



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial.**

TEMA:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA CADENA DE FARMACIAS VIMAVIPHARMA
(BANDHAS FARMACIAS)”

AUTOR: Doménica Monserrath Villa Banda

TUTOR: Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

Ambato-Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Luis Rafael Tello Vasco Mg., C.I.:1801405141 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Clima organizacional y rendimiento laboral del personal de la cadena de farmacias Vimavipharma (Bandhas Fasmacias)”**, en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua desarrollado por la estudiante Villa Banda Doménica Monserrath, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentario, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.
C.I.:180145141
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, con el tema: **“Clima organizacional y rendimiento laboral del personal de la cadena de farmacias Vimavipharma (Bandhas Farmacias)”**, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Doménica Villa

.....
Doménica Monserath Villa Banda

C.I.:1804908117

AUTORA

CESIÓN DE AUTOR

Yo, Doménica Monserrath Villa Banda, con C.I.: 180490811-7, cedo los derechos de autoría del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA CADENA DE FARMACIAS VIMAVIPHARMA (BANDHAS FARMACIAS)”, autorizo su reproducción total o parte del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

Doménica Villa

.....
Doménica Monserath Villa Banda
C.I.:1804908117
AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Clima organizacional y rendimiento del personal de la cadena de farmacias Vimavipharma (Bandhas Farmacias)”**, presentado por la señorita Domenica Monserrath Villa Banda., Egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

.....

CI.1804289740

Ing. María José Mayorga Ases. Mg.

.....

CI. 1804469185

Ing. Santiago Velasteguí Hernández. Mg.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a aquellos que han sido una fuente inagotable de apoyo y motivación a lo largo de mi trayectoria académica.

A mi familia, mi papá el Sr. Francisco Villa, mi mamá la Sra. Magdalena Banda mi hermano Paul Villa por su amor incondicional y su constante aliento. Su apoyo inquebrantable ha sido mi mayor fortaleza durante este arduo proceso.

Dedico este logro a mí mismo, por mi constancia, perseverancia y determinación para superar los obstáculos y alcanzar mis metas académicas. Este trabajo representa el fruto de mi esfuerzo y dedicación, y me enorgullece poder compartirlo con todos aquellos que han sido parte de mi camino hacia el éxito.

Esta tesis está dedicada a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia y a mis seres queridos, en especial a Dra. Virginia Chico, Dra. Filomena Banda y Sr. Miguel Banda quienes han brindado su comprensión y aliento en cada paso del camino. Sus palabras y gestos de cariño han sido un bálsamo en momentos de dificultad.

A mis profesores y tutor, por su paciencia, conocimientos y dedicación para guiarme en el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
CESIÓN DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ABSTRACT.....	xvi
CAPITULO I.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 Antecedentes Investigativos	18
1.1.1 Clima Organizacional	21
1.1.2 Rendimiento Laboral del Personal.....	27
1.2 Objetivos	35
1.2.1 Objetivo General.....	35
1.2.2 Objetivo Específicos	35
CAPÍTULO II	38
METODOLOGÍA	38
2.1 Materiales	38
2.2 Métodos	39
2.2.1 Enfoque de investigación.....	39
2.2.2 Nivel o Tipo de investigación.....	40

2.2.3 Modalidad básica de la investigación	40
2.3 Población y muestra	41
2.4 Plan de Recolección de Información	42
2.5 Operacionalización de las variables	43
2.6 Instrumentos de recolección	47
CAPÍTULO III	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
3.1 Análisis y discusión de resultados.....	49
3.1.1 Datos Sociodemográficos	49
3.1.2 Análisis e Interpretación del Clima Organizacional	51
3.1.3 Análisis e Interpretación del Rendimiento Laboral	73
3.2 Verificación de Hipótesis	83
CAPÍTULO IV	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
4.1 Conclusiones	86
4.2 Recomendaciones	87
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recursos para la investigación.....	38
Tabla 2: Población	41
Tabla 3: Plan de Recolección de Información	42
Tabla 4: Operacionalización de Clima Organizacional	43
Tabla 5: Operacionalización de Rendimiento Laboral	45
Tabla 6: Género.....	49
Tabla 7: Edad	50
Tabla 8: Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera.....	51
Tabla 9: Mi trabajo implica la interacción con otras personas	53
Tabla 10: Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas	54
Tabla 11: Satisfacción con mi entorno laboral.	55
Tabla 12: Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas.	56
Tabla 13: Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir.....	57
Tabla 14: Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo.....	58
Tabla 15: Tengo la necesidad del completo silencio.	59
Tabla 16: Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo.....	60
Tabla 17: Me irrito cuando los compañeros son ruidosos.	61
Tabla 18: Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo.....	62
Tabla 19: Tengo la necesidad de juntarme con gente.	63
Tabla 20: Me distraigo con facilidad.	64
Tabla 21: Tengo la necesidad de una rutina diaria.....	65
Tabla 22: Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar.	66
Tabla 23: Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo.....	67
Tabla 24: Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido.....	68
Tabla 25: Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.....	69
Tabla 26: Tengo la necesidad de estar con otras personas.....	70
Tabla 27: Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.	71
Tabla 28: Tengo necesidad de orden y regularidad	72

Tabla 29: ¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?	73
Tabla 30: ¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?	74
Tabla 31: ¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?	75
Tabla 32: ¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?.....	76
Tabla 33: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?.....	77
Tabla 34: ¿En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo?	78
Tabla 35: ¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo? ..	79
Tabla 36: ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?	80
Tabla 37: ¿La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver?	81
Tabla 38: En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?.....	82
Tabla 39: Pregunta 6 Clima Organizacional y Pregunta 4 de Rendimiento Laboral	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	49
Gráfico 2: Edad	50
Gráfico 3: Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera	52
Gráfico 4: Mi trabajo implica la interacción con otras personas	53
Gráfico 5: Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas	54
Gráfico 6: Satisfacción con mi entorno laboral.	55
Gráfico 7: Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas.	56
Gráfico 8: Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir.....	57
Gráfico 9: Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo.....	58
Gráfico 10: Tengo la necesidad del completo silencio.	59
Gráfico 11: Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo. ..	60
Gráfico 12: Me irrito cuando los compañeros son ruidosos.	61
Gráfico 13: Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo.	62
Gráfico 14: Tengo la necesidad de juntarme con gente.	63
Gráfico 15: Me distraigo con facilidad.	64
Gráfico 16: Tengo la necesidad de una rutina diaria.	65
Gráfico 17: Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar.	66
Gráfico 18: Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo....	67
Gráfico 19: Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido.	68
Gráfico 20: Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.....	69
Gráfico 21: Tengo la necesidad de estar con otras personas.....	70
Gráfico 22: Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.	71
Gráfico 23: Tengo necesidad de orden y regularidad	72
Gráfico 24: ¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?.....	73
Gráfico 25: ¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?	74

Gráfico 26: ¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?	75
Gráfico 27: ¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?.....	76
Gráfico 28: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?	77
Gráfico 29: ¿En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo?	78
Gráfico 30: ¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo?.....	79
Gráfico 31: ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?	80
Gráfico 32: ¿La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver?	81
Gráfico 33: En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?.....	82

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN, CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: "Clima Organizacional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (Bandhas Farmacias) ".

Autora: Doménica Monserrath Villa Banda

Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado Clima Organizacional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la cadena de farmacias VIMAVIPHARMA (Bandaspharmacia), tiene como finalidad llevar a cabo una investigación relacional entre el Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa en cuestión. Esta investigación se enfoca en las diferentes dimensiones de estudio que influyen dentro del clima organizacional con relación al rendimiento del personal. El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, en el primer caso se debe al enfoque que se tiene sobre las cualidades de valoración dentro del estudio y en el segundo caso por el proceso de cuantificación planteado para llevar a cabo la corroboración y el orden de los datos encontrados. Así también, dentro de la metodología, se tienen niveles de investigación de carácter exploratorio debido a la recolección de datos durante la investigación; descriptivo por la descripción que se detalla sobre la información que se ha obtenido; correlacional por la investigación que se realiza entre las dos variables de estudio. La modalidad de la investigación se llevó mediante una visita directa en el área de estudio, por lo cual, se considera una investigación de campo, de igual manera, se recolectó la información de varias fuentes primarias y secundarias usando también una investigación bibliográfica. La recolección de los datos se llevó a cabo mediante un cuestionario con base en las dimensiones de estudio presentadas por los autores Litwin y Stringer con relación al clima organizacional y por los autores Cota y Rivera con relación al rendimiento laboral con la utilización de una evaluación 360. Los datos recolectados se ingresaron

en un software estadístico que facilitó el diagnóstico de las variables y la correlación entre las mismas, esto a su vez evidenció que el ambiente laboral dentro de la cadena de farmacias investigada se encuentra en un nivel medio, por lo que los colaboradores tienen un rendimiento normal, sin embargo, existen unas dimensiones donde el déficit es considerable. La orientación de la presente investigación y la propuesta que se promueve espera favorece a la CADENA DE FARMACIAS VIMAVIPHARMA con relación a las actividades dentro de la organización y al rendimiento de los colaboradores.

