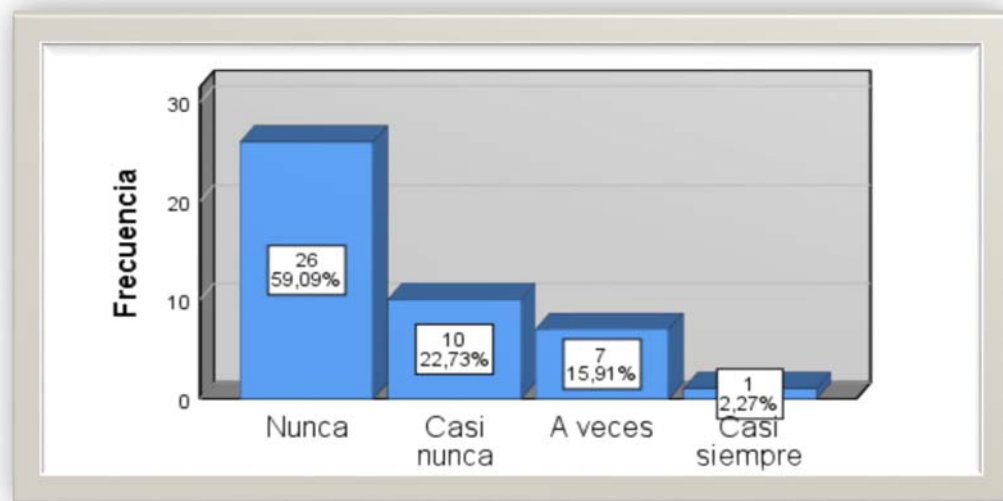
P2. ¿Los trabajadores tienen libertad para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	59,1	59,1	59,1
	Casi nunca	10	22,7	22,7	81,8
	A veces	7	15,9	15,9	97,7
	Casi siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencia Grau

Gráfico 2

P2. ¿Los trabajadores tienen libertad para la toma de decisiones?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según el resultado de la encuesta, el 59,09% de los trabajadores indicaron que Nunca tienen libertad para la toma de decisiones, el 22,73% indicaron que Casi nunca, el 15,91% indicaron que A veces y el 2,27% indicaron que Casi siempre.

Tabla 7

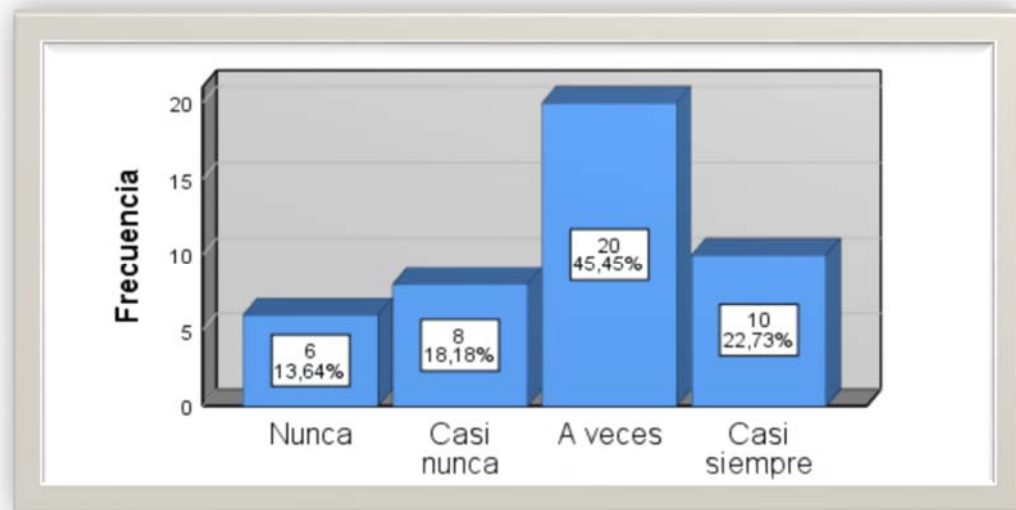
P3. ¿Cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,6	13,6	13,6
	Casi nunca	8	18,2	18,2	31,8
	A veces	20	45,5	45,5	77,3
	Casi siempre	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau.

Gráfico 3

P3. ¿Cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según el resultado de la encuesta, el 45,45% de los trabajadores indicaron que A veces cuentan con información necesaria para cumplir con su trabajo, el 22,73% indicaron que Casi siempre, el 18,18% indicaron que Casi nunca y el 13,64% indicaron que Nunca.

Tabla 8

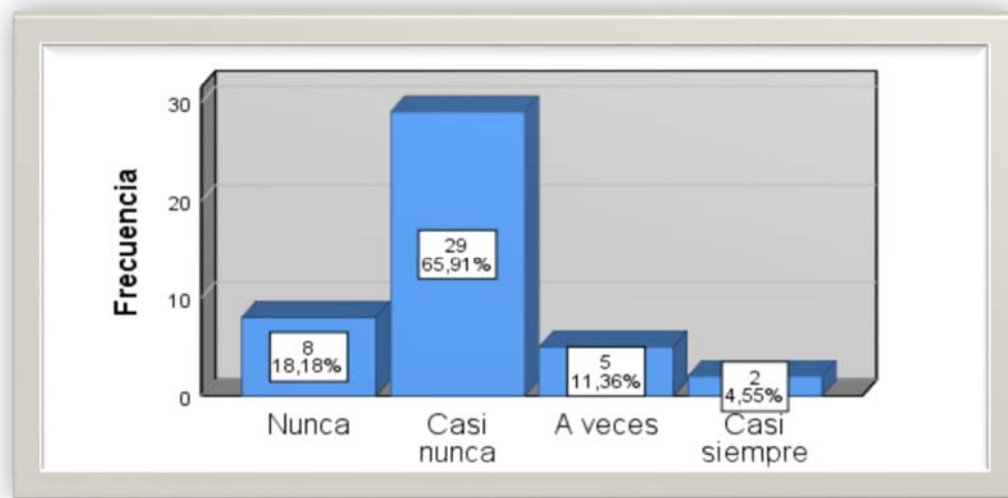
P4. ¿El jefe de área brinda apoyo para superar los problemas que se presentan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	29	65,9	65,9	84,1
	A veces	5	11,4	11,4	95,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau.

Gráfico 4

P4. ¿El jefe de área brinda apoyo para superar los problemas que se presentan?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según el resultado de la encuesta, el 65,91% de los trabajadores indicaron que Casi nunca el jefe de área brinda apoyo para superar los problemas que se presentan, el 18,18% indicaron que Nunca, el 11,36% indicaron que A veces y el 4,55% indicaron que Casi siempre.