Palabras Claves: clima organizacional, rendimiento laboral, compromiso organizacional, interacción social, responsabilidad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION, CAREER OF
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
PRESENTIAL MODALITY

THEME: "Organizational Climate and Labor Performance in the collaborators of the pharmacy chain Vimavipharma (Bandhas Farmacias)".

Author: Doménica Monserrath Villa Banda

Tutor: Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

ABSTRACT

The present research work entitled Organizational Climate and Work Performance in the collaborators of the pharmacy chain VIMAVIPHARMA (Bandaspharmacia), has the purpose of carrying out a relational research between the Organizational Climate and the Work Performance of the collaborators of the company in question. This research focuses on the different dimensions of study that influence within the organizational climate in relation to staff performance. The research approach is qualitative and quantitative, in the first case due to the focus on the valuation qualities within the study and in the second case due to the quantification process proposed to carry out the corroboration and the order of the data found. Also, within the methodology, there are exploratory research levels due to the collection of data during the research; descriptive due to the detailed description of the information obtained; correlational due to the research carried out between the two study variables. The modality of the research was carried out through a direct visit to the study area, therefore, it is considered field research, in the same way, the information was collected from several primary and secondary sources using also a bibliographic research. The data collection was carried out by means of a questionnaire based on the study dimensions presented by authors Litwin and Stringer in relation to organizational climate and by authors Cota and Rivera in relation to work performance with the use of a 360 evaluation. The data collected were entered into a statistical software that

facilitated the diagnosis of the variables and the correlation between them, this in turn showed that the work environment within the pharmacy chain investigated is at an average level, so that employees have a normal performance, however, there are some dimensions where the deficit is considerable. The orientation of the present research and the proposal that it promotes is expected to favor the Vimavi dpharma drugstore chain in relation to the activities within the organization and the performance of the collaborators.

Key words: organizational climate, work performance, organizational commitment, social interaction, responsibility.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Medrano (2022), “Impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Kevin Edu S.A.C. durante la crisis del Covid-19”. Dentro del análisis llevado en la empresa Kevin Edu, se encuentra información sobre lo expuesto por Stringer y Litwin, mismos que indican la presencia de 9 dimensiones claves para tener un buen clima organizacional, no es factible trabajar con estas dimensiones de manera separa, por tal motivo, se ve la necesidad de agruparlas de manera más amplia con la finalidad de facilitar la aplicación desde un inicio para un avance progresivo que ofrezca a la empresa un cambio eficiente. Este antecedente indica de manera clara cuales son las dimensiones con las cuales se pueden trabajar dentro de la organización para medir el clima organizacional, a pesar de esto se puede identificar que no se puede enfocar en cada una de estas dimensiones de manera individual, para el desarrollo de la presente investigación se considera como principal enfoque las dimensiones que se presentan en el trabajo para aplicar en la Farmacia Vimavipharma.

Carhuayal (2020), “El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A.”, el análisis del presente trabajo se puede concluir que el manejo del sistema que tienen es deficiente, esto con base en los resultados obtenidos de la evaluación que se ha realizado para medir el clima organizacional y el rendimiento del personal de la empresa. Esta investigación indica la importancia de conocer los factores clave dentro del clima organizacional, así también evidencia cuales son los factores que se pueden medir en una revisión del desempeño laboral para la presente investigación.

Canales, López, y Napán (2021), " Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral durante el Covid-19”, el clima organizacional influye de manera positiva y directa en relación con el rendimiento del personal de las empresas en tiempos de pandemia, otro de los factores claves que indica este trabajo se centra en la motivación que se brinda a los colaboradores y al trabajo en equipo que llegan a desarrollar. Para la presente

investigación este antecedente permite esclarecer los factores de medición dentro de la cadena de farmacias a las cuales se enfoca la presente investigación.

Santamaría (2020), “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, este trabajo demuestra que el rendimiento laboral incide en gran manera del clima organizacional, esto se concluyó tras el análisis estadístico descriptivo de las dimensiones y las variables de la investigación, así también la consolidación de dichas pruebas afirmaron la inferencia presentada, la cual descartó que las variables se manejarán de manera independiente. El presente trabajo analiza de igual manera las dimensiones del clima e indica la importancia que tienen los mismos dentro de la presente investigación y el enfoque a seguir para alcanzar los objetivos propuestos.

Ayala (2021), “Clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral del GAD de Guano”, con base al trabajo de investigación realizado se determina que el clima organizacional tiene una gran influencia dentro del rendimiento laboral, por lo que, los resultados de la investigación demuestra que el trabajo bien realizado por parte de los colaboradores del GAD es proporcional al clima en el cual se desenvuelven, por lo tanto, si los colaboradores se desenvuelven en un clima propicio el rendimiento será excelente caso contrario no se puede esperar que los mismos cumplan con las funciones encomendadas. Por tal motivo, este antecedente permite tener claro entre las dimensiones a medirse la satisfacción de los colaboradores y la motivación que los mismos sienten dentro del área donde se encuentran.

López (2021), “Clima Organizacional y Rendimiento Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”, el clima organizacional en la Universidad investigada no es el correcto para que el desempeño de los colaboradores sea el apropiado, por lo cual se recomienda que los responsables de las diferentes áreas tengan una mejor capacitación para llevar a cabo un buen liderazgo con el resto de trabajadores y así lograr que todos se desenvuelvan de una manera idónea. Esta investigación indica que deben fijarse una serie de estrategias que permitan el mejoramiento y desarrollo del personal dentro de un clima organizacional adecuado. El rendimiento laboral se evidencia que se ve afectado principalmente por la falta de comunicación que existe entre los colaboradores, lo cual hace que el flujo de la información sea erróneo y no se fomente una interacción adecuada entre los

trabajadores ni con los usuarios y eso trae consigo una mala imagen de la Universidad. Este antecedente investigativo permite identificar cual es la relación existente del clima organizacional con el rendimiento de los trabajadores dentro de toda organización.

Palacios (2019), “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador”, dentro de esta investigación se evidencia la correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño del personal con relación a los administrativos de salud. Los colaboradores que fueron encuestados indican una mayor incidencia entorno al clima organizacional. La investigación permite interpretar que al contar con un buen clima organizacional el desempeño del personal será excelente. Por tal motivo, este trabajo permite tener un mejor enfoque sobre el manejo de las variables de la presente investigación.

Cortez (2019), “Clima organizacional y rendimiento laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua”, tras la investigación que sigue el trabajo se evidencia que entre las dimensiones de mayor enfoque dentro del GAD se encuentran las relaciones interpersonales que tienen los colaboradores, seguido por la toma de decisiones, la comunicación, las competencias del personal y el rendimiento laboral. El diagnóstico al cual llega el investigador del trabajo es que el liderazgo que tienen las autoridades de las diferentes áreas es buena ya que la mayoría de colaboradores se encuentran satisfechos con relaciones a los diferentes factores de medición del clima organizacional. Este antecedente permite tener claro una investigación oportuna sobre el clima organizacional en las empresas y la satisfacción del personal para de esta manera poder tomar las decisiones correctivas para que el rendimiento de los mismos sea el adecuado.

Chanca (2021), “Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército”, con base en el resultado de las encuestas que se realizaron el investigador del trabajo asume que los colaboradores se encuentran satisfechos con el ambiente en el que laboran, así también indican que las autoridades demuestran interés por el bienestar de ellos y prestan los recursos necesarios para trabajar adecuadamente. Dentro de este antecedente se puede encontrar de manera estadística como llevar a cabo la medición de los diferentes factores para

alcanzar a un buen rendimiento del personal con relación al clima organizacional que tienen.

Mendoza (2021), “Clima organizacional y rendimiento laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021”, la investigación realizada indica que las relaciones que tienen entre el personal son el principal factor del desempeño laboral, esto debido a la comunicación que tienen entre ellos y la creación de un ambiente laboral agradable en las diferentes áreas. De igual manera, el liderazgo con el cual se figura dentro de la empresa permite un cumplimiento adecuado de los objetivos propuestos para cada colaborador con relación a las funciones que desempeñan, el estímulo que se da al personal refuerza y corrige los posibles errores que se presenten en el desempeño del personal. Este antecedente permite al investigador evidenciar la importancia de las diferentes dimensiones que se deben tomar en cuenta para encontrar las fallas y las situaciones que se están llevando de la manera correcta dentro de la empresa a investigar.