Tabla 9

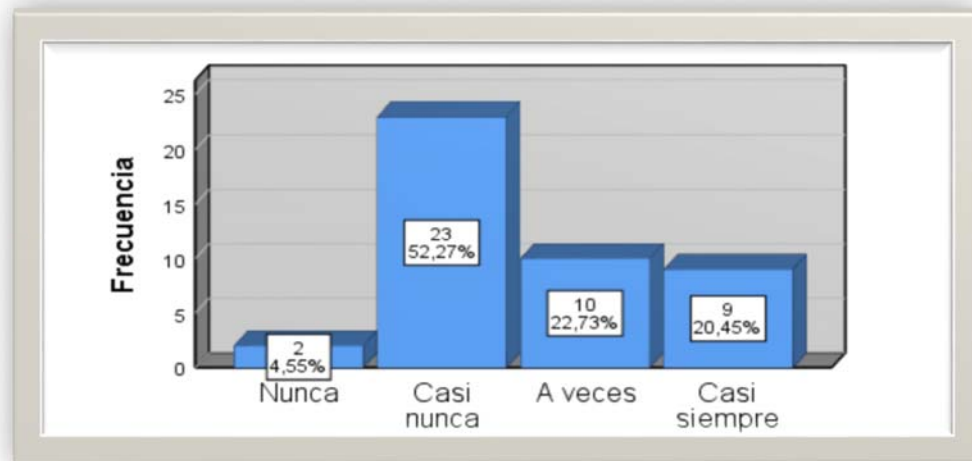
P5. ¿La institución afronta y supera los obstáculos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	Casi nunca	23	52,3	52,3	56,8
	A veces	10	22,7	22,7	79,5
	Casi siempre	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 5

P5. ¿La institución afronta y supera los obstáculos?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 52,27% de los trabajadores indicaron que Casi nunca la institución afronta y supera los obstáculos, el 22,73% indicaron que A veces, el 20,45% indicaron que Casi siempre y el 4,55% indicaron que Nunca.

Tabla 10

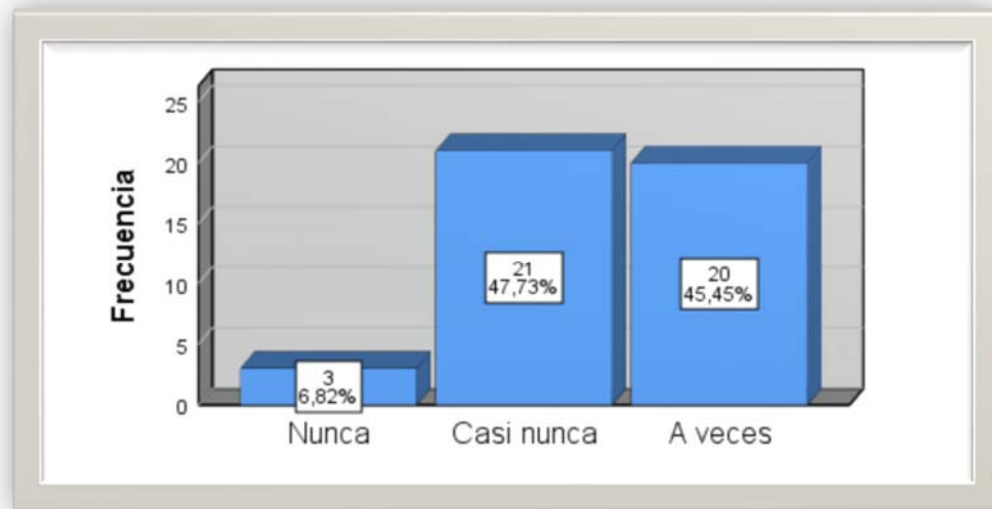
P6. ¿Existe colaboración entre los trabajadores de las diferentes áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,8	6,8	6,8
	Casi nunca	21	47,7	47,7	54,5
	A veces	20	45,5	45,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 6

P6. ¿Existe colaboración entre los trabajadores de las diferentes áreas?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 47,73% de los trabajadores indicaron que Casi Nunca existe colaboración entre los empleados de las diferentes áreas, el 45,45% indicaron que A veces y el 6,82% indicaron que Nunca.

Tabla 11

P7. ¿La institución provee los recursos logísticos necesarios para realizar las labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	13,6	13,6	13,6
	A veces	4	9,1	9,1	22,7
	Casi siempre	18	40,9	40,9	63,6
	Siempre	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 7

P7. ¿La institución provee los recursos logísticos necesarios para realizar las labores?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 40,91% de los trabajadores indicaron que Casi siempre la institución provee los recursos logísticos para realizar las labores, el 36,36% indicaron que Siempre, el 13,64% Casi nunca y el 9,09% indicaron que A veces.

Tabla 12

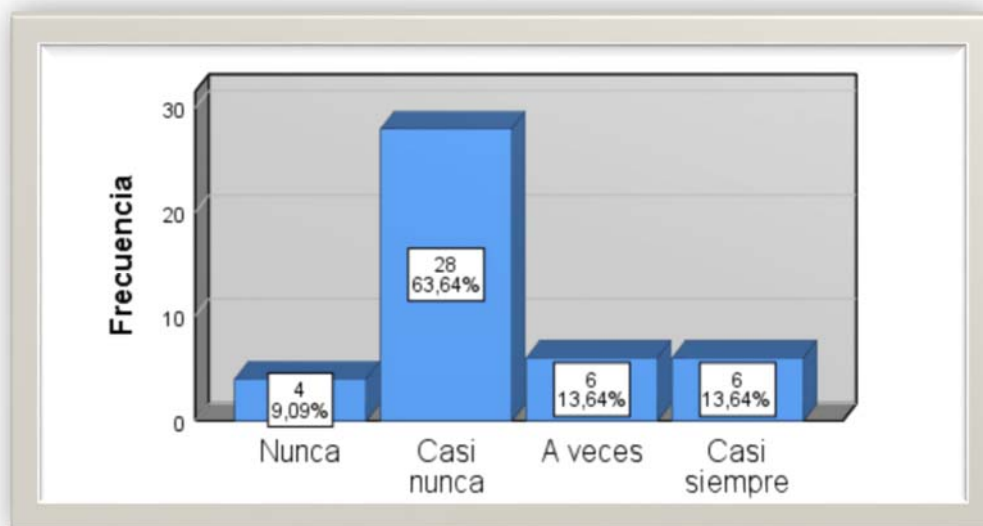
P8. ¿Reciben la capacitación necesaria para realizar sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	Casi nunca	28	63,6	63,6	72,7
	A veces	6	13,6	13,6	86,4
	Casi siempre	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 8

P8. ¿Reciben la capacitación necesaria para realizar sus labores?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 63,64% de los trabajadores indicaron que Casi nunca reciben la capacitación necesaria para realizar sus labores, el 13,64% indicaron que A veces, el 13,64% indicaron que Casi siempre y el 9,09% indicaron que Nunca.

Tabla 13

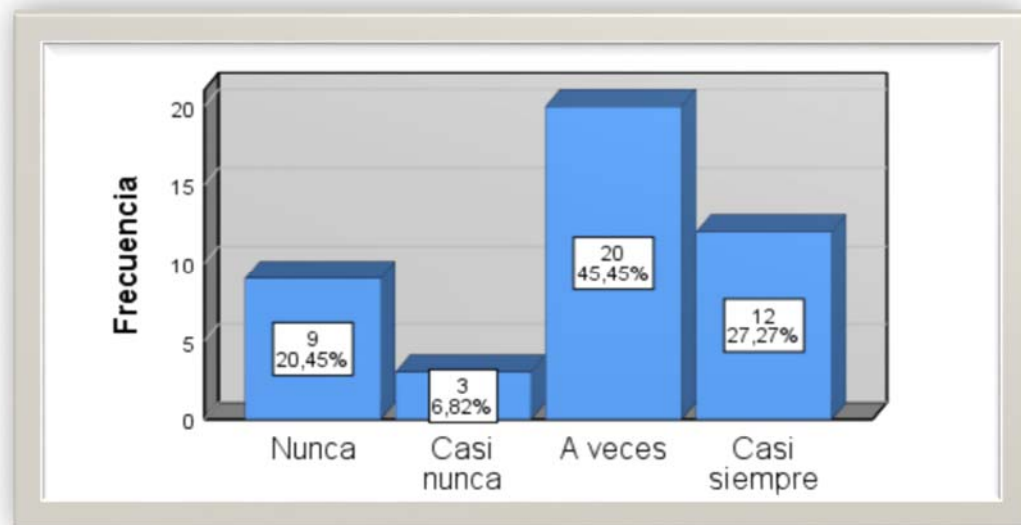
P9. ¿Cumplen con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,5	20,5	20,5
	Casi nunca	3	6,8	6,8	27,3
	A veces	20	45,5	45,5	72,7
	Casi siempre	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 9

P9. ¿Cumplen con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 45,45% de los trabajadores indicaron que A veces cumplen con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido, el 27,27% indicaron que Casi siempre, el 20,45% indicaron que Nunca y el 6,82% indicaron que Casi nunca.

Tabla 14

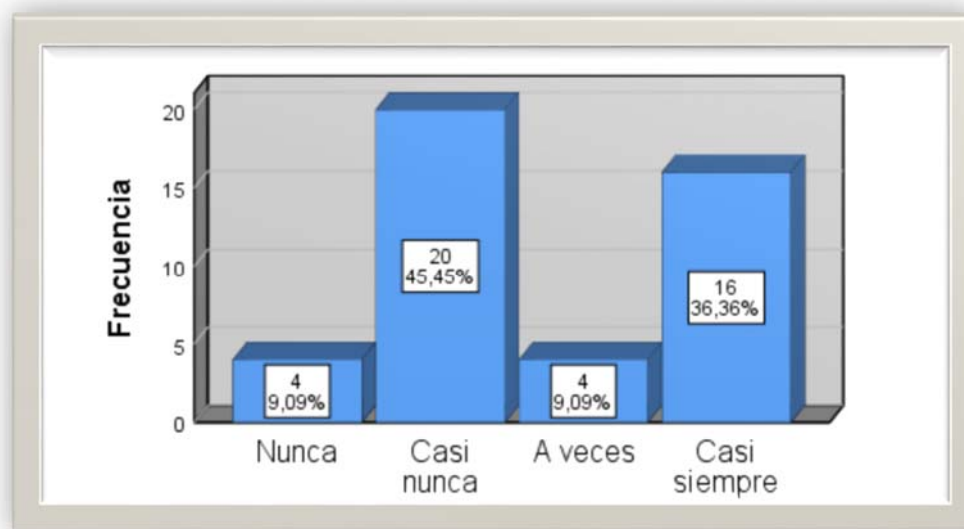
P10. ¿Cumplen con las tareas o labores asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	Casi nunca	20	45,5	45,5	54,5
	A veces	4	9,1	9,1	63,6
	Casi siempre	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 10

P10. ¿Cumplen con las tareas o labores asignadas?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según el resultado de la encuesta, el 45,45% de los trabajadores indicaron que Casi nunca cumplen con las tareas o labores asignadas, el 36,36% indicaron que Casi siempre, el 9,09% indicaron que Nunca y el 9,09% indicaron que A veces.

Tabla 15

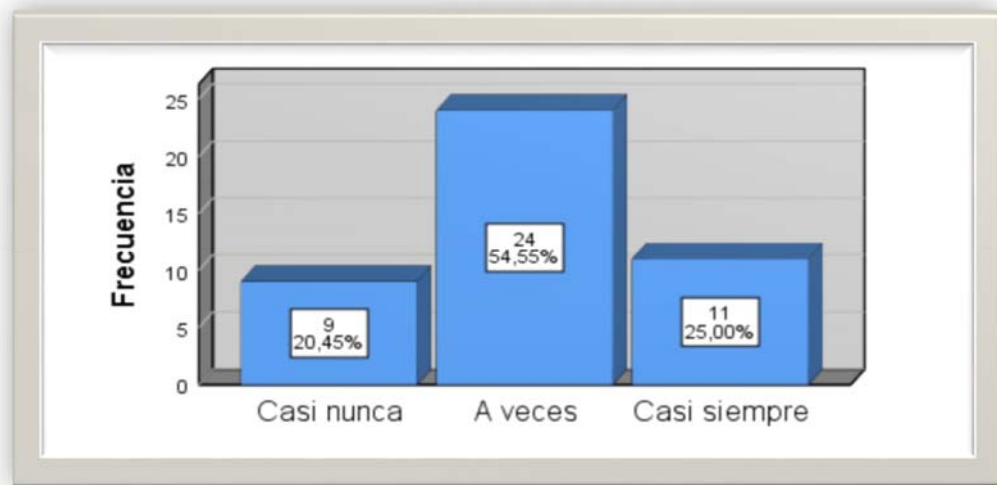
P11. ¿Se sienten comprometidos con el éxito de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	20,5	20,5	20,5
	A veces	24	54,5	54,5	75,0
	Casi siempre	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 11

P11. ¿Se sienten comprometidos con el éxito de la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 54,55% de los trabajadores indicaron que A veces se sienten comprometidos con el éxito de la institución, el 25% indicaron que Casi siempre y el 20,45% indicaron que Casi nunca.

Tabla 16

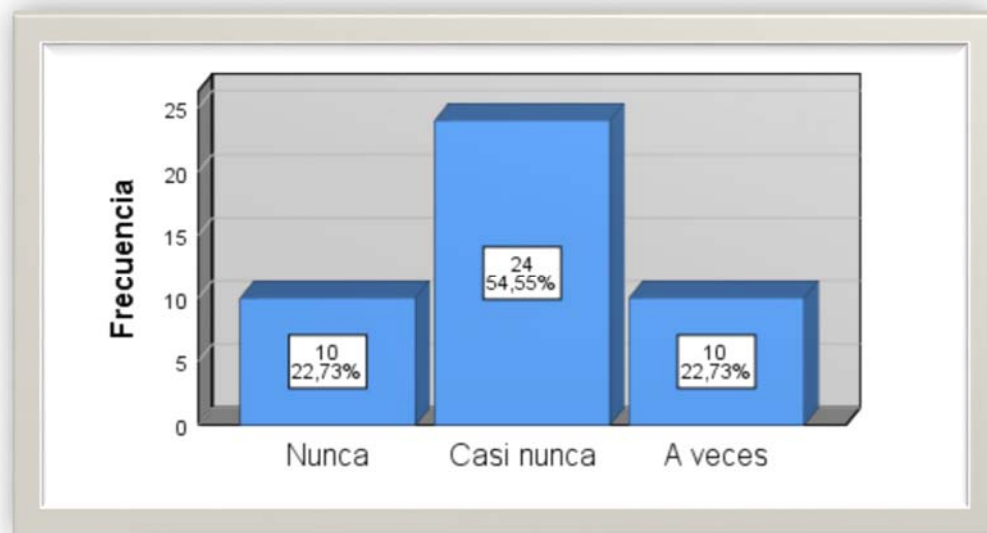
P12. ¿Se sienten realmente útil con la labor que realizan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	24	54,5	54,5	77,3
	A veces	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 12

P12. ¿Se sienten realmente útil con la labor que realizan?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 54,55% de los trabajadores indicaron que Casi nunca se sienten realmente útil con la labor que realizan, el 22,73 indicaron que A veces y el 22,73% indicaron que Nunca.