1.2. Marco teórico

1.1.1 Clima Organizacional

Dentro del sector privado y público el clima organizacional se considera como las percepciones generales que llegan a percibirse con base a emociones o situaciones laborales de los colaboradores con respecto a los roles que desempeña. El contar con un correcto clima organizacional permite que cada uno de los trabajadores puedan desenvolverse de manera satisfactoria y esto a su vez ayudar en la calidad de bien o servicio prestado. De tal manera, se entiende al clima organizacional como el conjunto de atribuciones que caracterizan al ambiente laboral de las empresas con relación a situaciones como ambiente, relaciones y desenvolvimiento de las personas que laboran dentro de estas instituciones (Luna, Armendariz, & Zamora, 2019).

El clima organización se contextualiza como la personalidad y el carácter con el cual se desenvuelven los colaboradores dentro de una empresa, esto puede ser medido con base en las características que se perciben por parte de los empleados sobre el ambiente de la organización. El clima organizacional se ve enfocado en las funciones

desarrolladas por los trabajadores de la empresa como el objetivo alcanzado lo cual es un reflejo del comportamiento que los mismos tienen al desempeñar las funciones encomendadas (Mendoza, Burbano, & Mendoza, 2022).

Desde una perspectiva estructural el clima organizacional se definió en el año 1968 por Litwin y Stringer como el filtro que permite clasificar el liderazgo, la toma de decisiones y la estructura como un fenómeno objetivo en relación a una evaluación del clima que se llega a percibir en la empresa. Así también, se tiene una perspectiva perceptual que trata sobre la dinámica que poseen los colaboradores de la empresa dentro del ambiente de trabajo observándose de manera global la percepción que tienen dentro de las labores que desempeñan (Sumba & Moreno, 2022).

De igual manera, el clima organizacional se presenta de una manera interactiva, en la cual se encuentran tres elementos que componen el clima organizacional: el entorno milieu, sistema social y ecológico. El primero elemento trata sobre la relación existente entre los grupos o personas que conforman la empresa, el segundo elemento se refiere a la cultura e interacción relativa de la mismas y la tercera hace referencia a aquellos materiales y aspectos físicos que tiene incidencia sobre el clima organizacional (Ruíz, 2020).

Es evidente la proposición de varias dimensiones que permitan evaluar el clima organizacional, ante esto se ha considerado la proposición de cuatro dimensiones sólidas y de mayor relevancia:

- a. Motivación, a través de esta dimensión se garantiza el cubrir las necesidades que cada individuo posee, con lo cual se crea tres necesidades: el logro, afiliación o pertinencia y el poder (Cardoso & Kwan, 2019).
- b. La necesidad de logro le permite a los colaboradores de una empresa alcanzar las capacidades que posee y alcanzar los objetivos propuestos. Estos logros deben enfocarse en retos difíciles de alcanzar que fuercen al desarrollo de las habilidades de cada individuo, sin que esto sea imposible de realizarse (Ayala, 2021).
- c. La necesidad de afiliación o pertinencia permite que una persona pueda cubrir necesidades como socialización, amor y afecto, esta dimensión es parte

fundamental de la motivación ya que le permite al colaborador sentirse incluido dentro de un grupo en el cual tienen necesidades similares (Chanca, 2021).

- d. La necesidad de poder permite que los colaboradores tengan el control del lugar de trabajo que le corresponda, así como de los colaboradores sobre los cuales tenga supervisión, este tipo de necesidad le permite un mejor procesamiento de la motivación y se debe tener un correcto control de los procesos y desarrollo de los mismos (Canales, López, & Napán, 2021).

La incidencia que tiene el clima organizacional sobre los colaboradores es determinando para el desarrollo que tienen las personas, esto beneficia dentro del nivel tecnológico, económico, administrativo, productivo y social. Por la cual, el llevar a cabo una correcta valoración del ambiente interno donde se desenvuelven los trabajadores permite influenciar de manera favorable o desfavorable, con esto un diagnóstico correcto permite controlar los factores principales que modifican este tipo de metas (Santamaría, 2020).

El clima organizacional puede operar de manera negativa o positiva en el alcance de las metas propuestas por la empresa, lo cual forma una atmósfera en particular que debe manejarse en manera conjunta para medir el trabajo de los colaboradores y el compromiso que mantienen con la empresa. Se debe tomar en cuenta que el evadir una valoración del clima organizacional percibido por los trabajadores puede generar desmotivaciones en el mismo, al igual que minimizar un alto nivel de éxito en el desarrollo empresarial (Ayala, 2021).

Dentro de la medición de la gestión del clima organizacional debe tomarse en cuenta algunas dimensiones dentro del clima que se maneja, entre ellos se tiene: la equidad, la comunicación, los resultados, la comunicación, el apoyo, la confianza, la cohesión, el liderazgo y el trabajo en equipo, entre otros factores que influyan de manera positiva (Chanca, 2021).

El establecimiento y presión de las dimensiones del clima organizacional pueden variar en el impacto según las fuerzas que se apliquen en las mismas. Se debe tener claro que si existe una fuerza mayor entre las dimensiones que se aplican, mayor será el impacto dentro del clima. Mientras que, si se aplica una fuerza menor en las

dimensiones, el impacto que se genera en el ambiente laboral de igual manera será reducido (López, 2021).

Se debe considerar al clima organizacional como una herramienta dentro de la administración de una empresa. El clima organizacional permite tomar decisiones en relación a la estabilidad de los trabajadores y a su vez generar apreciaciones diferentes sobre el cumplimiento acertado de los objetivos. La medición de satisfacción de un buen clima y evaluación laboral permite que los interesados tengan valores reales sobre cómo se lleva la situación empresarial y facilita tomar decisiones acertadas ante la aparición de posibles errores detectados oportunamente (Mendoza, Burbano, & Mendoza, 2022).

Dentro del clima organizacional se debe gestionar el factor humano, para lo cual se proponen estrategias de bienestar, mejoramiento, estabilidad y oportunidades para la organización y cada uno de los miembros que la conforman. Por este motivo, se necesita precautelar en todo momento el estado emocional de cada uno de los colaboradores para que así se pueda llevar una correcta elaboración de las herramientas que favorezcan el desarrollo de la empresa. Así también, dentro de los departamentos de la empresa se debe precisar un clima organizacional agradable tanto para los colaboradores como para los clientes (Medrano, 2022).

Es así que dentro de las diferentes teorías de diagnóstico y análisis que se tienen dentro de los sistemas organizaciones con base en la trilogía de las variables dentro de una investigación, según (López, 2021) se indica que las principales variables pueden ser:

- Independientes, cuando las mismas indican el sentido que debe tener una empresa con relación a la evolución de la misma y a los resultados que se pretenden alcanzar.
- Intermediarias, se presenta ante el reflejo de la estabilidad de las organizaciones y del estado que tienen internamente, dentro de esto se consideran las situaciones de motivación y la actitud con la cual se desenvuelven los trabajadores.
- Finales, se encuentran ante variables de tipo dependientes en las cuales el resultado de ambas variables preceda entre sí.

Tipos de clima organizacional:

Dentro del clima organizacional se encuentran principalmente 8 dimensiones dentro de las cuales se puede clasificar 4 tipos de clima (Sumba & Moreno, 2022). Los tipos de clima que se pueden encontrar son:

- 1) Autoritarismo de tipo explotador, se caracteriza por la desconfianza que tiene la dirección con los colaboradores.
- 2) Autoritarismo de tipo paternalista, se caracteriza por la confianza que tiene la dirección con los subordinados descendientes.
- 3) Consultivo, se caracteriza por la confianza impartida por la dirección con los colaboradores.
- 4) Participaciones grupales: se caracteriza por una amplia confianza de la dirección hacia los colaboradores.

El clima organizacional a nivel global llega a representar las creencias, valores, costumbres y actitudes de cada uno de los colaboradores que conforman una organización, lo cual permite transformar a los diferentes elementos que conforman al clima organizacional y a la naturaleza de los mismos (Aldáz, Alvarado, Castro, & Fajardo, 2022). Por tal motivo, es importante que los representantes de una empresa diagnostiquen y analicen el clima de la organización, principalmente por 3 razones principales (Fajardo, Almache, & Olaya, 2020):

- Evaluación de la fuente de estrés, situaciones de insatisfacción o conflictos que influyan de manera negativa dentro de la organización.
- Sostener e indicar cambios que manifiesten en las autoridades de la empresa los elementos de mayor interés para intervenir de manera oportuna.
- Mantener un desarrollo sostenible de la empresa para prever la aparición de problemas.

El encargado principal de velar por el bienestar de los colaboradores puede llevar a cabo un correcto control del clima organización y administrar de mejor manera cada uno de los departamentos para tomar las decisiones correctivas de manera oportuna. Entre los elementos susceptibles que influyen en el clima organizacional se encuentra la dimensión, tamaño, políticas y reglamentos de la empresa, los cuales en caso de no

ser los adecuados pueden ser causante de estrés o depresión en los colaboradores (Iglesias, Torres, & Mora, 2021).