Tabla 17

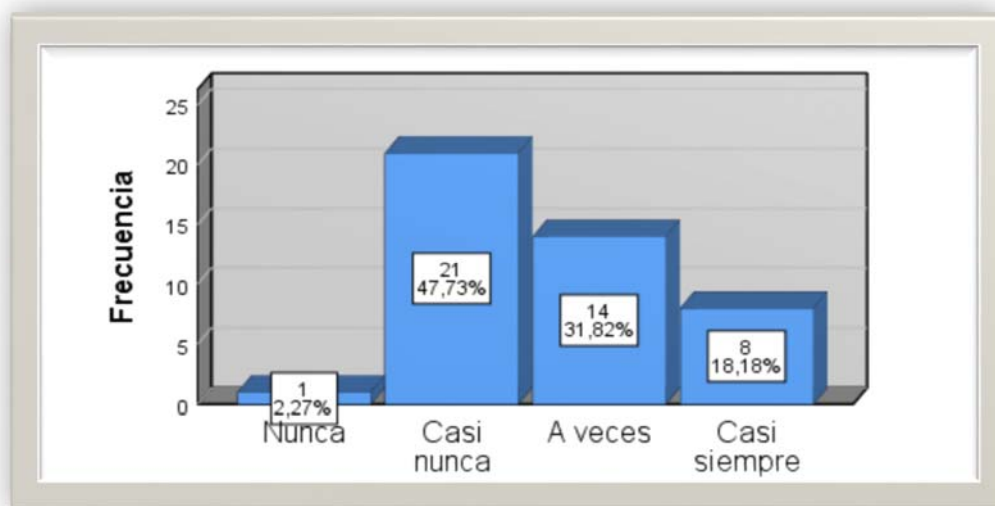
P13. ¿La infraestructura del área donde labora es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,3	2,3	2,3
	Casi nunca	21	47,7	47,7	50,0
	A veces	14	31,8	31,8	81,8
	Casi siempre	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 13

P13. ¿La infraestructura del área donde labora es la adecuada?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 47,73% de los trabajadores indicaron que Casi nunca la infraestructura donde se labora es adecuada, el 31,82% indicaron que A veces, el 18,18% indicaron que Casi siempre y el 2,27% indicaron que Nunca.

Tabla 18

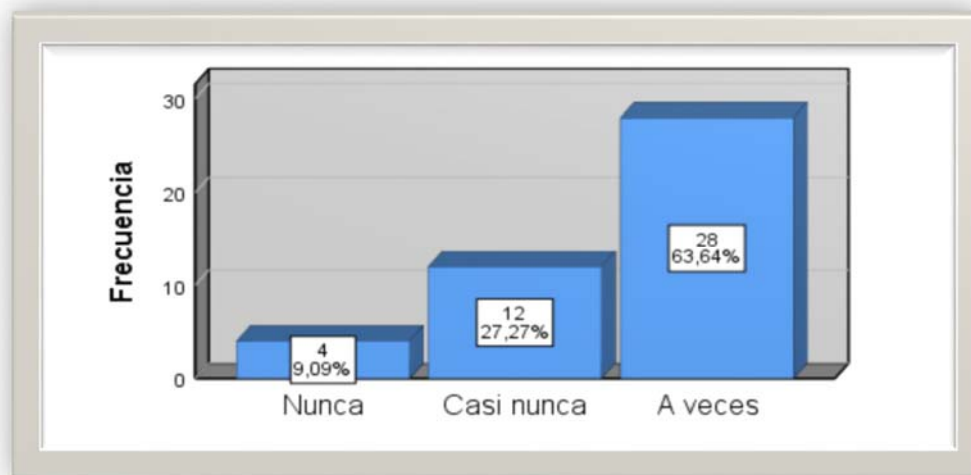
P14. ¿Se sienten satisfechos con el ambiente laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	9,1	9,1	9,1
	Casi nunca	12	27,3	27,3	36,4
	A veces	28	63,6	63,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 14

P14. ¿Se sienten satisfechos con el ambiente laboral?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 63,64% de los trabajadores indicaron que A veces se sienten satisfechos con el ambiente laboral, el 27,27% indicaron que Casi nunca y el 9,09% indicaron que Nunca.

Tabla 19

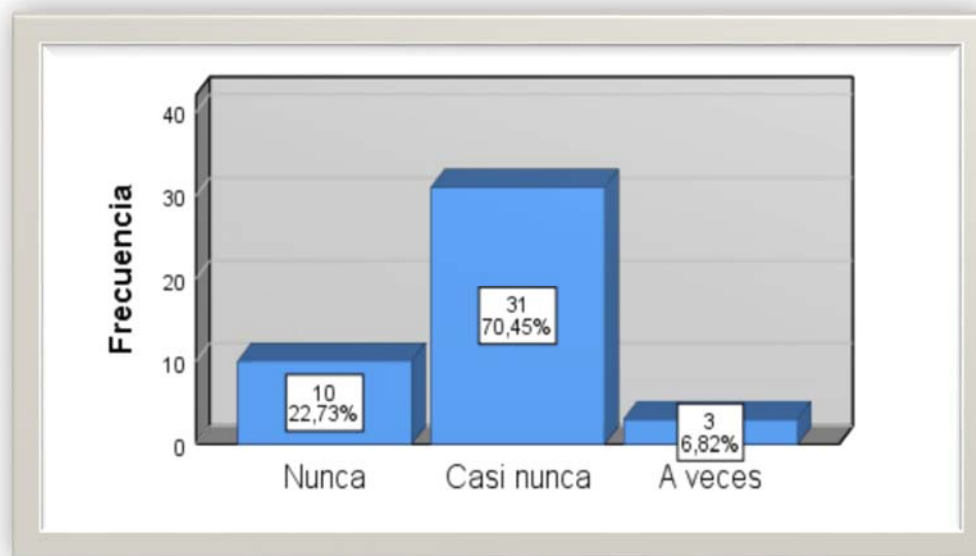
P15. ¿Se siente valorado en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	31	70,5	70,5	93,2
	A veces	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 15

P15. ¿Se siente valorado en la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 70.45% de los trabajadores indicaron que Casi nunca se sienten valorados en la institución, el 22,73% indicaron que Nunca y el 6,82% indicaron que A veces.

Tabla 20

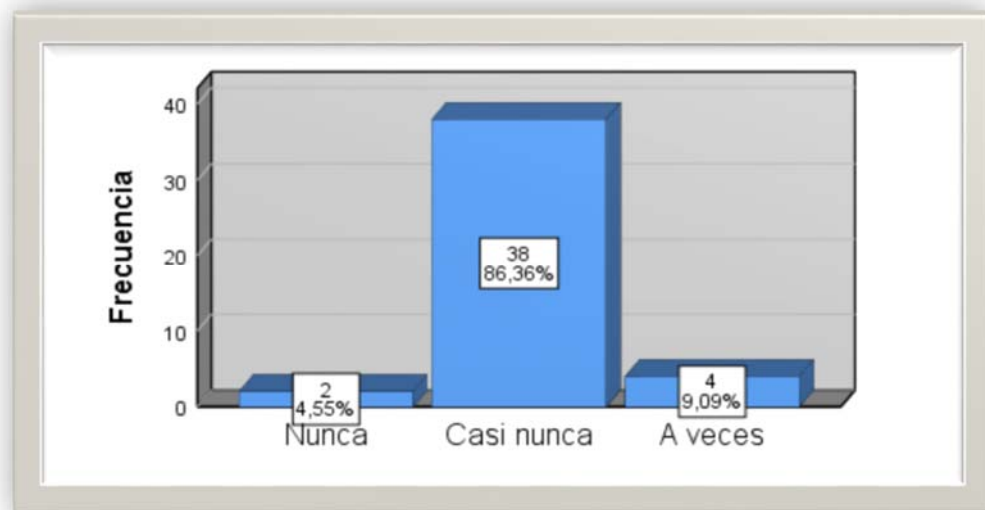
P16. ¿Se cumplen con los objetivos de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,5	4,5	4,5
	Casi nunca	38	86,4	86,4	90,9
	A veces	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 16

P16. ¿Se cumplen con los objetivos de la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 86,36% de los trabajadores indicaron que Casi nunca se cumplen los objetivos de la institución, 9,09% indicaron que A veces y el 4,55% indicaron que Nunca.

Tabla 21

P17. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite el normal desenvolvimiento en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	15,9	15,9	15,9
	A veces	26	59,1	59,1	75,0
	Casi siempre	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 17

P17. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite el normal desenvolvimiento en el trabajo?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 59,09% de los trabajadores indicaron que A veces el nivel de conocimiento que posee le permite el normal desenvolvimiento en el trabajo, el 25% indicaron que Casi siempre y el 15,91% Casi nunca.

Tabla 22

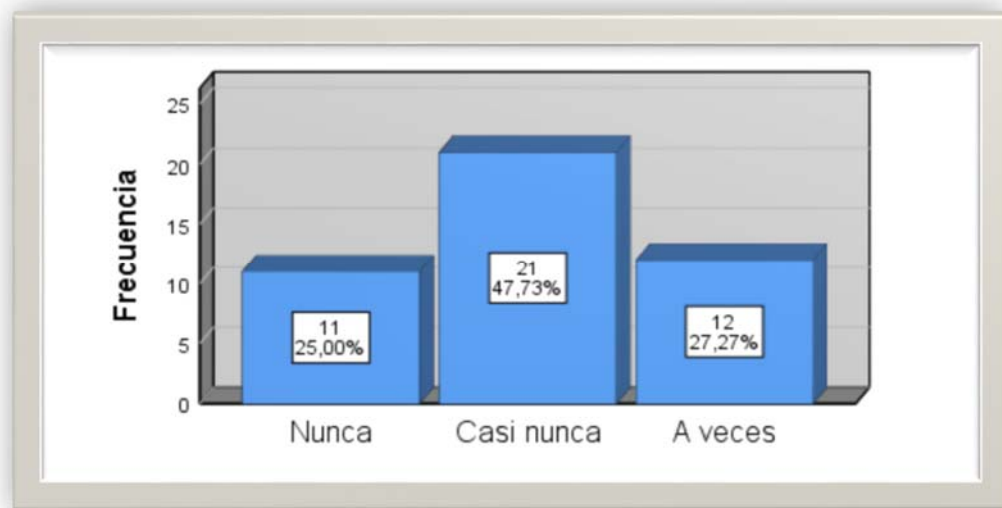
P18. ¿Logra adaptarse a los cambios que se van produciendo en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	25,0	25,0	25,0
	Casi nunca	21	47,7	47,7	72,7
	A veces	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 18

P18. ¿Logra adaptarse a los cambios que se van produciendo en la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 47,73% de los trabajadores indicaron que Casi nunca se logra adaptar a los cambios que se producen en la institución, el 27,27% indicaron que A veces y el 25% indicaron que Nunca.

Tabla 23

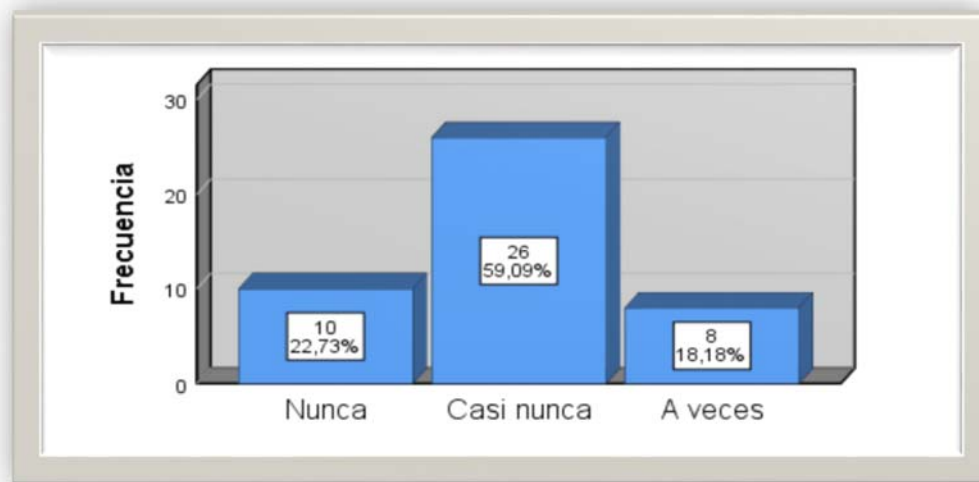
P19. ¿Ud., cree que ha logrado sus metas personales y laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	22,7	22,7	22,7
	Casi nunca	26	59,1	59,1	81,8
	A veces	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 19

P19. ¿Ud., cree que ha logrado sus metas personales y laborales?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 59,09% los trabajadores indicaron que Casi nunca creen que hayan logrado las metas personales y laborales, el 22,73% indicaron que Nunca y el 18,18% que A veces.

Tabla 24

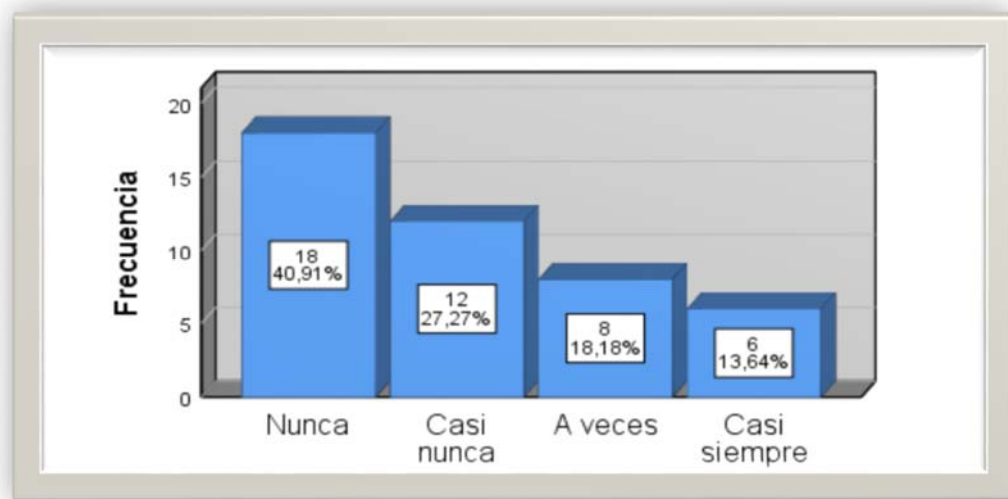
P20. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que realiza la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	40,9	40,9	40,9
Casi nunca	12	27,3	27,3	68,2
A veces	8	18,2	18,2	86,4
Casi siempre	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Gráfico 20

P20. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que realiza la institución?