El manejo de un correcto clima organización influye de manera directa en los comportamientos que tienen los colaboradores de una empresa ya que este influye en el trabajo que desarrollan. Así también, el clima organizacional es considerado como la base de una empresa ya que el establecimiento del mismo estipula el comportamiento y estipula las exigencias dispuestas dentro de la empresa. El éxito que llegue a tener alguno de los programas dentro de las organizaciones para medir la calidad, el rendimiento del personal o el cumplimiento de objetivos se debe a la percepción que se tenga del clima abierto o participativo de los colaboradores de la empresa (Cortez, 2019).

Dentro de toda empresa el clima organizacional es el principal entorno en el cual cada uno de los trabajadores se integra e implican interacciones de cooperación y confianza, al igual que situaciones negativas como sabotajes, robos y vandalismos que también tienen que ver con el clima organizacional (Santamaría, 2020). Es así que un colaborador que llega a percibir un clima participativo es más propenso a implicarse de manera positiva con la empresa y a respetarla. La manera y los métodos que se empleen al liderar a una empresa es uno de los principales factores dentro del clima organizacional. La manera en la que los trabajadores perciben el clima de la empresa tiene efecto en el rendimiento que demuestran los colaboradores (Ayala, 2021).

Se debe reconocer las características que debe cumplir el clima organizacional para determinar la diferencia que se pueda presentar en determinados momentos (Pereira & Solís, 2019). Entre las características que se tienen están:

- Debe ser sintético y molecular como la personalidad.
- Se encuentra configurado por variables particulares acorde a la situación que se presente.
- Los elementos pueden ser variables sin que sea necesario algún cambio en el clima de la organización.
- Tras alguna intervención en particular el clima puede cambiar, el mismo no debe ser permanente sino adaptarse a las situaciones y cambios que se vayan presentando dentro y fuera de la empresa.

- Se determina por expectativas, realidades sociológicas, conductas y cultura dentro de la organización.
- Se encuentra basado en la realidad del exterior que perciben los colaboradores.
- Los resultados del clima son fáciles de identificar.
- El comportamiento de los colaboradores es la principal consecuencia del clima.
- Determina el comportamiento, expectativas y actitudes directas del comportamiento.

Métodos de medición

Según varios autores indican que los métodos para reconocer como es el clima organizacional dentro de una empresa se puede analizar el desarrollo y comportamiento que tienen cada uno de los colaboradores, se puede realizar una entrevista directamente con los trabajadores o mediante un cuestionario se puede realizar una encuesta que permita reconocer como se están desarrollando cada uno de los colaboradores en el espacio donde se desenvuelven. Existen varios métodos para llevar a cabo la medición del clima organizacional, todos estos se basan en diferentes dimensiones y dentro de las mismas tienen cierto número de preguntas que evidencian como se está desarrollando el colaborador, entre estos se encuentra el cuestionario de Jiménez Cangas que tiene 5 dimensiones y un total de 20 preguntas, también se tiene la escala de EDCO que se basa en 3 dimensiones con un total de 18 preguntas, sin embargo, la aplicación del cuestionario de Litwin y Stringer, es más sustentable por el nivel de validación que presenta y la utilización que se ha dado en situaciones reales. Se debe tener en cuenta que existen diferentes cuestionarios validados, a pesar de esto, se admite que la base de las mismas es Litwin y Stringer con actualizaciones o modificaciones que obedecen al comportamiento organizacional (Chanca, 2021).

1.1.2 Rendimiento Laboral del Personal

La mayoría de las organizaciones asumen que el rendimiento laboral de una empresa tiene una gran relación con los medios que les prestan a los empleados y los niveles de producción, así como son la energía, la mano de obra y los materiales. Sin embargo, el factor humano dentro de una empresa es indispensable para lograr las metas de la

organización y los objetivos que se han propuesto (Cabezas & Brito, 2021). Las personas son consideradas el principal activo que tiene una empresa, por eso se tiene la necesidad que las organizaciones concienticen sobre la atención que se les presta. Algunas empresas son conscientes que para prosperar y crecer deben optimizar de manera correcta el rendimiento de los trabajadores (Chamaidán, 2022).

El rendimiento laboral es considerado entre uno de los factores que más influyen en el correcto funcionamiento de una empresa, la escasez de estrategias con relación al rendimiento provoca una productividad baja, lo cual genera deficiencias, ineficacia e inefectividad por parte de los colaboradores. Dentro de las empresas el rendimiento laboral determina la productividad que tienen, este elemento a su vez contribuye en el alcance de objetivos, tareas encomendadas y el trabajo de calidad en los horarios estipulados para mejorar el rendimiento laboral (Pedraza, 2020).

Las principales consideraciones que se deben tomar en cuenta con relación al rendimiento laboral son: el producto del trabajo realizado por los colaboradores, esto como mecanismo de medición sobre la consecución que siguen los trabajadores para terminar la actividad que le hayan dispuesto, mediante una evaluación para ver el rendimiento que tiene donde se consideran factores como la gestión que se lleve del tiempo, las capacidades para liderar, la productividad de manera grupal y también individual (Canales, López, & Napán, 2021).

El término rendimiento laboral hace referencia a la generación de excelentes resultados con relación al trabajo que se ha realizado y no al simple cumplimiento de lo que se debe hacer, por tal motivo, se debe considerar dentro de los aspectos principales el cumplimiento disciplinario que cumple bajo los estándares del aprovechamiento cumplido dentro de la jornada laboral, cumplimiento de las normas y la realización del trabajo acorde a las estipulaciones dadas; demostración de las aptitudes en calidad, eficiencia, eficacia y productividad; finalmente las cualidades en el aspecto personal demostrando la capacidad que tienen en los cargos que tienen y el rendimiento que demuestra en el mismo (Canales, López, & Napán, 2021).

El desarrollo de las funciones a cumplirse en cada uno de los puestos de trabajo es uno de los puntos clave dentro del rendimiento laboral con un manejo correcto de efectividad y eficacia que permiten tener resultados positivos en cuanto a calidad y cantidad del servicio o producto que ofrezca la empresa (Ruíz, 2020). Por tal motivo, las empresas se enfocan en el mejoramiento del rendimiento laboral, ya que contar con

un talento humano satisfecho mejora resultados que se llegan a obtener, pero estas deben estar relacionadas con las características individuales de los colaboradores donde se verifica las necesidades, conocimientos, habilidades, cualidades y la interacción que tienen con la empresa y la naturaleza laboral (Cabezas & Brito, 2021). La relación que tienen el rendimiento con las cualidades de las personas se enfocan en el desempeño de los mismos dentro de roles individuales, particulares o colectivos, y es en estos puntos donde las autoridades de cada empresa debe poner mayor énfasis para el alcance de objetivos del talento humano en beneficio con la empresa (Cáceres, Cañari, & Geraldo, 2022), entre los elementos a considerarse se tienen:

- Capacidad comunicativa, se basa en la manera en la que los trabajadores brindan una información certera sea esta de manera verbal o escrita.
- Relaciones interpersonales, se basa en las relaciones positivas que tienen los colaboradores con el resto de compañeros.
- Autonomía sin necesidad de supervisión, se basa en la capacidad que tienen los colaboradores para realizar las tareas correspondientes sin que sea necesario una constante supervisión.
- Exactitud en el trabajo que desarrollan, se basa principalmente en los errores que cometan los colaboradores.
- Cooperación, se basa en la capacidad que tienen los colaboradores para cooperar con el resto de compañeros, supervisores y personas que necesiten de ellos.
- Confiabilidad, se basa en la confianza que inspiran los colaboradores para cumplir con los compromisos y las responsabilidades que tienen para cumplir con las tareas que se le han dado.
- Buen uso del tiempo determinado para el trabajo, se basa en la eficiencia con la cual los colaboradores realizan las labores dentro de la empresa.
- Adaptación, se basa en la capacidad que tienen los colaboradores para adaptarse a los cambios que se puedan presentar en la empresa.
- Disponibilidad de aprendizaje, se basa en la capacidad que demuestran los colaboradores para aprender nuevos temas laborales y el cuestionamiento que hace sobre el mismo.

- Puntualidad, se basa en información que solicitan los colaboradores con relación a la asignación de horas específicas para las labores que debe desarrollar.
- Actitudes favorables en el trabajo, se basa en el entusiasmo e interés que demuestran los colaboradores con el trabajo bien realizado que alcanzan.
- Conocimiento sobre el área de trabajo, se basa en los detalles con los cuales procede en las tareas que le corresponden realizar.
- Calidad de trabajo, se basa en la forma completa, ordenada y precisa con las cuales cumplen los estándares de calidad que se ha dado para cumplir con las tareas laborales que le corresponden.