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Según los resultados de la encuesta, el 40,91% de los trabajadores indicaron que Nunca se sienten satisfechos con las capacitaciones que realiza la institución, el 27,27% indicaron que Casi nunca, el 18,18% indicaron que A veces y el 13,64% indicaron que Casi siempre.

3.2. Prueba de normalidad

Para ejecutar la prueba de normalidad se consideró lo siguiente:

H0: la variable tiene distribución normal

H1: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de Shapiro – Wilk (muestra menor de 50 datos).

Indicador: significancia > 0.05 (5%) se acepta H0.

Tabla 25

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,649	44	,007	,972	44	,009
Desempeño laboral	,656	44	,009	,955	44	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau

Interpretación: Para ambas variables se presentan significancias mayores a 0,05 (5%), por lo cual se acepta la hipótesis Ho, lo cual indica que los datos tienen una distribución normal.

3.3. Contratación de hipótesis

Para el cálculo de la prueba de hipótesis, se analizaron los datos para obtener los resultados sobre si existe relación entre la variable de la hipótesis general: *El clima laboral influye con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019*; realizándose el cálculo con el coeficiente de correlación de Pearson, y la cual esta definida por Hernandez, et.al (2003), como “una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” , usando el software estadístico de SPSS.v26.

3.3.1. Contratación de la hipótesis general

El Clima Laboral influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

- **Hipótesis estadísticas:**

- a) Hipotesis nula: H_0

No existe influencia significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$$H_0: -1 > r < -0$$

- b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe influencia significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$$H_i: r > 0$$

Para comprobar esta se procedió a solicitar el programa estadístico SPSS v.26, que correlaciona ambas variables con los siguientes resultados.

Tabla 26

Matriz de Correlación de la Hipótesis General

		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	44	44

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

Interpretación: La correlación en contra es positiva alta ($r = 0.933$) a un nivel de significancia de 0.001 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que el clima laboral influye en un 93,3% en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019. Por lo cual, se acepta la hipótesis general de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

3.3.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

La autonomía influye significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

- **Hipótesis estadísticas:**

a) Hipotesis nula: H_o

No existe influencia significativa entre la autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

Ho: $-1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe influencia significativa entre la autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

Hi: $r > 0$

Tabla 27

Matriz de Correlación de la Hipótesis Específica 1

		Autonomía	Desempeño laboral
Autonomía	Correlación de Pearson	1	,682**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,682**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	44	44

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

Interpretación: La correlación encontrada es positiva moderada ($r = 0.682$) a un nivel de significancia de 0.001 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que la autonomía influye en un 68,2% en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.3.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

El conflicto y la cooperación influyen significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

- **Hipótesis estadísticas:**

a) Hipotesis nula: Ho

No existe influencia significativa entre el conflicto y la cooperación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$$H_0: -1 > r < -0$$

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe influencia significativa entre el conflicto y la cooperación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$$H_i: r > 0$$

Tabla 28

Matriz de Correlación de la Hipótesis 2

		Conflicto y cooperación	Desempeño laboral
Conflicto y cooperación	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	44	44

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

Interpretación: La correlación encontrada es positiva moderada ($r = 0.689$) a un nivel de significancia de 0.001 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que el conflicto y la cooperación influye en un 68,9% con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.3.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

La estructura del cargo influye significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

- **Hipótesis estadísticas:**

a) Hipotesis nula: H_0

No existe influencia significativa entre la estructura del cargo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$H_0: -1 > r < -0$

b) Hipótesis de la investigación: H_i

Existe influencia significativa entre la estructura del cargo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.

$H_i: r > 0$

Tabla 29

Matriz de Correlación de la Hipótesis 3

		Estructura	Desempeño laboral
Estructura	Correlación de Pearson	1	,869**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,869**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

Interpretación: La correlación encontrada es positiva alta ($r = 0.869$) a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que la estructura del cargo influye en un 86.9% con el desempeño laboral de los trabajadores de la

Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo determinar como influye el clima laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019. Así mismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable del clima laboral con la variable de desempeño.

La mayor limitante que se presentó fue que algunos de los trabajadores no se sentían seguros de contestar la encuesta, por lo tanto, se les aclaró que era de estricta confidencialidad.

Los resultados obtenidos de la encuesta mostraron que existe una relación directa y significativa entre la variable de clima laboral y la variable de desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau. Dessler respalda este resultado al señalar que “el clima laboral es determinante por la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral”.

El resultado obtenido con respecto a la hipótesis general, nos permite observar que hay evidencia suficiente para concluir que *El clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III*

Emergencias Grau, 2019 y están asociados linealmente, hallándose una correlación del 0.933 con un valor del nivel de significancia de 0.001, lo que quiere decir que la correlación es positiva alta y que las variables de la investigación están relacionadas entre si.

El resultado obtenido con respecto a la hipótesis específica 1, nos permite observar que hay evidencia suficiente para concluir que *La autonomía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019* y están asociados linealmente, hallándose una correlación del 0.682 con un nivel de significancia de 0.001. Por lo tanto, la correlación es moderada indicando que las variables de la investigación están relacionadas entre si.

El resultado obtenido con respecto a la hipótesis específica 2, nos permite apreciar que hay suficiente evidencia para concluir que *El conflicto y la cooperación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia III Emergencias Grau, 2019* y están asociados linealmente, hallándose una correlación del 0.689 con un nivel de significancia de 0.001, por lo tanto, la correlación es positiva moderada indicando que las variables se relacionan entre si.

El resultado obtenido con respecto a la hipótesis específica 3, nos permite apreciar que hay suficiente evidencia para concluir que *La estructura del cargo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia III Emergencia Grau, 2019* y están asociados linealmente, hallándose una correlación del 0.869 con un nivel de significancia del 0.000, por lo tanto, la correlación es positiva alta indicando que las variables se relacionan entre si.

V. CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general de la presente investigación, donde se observó claramente como el clima laboral influye en el desempeño laboral, corroborado por el resultado de la correlación de 0.933, siendo esta una correlación positiva alta. Los trabajadores manifestaron inconformidad con infraestructura, métodos de trabajo, colaboración entre ellos, lo que afecta el rendimiento, productividad y desempeño laboral.
2. Con relación al primer objetivo específico se determinó una correlación de 0.682 entre la autonomía y el desempeño laboral, lo que demuestra que hay una influencia directa, positiva moderada entre las variables. Por el tipo de organización los trabajadores no tienen libertad de decisión ya que los lineamientos vienen del nivel central, limitando la resolución de problemas que surgen en el día a día.
3. Con relación al segundo objetivo específico se determinó una correlación de 0.689 entre el conflicto y la cooperación del desempeño laboral, por lo que se demostró que existe una influencia directa positiva moderada entre

las variables. Los trabajadores manifestaron que en la farmacia III Emergencias Grau, hay poca colaboración entre ellos, existen conflictos laborales a nivel operativo y con los supervisores, así como falta de compromiso con la organización al sentir no los valoran.

4. Con relación al tercer objetivo específico se determinó una correlación de 0.869 entre la estructura del cargo y el desempeño laboral, por lo que se demostró que existe una influencia directa positiva alta entre las variables. En este punto los trabajadores sienten un estancamiento profesional por no poder cumplir metas personales y laborales, además de falta de capacitación por parte de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Dar a conocer los resultados de la investigación a la Dirección y Jefatura de Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, con la finalidad de que tomen las decisiones necesarias para implementar una gestión de Clima laboral.
- 2.** Crear un plan de capacitación para los jefes de servicio de formar buenos líderes en: a) Coaching Ejecutivo, b) Motivación y Liderazgo en el Trabajo, c) Habilidades directivas y comunicación para la gestión eficaz, d) Liderazgo y construcción de equipo de trabajo, e) Gestión de Personas, f) Liderazgo y Coaching.
- 3.** Implementar actividades recreativas fuera de la institución para mejorar las relaciones entre compañeros y también entre jefes, coordinadores con sus trabajadores y así mejorar el clima laboral, como día de campo para la celebración del día del trabajo.
- 4.** Establecer una política de reconocimientos a través de entrega de diplomas para colaboradores del mes por su esfuerzo y dedicación a su trabajo.
- 5.** Se recomienda a la farmacia del Hospital III Emergencias Grau, implementar un plan de compromiso laboral con los trabajadores donde se

definan actividades a seguir, con el fin de mejorar la calidad de atención al asegurado y mejorar el rendimiento de cada trabajador.

6. Se recomienda implementar actividades frecuentes con un psicólogo donde motive el manejo de los conflictos entre el personal, a fin de mejorar la cooperación entre las diferentes áreas de la Farmacia.
7. Se recomienda al área de recursos humanos que al momento de selección de personal sean entrevistados por un psicólogo laboral, ya que tendrá la importante misión de hacer el reclutamiento y selección de los colaboradores profesionales.
8. Se recomienda implementar un programa de bonos, recompensas con la finalidad de incentivar a los trabajadores a aumentar la productividad; de igual manera utilizar estrategias de motivación como: promoción interna de forma automática, reconocimiento laboral, entre otros.
9. Realizar reuniones bimensuales que permitan la participación activa del personal asistencial, operativo y sus jefes inmediatos, para que brinden ideas abiertas en cuanto a la conformidad e inconformidad respecto a su trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Atalaya, M. (1999).** Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.
Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bermeo, C (2016).** *El Clima Organizacional y su Influencia en la Relación del Personal Operativo en las Farmacias de Farmaenlace*. (Título de Pregrado).
Universidad Central del Ecuador. Quito-Ecuador.
- Bernal, C. (2010).** *Metodología de la Investigación*. 3ra.ed. Colombia. Editorial Pearson Educación.
- Brunet, L. (1987).** *El clima de trabajo en las organizaciones*. México. Editorial Trillas. Recuperado el 03/12/2019 de:
<https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>
- Calderón, N. (2017).** *Clima organizacional y satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. (Título de Maestría).
México. McGraw-Hill.
- Candel, M. (2012).** *Las Competencias Laborales como Predictoras del Desempeño en una Empresa del Sector del Jugo*. (para optar título de Doctor). Universidad de Murcia. España. Recuperado el 18/03/2020 de:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCRa.pdf;jsessionid=471E8FC03F4AA3%20BAF9CB47129EA26C83?sequence=1>.
- Chiavenato, I. (2000).** *Administración de Recursos Humanos*. (5ta. ed). Colombia. McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (7ma. ed). Colombia. McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Mexico. McGraw Hill.

Da Silva, R. (2002). *Teoría de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V. En línea: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.

Definición y Objetivos de la Investigación Aplicada. Blog Portal Duoc. <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>

Dimensiones del Clima Laboral. Blog Conexiónesan (21 de Julio 2015). Recuperado el 15/03/2020 <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>

Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) “*Clima y Compromiso Organizacional*”. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>

Estrada, J. et al. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* (ACIMED), 20(4), 67 - 75.

Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones* 4ta. ed. México: Thomson Learning.

Ghiselli (1998). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutierrez.

Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad.* (3ra.ed). México. MacGraw-Hill.

Hellriegel D., Slocum, J., Woodman R. (1999). *Comportamiento organizacional.* México: International Thomson Editores.

Koontz, H.et al. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial.* 14. ed). Mexico. Mac GrawHill. Recuperado el 18/03/2020 de: [file:///C:/Users/Personal/Desktop/Administracion_14_ed -
_Harold_Koontz_Wei.pdf](file:///C:/Users/Personal/Desktop/Administracion_14_ed_-_Harold_Koontz_Wei.pdf)

Landy, F y Conte, J (2005). *Introducción al la Psicología Industrial y Organizacional.* México. Editorial MacGraw-Hill Interamericana

Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunette M.D. (Coord) *Hadbook of industrial and organizational psychology.* Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349. Recuperado el 18/03/2018 de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000500537

Medina, S (2017). *Desempeño Laboral del Personal Administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote, 2017.* (Título de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.

Meza, R (2018). *Gestión del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Fuerza de Ventas de Mi Farma SAC en Lima Metropolitana, 2014.* (Título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional Federico Villareal. Perú.

Meza, E (2018). *Clima Organizaconal y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas.* (Título de Maestría). Universidad Montemorelos. México.

Naresh, M (2008) *Investigación de Mercado.* 5ta. ed. México. Editorial Perason Educación.

Navarro & Satillán. (2007). *Clima y Compromiso organizacional.* Edición electrónica gratuita. Recuperado el 17/12/2019 de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/index.htm>

Pedraza, E., et al. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* [online]. 2010, vol.16, n.3, pp. 493-505. ISSN 1315-9518.

Robbins, S y Coulter, M (2008). *Administración.* México. Pearson Educación.

Rodríguez, A. et al. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234

Sánchez, K. (2010). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microredes cuñumbuque y tabalosos.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto –Perú.

Sandoval, M. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional.* Hitos de Ciencias Económicas Administrativas. Ensayo Año 10. Nro. 27. Presentado en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México. Recuperado el 17/12/2019 de:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Sierra, M (2015). *El Clima Laboral en los Colaboradores en el Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* (Título de Psicólogo). Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco- Guatemala.

Tasillo, E. (2016). *Metodología de la Investigación Científica.* Universidad Jaime Bausate y Meza. Perú. Recuperado el 17/12/2019 de:
<http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36?show=full>

Wikipedia. Enciclopedia libre en español. Recuperado el 03/12/2019 de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia_en_espa%C3%B1ol

Zapata, C (2017). *Clima Laboral y Estrés en el Profesional Químico Farmaceutico de la Dirección de Inspección y Certificación – DIGEMID, 2017.* (Título de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU, 2019				
PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGIA
¿En qué medida el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?	El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019	Determinar como influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.	VI. CLIMA LABORAL	Por naturaleza del Estudio: Enfoque es Cuantitativo. El Tipo de investigación es Aplicada porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad. El Nivel de la investigación es descriptiva, se describe y se explican las causas, los comportamientos de una variable, pues se plantea una influencia entre clima laboral y desempeño laboral El Diseño de la investigación es No Experimental y de Corte Transversal. Instrumento: Cuestionario
			DIMENSIÓN: AUTONOMÍA INDICADORES: Responsabilidad Independencia	
			DIMENSIÓN: CONFLICTO Y COOPERACIÓN INDICADORES: Colaboración Competencias	
			DIMENSIÓN: ESTRUCTURA DEL CARGO INDICADORES: Métodos de trabajo	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VD. DESEMPEÑO LABORAL	
1) ¿En qué medida la autonomía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?	La autonomía influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019	Determinar cómo influye la autonomía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.	DIMENSION: SATISFACCIÓN DEL TRABAJO INDICADORES: Cumplimiento de los objetivos	
2) ¿En qué medida el conflicto y cooperación influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?	El conflicto y cooperación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019	Determinar cómo influye el conflicto y cooperación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.	DIMENSION: EFICIENCIA Y EFICACIA INDICADOR: Grado de compromiso Satisfacción Laboral Identificación con la organización	
3) ¿En qué medida la estructura del cargo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019?	La estructura del cargo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019	Determinar cómo influye la estructura del cargo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia del Hospital III Emergencias Grau, 2019.	DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD INDICADOR: Logros en su vida laboral y personal	

ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU 2019

Por favor, dedique unos minutos a contestar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para determinar cómo el clima laboral influye en el desempeño laboral. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito que no sea para los resultados de esta investigación.