Métodos de medición

Para que toda empresa represente competitividad en el mercado debe existir una buena relación entre la calidad de las tareas y la productividad de los colaboradores, llevar a cabo una evaluación de rendimiento laboral es indispensable dentro de las empresas. Es importante entender cómo mides tu productividad para que los resultados sean lo más cercanos a la realidad y tengas datos fiables. La correcta medición del desempeño permite a la empresa ubicar a los empleados en los puestos que mejor se adaptan a sus características, mejorar la coordinación de procesos, mejorar los cuellos de botella, motivar a los empleados y, en definitiva, resolver problemas de productividad en diversas áreas y mejorar el desempeño de la empresa (Tamayo & Moreno, 2023).

Cabe señalar que la evaluación del desempeño o esfuerzo laboral es un proceso sistemático y periódico, que debe determinar con anticipación el contenido y método de evaluación y acotar la conducta evaluativa en un determinado período de tiempo. Por lo general, una vez al año o medio año. La evaluación del desempeño se puede hacer de dos maneras (Delgado, Calvanapón, & Cárdenas, 2020):

- Método objetivo (sistema cuantitativo): el método elegido cuando la organización puede medir completamente el desempeño del trabajo o los resultados obtenidos del desempeño. Un ejemplo es una valoración basada en datos concretos y fácilmente cuantificables, como el número de llamadas realizadas, paquetes entregados, contratos cerrados, visitas realizadas, piezas

recogidas, palabras escritas en artículos, etc. La ventaja de este enfoque es que los datos recopilados son aceptados por ambas partes y tienen objetividad y transparencia (Pashanasi, Gárate, & Palomino, 2021). Algunos de los métodos más comunes para implementar este enfoque son:

- Unidades de Medida: Utilizadas principalmente en fábricas, cadenas de montaje y en general cualquier obra que se pueda medir en unidades o cantidades. La imparcialidad de la evaluación es importante, teniendo en cuenta y ajustando las diferencias en el entorno de trabajo y la complejidad de la tarea, que pueden afectar el resultado final (Olivera, Leyva, & Napán, 2021).
- Sistemas informáticos: esta tecnología es principalmente para aquellos que trabajan con computadoras de manera regular. Son un conjunto de aplicaciones técnicas utilizadas para analizar las actividades de los empleados que utilizan computadoras. Los más habituales son: hora de inicio y fin de actividad, tiempo dedicado a aplicaciones, seguimiento web, velocidad de trabajo, tiempos de descanso, etc. (Sánchez, Rojas, Terrones, Quinteros, & Carranza, 2023). Datos relacionados con el trabajo: el método puede evaluar datos como tasas de ausentismo, número de días de enfermedad elegibles, accidentes de trabajo, salario y otras variables. Estos datos aportan poca información sobre la competencia de los empleados para hacer los deberes, aunque pueden distinguir a los empleados más responsables del resto (Vega & Castillo, 2020).
- Método subjetivo (sistema cualitativo): se refiere a todos aquellos trabajos en los que los trabajadores no producen nada que pueda ser contado y medido objetivamente, por lo que debe evaluarse utilizando técnicas más subjetivas. Los supervisores deben evaluar a estos empleados no en términos de cantidad, sino observando su comportamiento laboral durante un período de tiempo y luego emitiendo juicios sobre su calidad (Rivero, 2019). Algunos de los métodos más comunes para implementar este enfoque son:
 - Revisión de desempeño: consiste en un breve informe que describe el desempeño laboral del empleado. Su principal inconveniente es que pueden ser muy vagos al describir el comportamiento de los empleados e incluso pueden estar lejos de la realidad si quienes redactan los informes se guían por sus propias preferencias y circunstancias personales (Vega & Castillo, 2020).

- Modelo de Mérito: Este método tiene como objetivo reducir la ambigüedad y lograr una mayor objetividad. Se han propuesto cuatro sistemas:
 1. Escala de calificación: enumere los aspectos más importantes del desempeño del trabajo (trabajo en equipo, velocidad, comunicación, etc.) y califíquelos, por ejemplo, en una escala de 1 a 5. En algunos casos, los empleados pueden incluso permitirse incluir comentarios en sus calificaciones.
 2. Rotación de rango: clasifique a los empleados de mejor a peor según ciertos atributos compartidos por el equipo. Por su sencillez, proporciona menos información que otros métodos.
 3. Elección forzada: el gerente debe elegir entre dos oraciones positivas o dos oraciones negativas, la oración que mejor describe al empleado o la oración que describe peor al empleado.
 4. Evaluación 360°: Este método implica el llenado de un formulario por parte de una persona relacionada con el empleado que está siendo evaluado. Una evaluación de 360 grados está diseñada para brindar a los empleados la imagen más completa y realista del desempeño porque extrae información de todas las perspectivas y niveles de la empresa: superiores, compañeros, subordinados, gerentes, etc.

Gestión de objetivos: los gerentes y los empleados acuerdan de antemano establecer objetivos (realistas, concretos y específicos) que los empleados deben alcanzar dentro de un período de tiempo determinado. Después de este período, se realizará una evaluación de cómo el empleado ha logrado estos objetivos. La tecnología proporciona datos sobre la eficacia y eficiencia de los empleados en su trabajo (Pashanasi, Gárate, & Palomino, 2021).

Evaluación 360°

La medición del desempeño es clave para mejorar la toma de decisiones y descubrir las fortalezas y debilidades de los empleados de una empresa. El análisis se optimiza cuando el software de evaluación del desempeño se utiliza con una variedad de herramientas y métodos. La más efectiva de ellas es la evaluación de 360 grados. Definir una evaluación de 360 grados puede ser difícil porque es una evaluación integral del desempeño basada en las relaciones con los empleados (Rivero, 2019).

Las evaluaciones de 360 grados se utilizan para evaluar cualitativa y cuantitativamente el desempeño laboral de un empleado. Por lo tanto, contiene preguntas sobre comportamiento medible y numérico, así como otras preguntas relacionadas con la perspectiva. En particular, es importante entender las diferencias entre estos dos enfoques, que pueden combinarse fácilmente (Guartán, Torres, & Ollague, 2019):

- La evaluación de 360 grados mide los métodos de trabajo (comportamiento, actitud), "cómo".
- La evaluación objetiva mide los resultados del trabajo (cuánto se produjo y cuánto tiempo se dedicó) y cuánto.

Mediante una evaluación de 360 grados se pueden alcanzar los siguientes objetivos (Sánchez, Rubio, & Martínez, 2021):

- Evaluar el desempeño de los empleados.
- Evaluación de competencias.
- Diseñar programas de formación.
- Actuar como base para la implementación de planes de carrera y sucesión.

El propósito de la revisión de desempeño de 360 grados es brindar retroalimentación a los socios comerciales para mejorar su desempeño y comportamiento de manera más objetiva, utilizando diferentes opiniones y perspectivas de gerentes, colegas, subordinados, clientes internos, etc. También es importante señalar que la autoevaluación debe ser parte del proceso ya que permite a las personas reflexionar y visualizar su desempeño. De esta forma, se puede mantener el equilibrio y la mayor objetividad posible evaluando la propia perspectiva y la retroalimentación de los demás (Sánchez & Alvear, 2021)

Beneficios de la evaluación 360 grados

Esta herramienta de gestión brinda a su organización y grupos de trabajo muchos beneficios que se traducirán en crecimiento organizacional y mejor desempeño del talento. Algunos de los beneficios de evaluar a los empleados con este método son (Heredia & Narváez, 2021):

- Obtener información desde las diferentes perspectivas de cada miembro del equipo, dando como resultado información más confiable.

- Reducir el sesgo y la parcialidad que puede ocurrir cuando las calificaciones dependen de una sola persona.
- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración para que los colegas puedan conocerse y brindar críticas constructivas.
- Identificar las fortalezas y oportunidades del socio en términos de habilidades.
- Motivar a los empleados para que comprendan, identifiquen y vivan de acuerdo con la misión, visión y valores de la empresa.
- Mejorar la percepción de equidad, transparencia y objetividad en el proceso de evaluación.
- Identificar las necesidades de desarrollo de los empleados y tomar decisiones estratégicas de gestión del talento.
- Proporcione comentarios completamente anónimos y constructivos.