Por favor marcar con una (X) con la que responde a su opinión aplicando la siguiente valoración:

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

Nro	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores?					
2	¿Los trabajadores tienen libertad para la toma de decisiones?					
3	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
4	¿El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
5	¿La institución afronta y supera los obstáculos?					
6	¿Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas?					
7	¿La institución provee los recursos logísticos necesarios para realizar sus labores?					
8	¿Se recibe la capacitación necesaria para realizar sus labores?					
9	¿Cumple con el cronograma de trabajo en el tiempo establecido?					
10	¿Cumple con las tareas y/o labores asignadas?					
11	¿Se siente comprometido con el éxito de la institución?					
12	¿Se siente realmente útil con la labor que realiza?					
13	¿La infraestructura del área donde trabaja es la adecuada?					
14	¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral?					
15	¿Se siente valorado por la empresa?					
16	¿Se cumplen con los objetivos de la empresa?					

Nro	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
17	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su normal desenvolvimiento en el trabajo?					
18	¿Logra adaptarse a los cambios que se van generando en la empresa?					
19	¿Ud cree que ha logrado sus metas personales y laborales?					
20	¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que realiza la empresa?					

Elaboración propia

ANEXO 3. Base de datos.

Encuesta	Clima laboral								Desempeño Laboral											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Encuesta 1	1	1	4	2	2	2	4	3	3	2	4	2	1	3	2	2	3	2	2	2
Encuesta 2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2
Encuesta 3	1	1	4	2	2	2	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	2
Encuesta 4	2	1	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2
Encuesta 5	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2
Encuesta 6	1	1	2	2	2	1	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
Encuesta 7	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	4	3	2	2	2	1	2	4
Encuesta 8	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	2
Encuesta 9	1	1	3	2	2	1	2	3	3	1	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2
Encuesta 10	1	1	2	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2
Encuesta 11	2	1	3	3	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1
Encuesta 12	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	1	2	1
Encuesta 13	1	1	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
Encuesta 14	2	1	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	1	3	1
Encuesta 15	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	1	3	1
Encuesta 16	1	2	2	2	2	2	5	2	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	1
Encuesta 17	2	1	1	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1
Encuesta 18	1	1	3	2	4	2	5	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2
Encuesta 19	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	1	1	1
Encuesta 20	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	1

Encuesta 21	2	1	3	2	2	2	5	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1
Encuesta 22	1	1	2	2	3	2	5	2	3	4	4	1	3	2	2	2	4	2	1	1
Encuesta 23	3	1	3	2	3	2	5	2	4	4	4	1	3	3	1	2	4	2	1	4
Encuesta 24	4	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2
Encuesta 25	1	1	3	1	4	3	4	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	4
Encuesta 26	3	1	2	4	4	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Encuesta 27	3	2	3	3	4	2	5	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4
Encuesta 28	1	1	3	3	4	2	5	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4
Encuesta 29	2	3	3	2	3	3	5	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3
Encuesta 30	1	2	3	1	3	3	4	2	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	1
Encuesta 31	4	2	3	2	3	3	5	4	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1
Encuesta 32	1	1	3	1	1	3	4	1	4	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1
Encuesta 33	3	4	4	2	3	3	4	4	1	2	4	2	3	1	1	2	3	3	2	1
Encuesta 34	1	1	3	1	3	3	5	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3
Encuesta 35	2	1	4	2	4	2	4	4	4	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3
Encuesta 36	1	1	3	1	4	3	4	1	1	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	1
Encuesta 37	3	3	4	2	1	2	5	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	1
Encuesta 38	1	1	3	1	4	3	4	1	1	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	1
Encuesta 39	2	1	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	1	2	3	2	2	1
Encuesta 40	1	1	3	1	2	3	5	2	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	1	4
Encuesta 41	1	3	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3
Encuesta 42	1	3	4	2	2	3	5	2	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	1	3
Encuesta 43	2	3	3	1	2	3	5	2	4	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3
Encuesta 44	4	3	4	2	2	3	5	2	1	4	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Evidencia de similitud de datos

EL CLIMA LABORAL Y SU
INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA
FARMACIA DEL HOSPITAL III
EMERGENCIAS GRAU, 2019

por Gladys Luzmila Vasquez Sulca

Fecha de entrega: 30-jul-2020 11:25p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1364273338

Nombre del archivo: tesis_revisada_-gladys-_30_julio.docx (447.29K)

Total de palabras: 15441

Total de caracteres: 81270

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	teoriasorganizacionales.wordpress.com Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
12	docplayer.es Fuente de Internet	1%
13	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1%
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	scielo.conicyt.cl Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
	repositorio.unsa.edu.pe	

20	Fuente de Internet	<1%
21	issuu.com Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	asap.com.ve Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1%
26	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
27	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
28	www.scielo.br Fuente de Internet	<1%
29	myslide.es Fuente de Internet	<1%
30	dialogoseducativos.cl Fuente de Internet	<1%
31	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

32	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	corladlima.org.pe Fuente de Internet	<1%
37	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1%
38	comb.es Fuente de Internet	<1%
39	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Vasquez Sulca Gladys Luzmila
 DNI: 09830342 Correo electrónico: gvfar@hotmail.com
 Domicilio: N. Vilcabamba #2 G-16 UTE 30A - Delicias de Ulla-Chocillos
 Teléfono fijo: - Teléfono celular: 946962240

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y Negocios Tipo:

Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

El clima Laboral y su Influencia en el Desempeño
Laboral de los trabajadores de la Farmacia
del Hospital III Emergencia Grau, 2019

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

() Sí, autorizo el depósito y publicación total.

(X) No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
18 días del mes de Agosto de 2020.

Firma



Anexo 6: Ficha de Validación de instrumento por juicio de experto

ANEXO N° : FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **MG. Joaquín Antonio Oropeza González**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario
**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU,
 2019**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21- 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 21 de enero del 2020.



Firma del Experto Informante
 DNI: 002589403 Telf./Cel.: 992592780

ANEXO N° :
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **MG. Maria Jacqueline Otiniano Mejia**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática -UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario
**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
 TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU,
 2019**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21- 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operaciona lizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 21 de enero del 2020.



Firma del Experto Informante
 DNI: 08243526 Telf./Cel.: 987065342

ANEXO N° :
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: **MG. Reyes Melo Elizabeth**
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario
EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU, 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21- 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Lima, 21 de enero del 2020.



Firma del Experto Informante
 DNI: 07894166 Telf./Cel.: 988002656