Dimensiones

Es necesario determinar las dimensiones utilizadas en él. La investigación muestra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño la fuerza laboral identifica cuatro dimensiones de este trabajo (Sánchez, Rubio, & Martínez, 2021):

- **Compromiso organizacional:** se refiere al grado de compromiso psicológico y profesional con el que una persona se identifica y participa activamente en la cultura, valores, misión, metas y estrategias de la organización. Los empleados comprometidos aceptan, defienden y refuerzan sus creencias, valores, metas y objetivos sobre la misión y los programas de la empresa y participan activamente en el crecimiento y la mejora de la empresa. El papel de las personas y los subsistemas de gestión es crucial para las personas potencialmente leales.
- **Liderazgo y Trabajo en Equipo:** El liderazgo es una influencia positiva o el arte o proceso de influenciar a las personas para que participen voluntaria y entusiastamente en el logro de las metas del grupo. Este tipo de liderazgo de equipo no es manifiesto, sino que busca el liderazgo de todo el grupo de trabajo comprometido con sus acciones para lograr las metas departamentales.
- **Calidad del trabajo:** La calidad del trabajo es el grado de satisfacción personal y la calidad del trabajo. Profesionalismo en el desempeño laboral y ambiente de trabajo, determinado por algún tipo de dirección y gestión, condiciones de

trabajo con alguna compensación, atractivo e interés en las actividades realizadas y nivel de desempeño en el desarrollo personal y en el grupo.

- **Responsabilidad:** Este es un deber o grupo de deberes que describe el propósito principal o la razón del trabajo. Estas responsabilidades son en gran parte inherentes a su trabajo, y cuando a los colegas se les asignan puestos, ya deben saber que son responsables de sus resultados.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacia).

Para poder determinar la relación que tienen las variables del presente estudio, se llevó a cabo una medición estadística por medio de 2 encuestas de manera individual a cada uno de los colaboradores de la cadena de farmacia Vimavipharma con base en las dimensiones del clima organizacional y determinar cómo las mismas influyen el desempeño de los trabajadores, la información recolectada se procedió a tabular y comprobar la correlación entre las variables. Tras la investigación y recolección de datos con relación a las variables clima organizacional y desempeño laboral se utilizó una prueba estadística que permita responder la hipótesis propuesta con la finalidad de determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma, para lo cual se utiliza Rho de Spearman. La aplicación de Rho de Spearman confirma que el clima organizacional influye de manera positiva o negativa en el desempeño laboral, es decir, que si el clima laboral es el apropiado el desempeño de los colaboradores será mejor, caso contrario, si el clima organizacional es deficiente, el desempeño de los colaboradores será negativo y no llegaran a cumplir los objetivos empresariales.

1.2.2 Objetivo Específicos

- **Fundamentar teóricamente sobre las variables de estudio**

Para conocer sobre las variables de estudio se procede a la recolección de información con base en tesis, artículos de revistas y libros. Esta información

teórica es detallada de manera precisa para que el estudiante y el lector se familiaricen con la investigación en curso. En este punto se procede a indicar teóricamente conceptos sobre las variables, dimensiones que persigue el mismo, instrumentos que se pueden utilizar y la relevancia de estudio y relación que tienen entre sí.

- **Identificar el clima organizacional y nivel de rendimiento laboral en la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias)**

Para identificar el clima organizacional se indagó las principales dimensiones de esta variable con base en lo expuesto por diferentes autores y con estas se procedió a utilizar el instrumento validado que presentan Hoendervanger, Erns, Albers, Mobach & Yperen, sobre el cuestionario de clima organizacional, mismo que cuenta con 23 preguntas que miden ocho dimensiones. Este instrumento permitió identificar que en la mayoría de las dimensiones la farmacia cuenta con un buen clima organizacional. Sin embargo, se debe precautelar el ruido incomodo que siente el personal administrativo.

De igual manera, con la colaboración de gerencia y administradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias) que permitieron llevar a cabo la aplicación de una encuesta validada en la cual se establecieron 10 preguntas con base en la evaluación 360 grados, se procedió a la tabulación de las respuestas con las cuales se sienten identificados los colaboradores de la empresa y establecer el nivel de rendimiento laboral que tiene la cadena de farmacias Vimavipharma. Los trabajadores de la cadena de farmacias presentan un desempeño laboral bueno y satisfactorio entre cada uno de ellos, de igual manera la investigación arrojó que se debe influencia de mejor manera la sociabilización que tienen como equipo de trabajo con oportunidades de recreación en equipo que fomente los vínculos laborales.

- **Proponer una alternativa de solución a la problemática identificada**

Tran la investigación realizada se evidencia ciertas falencias que tienen los colaboradores con relación al clima de la organización, mismo que influye en el rendimiento laboral. Por lo cual, se presenta a la cadena de farmacias Vimavipharma una propuesta laboral con base en las dimensiones de estudio de cada una de las variables que le permita afianzar las relaciones

interpersonales de los colaboradores, así como un cronograma guía a utilizarse con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

El presente Trabajo de Titulación para su correcto desarrollo investigativo cuenta con los siguientes recursos:

- Recursos Institucionales. -Entidades que apoyan a que se desarrolle el proceso de investigación prestando sus instalaciones para su uso, Farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).
- Recursos Humanos. - Personas que participan, quienes aportan para llevar a cabo la investigación. Colaboradores de las farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), investigador responsable del proyecto, tutor del proyecto.
- Recursos materiales. -Son los elementos tangibles necesarios en el proceso investigativo lo cuales facilitan la ejecución del proyecto. Resma de hojas de papel bon, lápices, esferos, internet, laptop, encuestas, impresora.
- Recursos Financieros. - Gastos financieros propios necesarios para el efectivo funcionamiento efectivo del proyecto. Transporte, gasolina del automóvil, alimentación e imprevistos.

Tabla 1:

Recursos para la investigación

Recursos	Detalles	Costos
Recursos institucionales	Farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias)	\$0
	Colaboradores de las farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias)	\$0
Recursos humanos	Tutor docente	\$0
	Investigador	\$0
Recurso material	Esferos, corrector, impresiones, resma de papel bond, computadora	\$100
Recursos financieros	Alimentación, transporte, gasolina	\$150

Total		\$250
--------------	--	-------

Elaborado por: *Doménica Villa*

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque de investigación

Enfoque mixto

Este tipo de enfoque dentro de una investigación se caracteriza por contar con fenómenos de medición cualitativos y cuantitativos, es decir, en la descripción de las variables y a mediciones estadísticas de una hipótesis y resultados (Delgado J. , 2021). En la presente investigación se tiene datos con las dos especificaciones por lo cual es el enfoque bajo el cual se va a desarrollar la investigación, para entender de mejor manera los enfoques que entran en el mismo se procede a detallar cada uno por separado.

Enfoque Cualitativo

El Enfoque Cualitativo busca describir e interpretar el fenómeno en estudio de las percepciones y significados, el mismo que busca la expansión de los datos e información. Las cuales se orientan al estudio de casos específicos, su principal inquietud es medir los resultados y se enfoca en cualificar o describir el fenómeno en el estudio (Sánchez & Murillo, 2021).

El enfoque de esta investigación es Cualitativo por que se requiere la cualificación de los niveles de estado del clima laboral para entender la situación social como un todo.

Enfoque Cuantitativo

El Enfoque Cuantitativo hace una cuantificación estructurada que plantea orden a la información, utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis mediante una medición numérica de resultados y del análisis estadístico estructurado (Sánchez F. , 2019).

Este enfoque se utiliza para conocer la relación que tiene el rendimiento laboral con el clima organizacional y negar o corroborar la hipótesis de la investigación. Así mismo se establecerá el análisis de cada uno de los factores encontrados para poder interpretarlos.

2.2.2 Nivel o Tipo de investigación

Nivel Exploratorio

El Nivel Exploratorio examina las dudas, o situaciones no poco abordadas de la investigación, explora el problema con la finalidad de proporcionar conocimientos profundos relacionadas con el estudio propuesto (Ramos, 2020). El presente proyecto utiliza Nivel Exploratorio porque permite conocer las consecuencias del problema profundizando en la indagación de este, el cual no se le ha prestado la debida atención en la Farmacia Vimavipharma por el desconocimiento de la situación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los empleados.

Nivel Descriptivo

Nivel Descriptivo es aquel que describe un tema poco estudiado en un lugar o situación determinada, trata de suministrar la mayor cantidad de información como objeto de estudio (García & Sánchez, 2020). Esta investigación utiliza el nivel descriptivo porque permite describir la información obtenida de manera ordenada y sistemática, facilitando la comprensión crítica del proceso investigativo.

Nivel Correlacional

El nivel Correlacional mide el nivel de relación entre dos factores o variables de estudio, estas no son controladas por el investigador, inclusive se puede decir que son naturales del ambiente, Se la puede determinar midiendo directamente mediante los resultados obtenidos (Delgado J. , 2021). Esta investigación es de nivel Correlacional porque busca establecer si existe una relación entre las variables de Clima Laboral y Satisfacción Laboral del estudio.

2.2.3 Modalidad básica de la investigación

Modalidad Biográfica

La investigación es de modalidad de investigación bibliográfica porque permite la recolección de datos para sustentar la información del proyecto a través de una indagación recalcada en libros, fuentes reales, papers, revistas e informes (García & Sánchez, 2020).

Investigación de campo

La investigación es llevada a cabo dentro de la empresa con la finalidad de contar con información verídica y directa sobre la realidad que enfrenta la organización, esto a su vez permite conocer detalladamente sobre qué tipo de condiciones laboran los colaboradores y verificar el clima que se lleva dentro de la empresa (Gómez, 2021).

2.3 Población y muestra

Se considera a la población como el conjunto de diferentes elementos que determinan ciertas características a estudiarse por parte del investigador (Cortés, Mur, Iglesias, & Cortés, 2020). La población para el desarrollo de la presente investigación es de 70 trabajadores que pertenecen a la cadena de Farmacia Vimavipharma.

Tabla 2:

Población

Gerente	1	1.43%
Contador	1	1.43%
Auxiliar de contabilidad	5	7.14%
Secretaria	5	7.14%
Administrador	5	7.14%
Auxiliar de farmacia	5	7.14%
Cajera	12	17.14%
Químico farmacéutico	12	17.14%
Técnico Auxiliar de enfermería	12	17.14%
Vendedor	12	17.14%
Total	70	100%

Elaborado por: *Doménica Villa*

Para la presente investigación la población se constituye por todo el personal que labora en la cadena de farmacias Vimavipharma, misma que se encuentra conformada por 70 colaboradores, por lo tanto, y en función al tamaño de la población se procede a la realización de un censo ya que no supera los 100 elementos del marco muestral.

2.4 Plan de Recolección de Información

Tabla 3:

Plan de Recolección de Información

Preguntas	Recolección
¿Para qué?	Investigar la relación entre el Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral
¿A quiénes?	A los colaboradores de la farmacia Vimavipharma
¿Sobre qué aspectos?	Clima Organizacional, Rendimiento Laboral
¿Cuándo?	Periodo Académico Abril-Septiembre 2023
¿Dónde?	En la Farmacia Vimavipharma
¿Con qué?	Cuestionario Clima Organizacional Cuestionario Rendimiento Laboral
¿Cuántas veces?	Una sola vez

Elaborado por:

Doménica Villa

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 4:

Operacionalización de Clima Organizacional

Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Responsable
Según (Iglesias, Torres, & Mora, 2021) el clima organizacional es un conjunto relativamente permanente de características, atributos o características de un ambiente de trabajo particular que son percibidos, sentidos o	Autonomía Laboral	3. Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera.	Cuestionario de Estudio de Clima Organizacional de Hoendervanger, Erns, Albers, Mobach & Yperen.	Srta. Doménica Villa
	Interacción social	4. Mi trabajo implica la interacción con otras personas		
	Movilidad Interna	5. Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas		
	Satisfacción con el ambiente de trabajo	6. Satisfacción con mi entorno laboral		
	Necesidad de estructura	8. Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir. 16. Tengo la necesidad de una rutina diaria. 17. Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar. 23. Tengo necesidad de orden y regularidad.		
Necesidad de autonomía	7. Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas. 9. Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo. 18. Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo.			

experimentados por los integrantes de la organización y que influyen en su comportamiento.		20. Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.		
	Necesidad de relación	11. Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo. 13. Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo. 14. Tengo la necesidad de juntarme con gente. 21. Tengo la necesidad de estar con otras personas.		
	Necesidad de privacidad	10. Tengo la necesidad del completo silencio. 12. Me irrito cuando los compañeros son ruidosos. 15. Me distraigo con facilidad. 19. Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido. 22. Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.		

Elaborador por: *Doménica Villa*

Tabla 5:*Operacionalización de Rendimiento Laboral*

Conceptualización	Dimensiones	Items	Técnicas e instrumentos	Responsable
El rendimiento laboral según (Canales, López, & Napán, 2021), “Es el comportamiento del empleado para lograr la meta establecida lo que conforma la estrategia personal para lograrla”.	Motivación	<p>¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?</p> <p>¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?</p>	Cuestionario de Rendimiento Laboral de Paliga, Kozusznik, Pollak & Sanecka	Srta. Doménica Villa
	Compromiso Organizacional	<p>¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?</p> <p>¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del área de trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?</p>		
	Liderazgo y Trabajo en Equipo	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?</p>		

		En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo.		
	Calidad de Trabajo	<p>¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo?</p> <p>¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?</p>		
	Responsabilidad	<p>La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver.</p> <p>En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?</p>		

Elaborado por: *Doménica Villa*

2.6 Instrumentos de recolección

Cuestionario de Clima Organizacional

El instrumento de la variable del clima organizacional, se encuentra compuesto de 23 preguntas las cuales se califican en una escala del 1 al 5, donde 1 es la satisfacción de los trabajadores y el 5 lo contrario. Este instrumento se encuentra ya validado, mide las cuatro dimensiones principales que se estipulan por la mayoría de autores, así como también los factores que llegan a influir en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Cuestionario de rendimiento Laboral

Seguido a esto el instrumento a utilizarse para la variable del rendimiento laboral, se encuentra compuesto por 10 preguntas con una calificación del 1 al 5, donde 1 es lo más bajo y 5 lo más alto. Este instrumento se encuentra validado, principalmente mide las dimensiones de rendimiento laboral que tienen los trabajadores dentro de la empresa, así como el desempeño que tienen los mismos en el área que les ha sido encomendada.

2.7 Análisis e Interpretación de Resultados

Los instrumentos anteriores serán validados con el alfa de Cronbach indicando su confiabilidad. El Alfa de Cronbach es un índice para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de la escala, es decir, para evaluar el grado de correlación entre los ítems del instrumento. Los instrumentos se utilizaron de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- (1) Los instrumentos correspondientes a dos variables se integraron en un cuestionario para que al final del análisis de la calidad métrica de los instrumentos se pudiera realizar la correlación de las variables.
- (2) Se ha enviado un correo electrónico con la URL del instrumento correspondiente.
- (3) Invitar a colaboradores a través de plataformas digitales a participar en capacitaciones y llenar cuestionarios.
- (4) Comunicar los términos de confidencialidad de la información antes del inicio de la aplicación.
- (5) En la conferencia, se explica cómo responder las preguntas estructuradas que se hacen en el formulario.
- (6) Se solicita apoyo sustancial a la investigación según el propósito de este estudio.

En cuanto a la parte estadística del estudio actual, la probabilidad de usar el RHO de Spearman es muy alta porque es una medida independiente de parámetros en la que se calcula la jerarquía media de las observaciones y la diferencia se eleva al cuadrado y se incluye en la fórmula.

La estimación de la rho de Spearman viene dada por:

$$Sp = 1 - 6D/n(n^2-1)$$

Procedimiento Rho Spearman:

- Se parte de una muestra de n observaciones (Ai, Bi).
- Clasificar y ajustar observaciones para cada variable.
- Utilizar funciones de Excel para clasificar las observaciones y ajustar automáticamente los elementos cuando se encuentran conexiones entre ellos. Esta característica se llama jerarquía media (Clase Ai; Clase A; Orden).
- El último factor de la función es opcional e indica el orden en que se deben ordenar las observaciones. Un número distinto de cero ordenará las observaciones en orden ascendente. Por ejemplo, le dará rango 1 al elemento más pequeño. Si ponemos la variable de orden a cero, asignará la categoría 1 (descendente) al elemento más grande.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis y discusión de resultados

Como parte del proceso de investigación primero se analizan los datos sociodemográficos y luego se analizan las preguntas destacables de cada una de las variables de estudio.

3.1.1 Datos Sociodemográficos

Género

Tabla 6:

Género

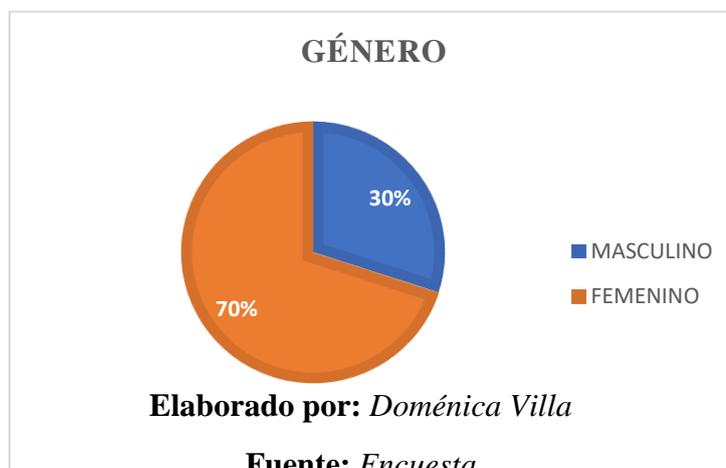
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	21	30%
Femenino	49	70%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 1:

Género



Análisis

Del total de colaboradores de la farmacia Vimavipharma del total de 700 empleados 41 corresponde a mujeres equivalentes al 70% del total, mientras que el 30% de los mismos son hombres con un total de 21 colaboradores.

Interpretación

Las actividades que se realizan dentro de la farmacia Vimavipharma se encuentran cubiertas por mujeres con una cantidad mayor a la mitad del total de colaboradores. Los cambios anímicos dentro del clima organizacional son mas susceptibles en el género femenino por lo cual este factor puede variar en la relación que tiene el personal entre sí.

Edades

Tabla 7:

Edad

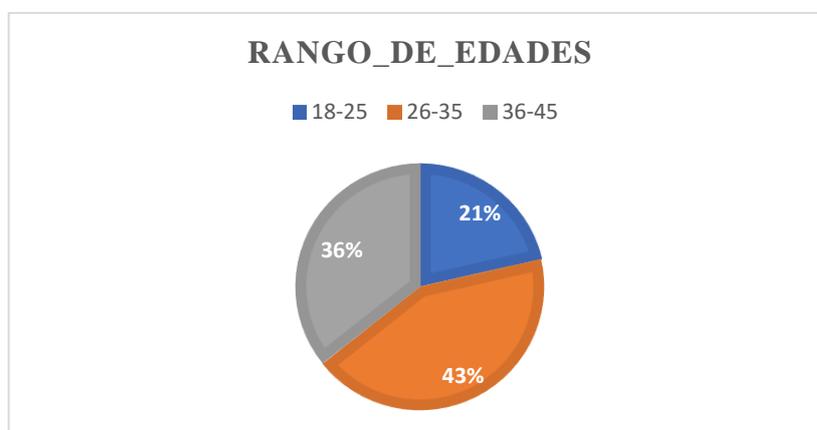
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25	15	21%
26-35	30	43%
36-45	25	36%
TOTAL	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 2:

Edad



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de colaboradores de la farmacia Vimavipharma 15 tienen una edad dentro del rango de 18-25 de años equivalente al 21%, 30 se encuentran en el rango de edad de 26-35 años equivalente al 43%, mientras que 25 están dentro del rango de edad de 36-45 años lo cual equivale al 36% del total de empleados.

Interpretación

En la cadena de farmacias Vimavipharma la mayoría del personal se encuentran en una edad de 26 a 35 años por lo cual es factible evidenciar un pensamiento formado sobre el cumplimiento de las labores que le son encomendadas y la factibilidad entorno a las respuestas con relación a la satisfacción o no que tienen con el clima organizacional.

3.1.2 Análisis e Interpretación del Clima Organizacional

Para el presente análisis se consideró las preguntas correspondientes al clima organizacional considerado como los más relevantes para los colaboradores de la farmacia Vimavipharma.

Tabla 8:

Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera

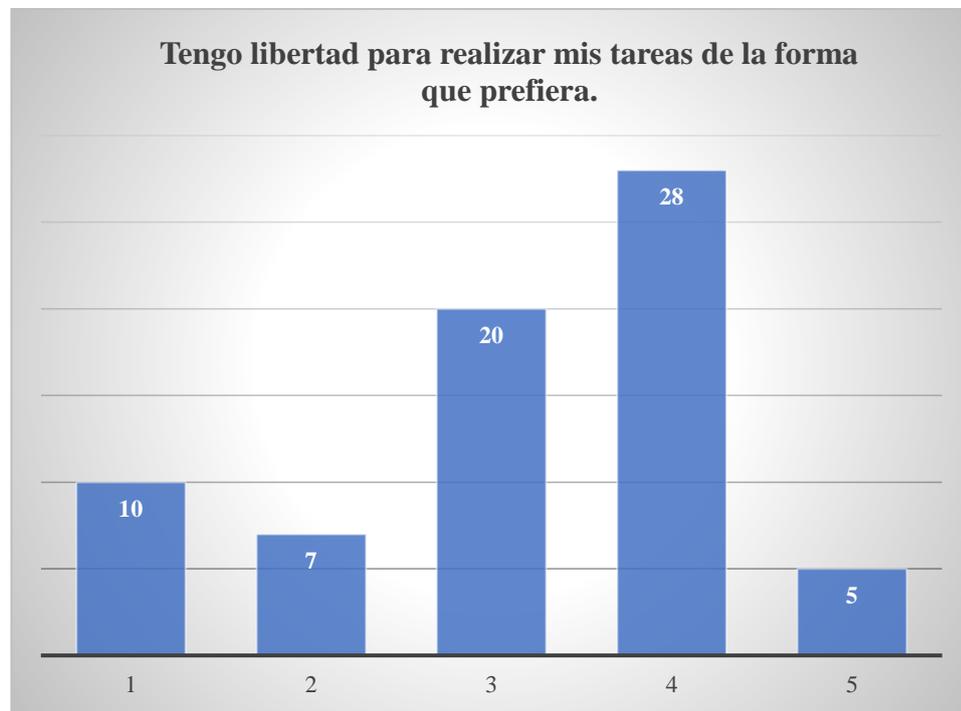
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	7	10%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	28	40%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: *Doménica Villa*

Fuente: *Encuesta*

Gráfico 3:

Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 están totalmente de acuerdo con que tienen la libertad para realizar las tareas de la forma que prefieren, 7 se encuentran algo de acuerdo, 20 se mantienen indiferentes, 28 están algo en desacuerdo y 5 están totalmente desacuerdo con la libertad que tienen para realizar las tareas de la forma que prefieran.

Interpretación

Más de la mitad de los colaboradores de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes y algo en desacuerdo con la libertad que tienen para realizar las tareas que les encomiendan, siendo este un factor de autonomía que no están logrando alcanzar y que puede poner en riesgo la satisfacción con el clima organizacional, esto se debe principalmente a que el personal no se encuentra con la libertad de comentar maneras que mejoren el clima organizacional por temor a regaños de superiores.

Tabla 9:

Mi trabajo implica la interacción con otras personas

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	33	47%
Algo de acuerdo	7	10%
Indiferente	10	14%
Algo en desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	12	17%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 4:

Mi trabajo implica la interacción con otras personas



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 33 trabajadores indicaron que tienen muy alta interacción con otras personas, 7 colaboradores indican que tienen una alta interacción con otras personas, 10 trabajadores manifiestan estar indiferentes ante esta pregunta, 8 colaboradores tienen poca interacción con otras personas y 12 trabajadores tienen muy poca interacción con otras personas.

Interpretación

Cerca de la mitad de los colaboradores de la farmacia Vimavipharma se encuentran de acuerdo con la interacción que tienen con otras personas, lo cual evidencia la satisfacción en la dimensión de interacción interpersonal tanto con el personal interno como externo de la empresa.

Tabla 10:

Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas

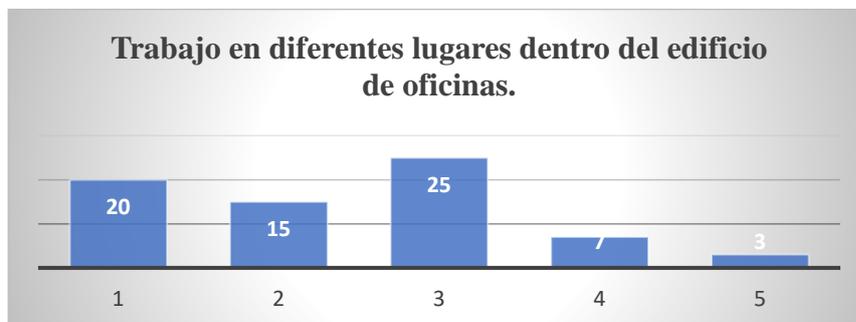
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	29%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	25	36%
Algo en desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 5:

Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 20 indican que se encuentran totalmente de acuerdo identificados con trabajar en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas, 15 indican estar algo de acuerdo, 25 se muestran indiferentes al cuestionamiento, 7 indican estar algo en desacuerdo y 3 se encuentran totalmente en desacuerdo

Interpretación

Debido a la indiferencia que muestran los colaboradores con relación al trabajo que realizan en diferentes áreas del edificio y que se encuentre seguido por estar totalmente de acuerdo se asume que los trabajadores no se encuentran trabajando únicamente en las tareas que se les encomienda en la contratación, lo que puede debilitar el cumplimiento efectivo del trabajo que desarrollan.

Tabla 11:

Satisfacción con mi entorno laboral.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	7	10%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	28	40%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 6:

Satisfacción con mi entorno laboral.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores encuestados 10 indicaron estar totalmente de acuerdo con la satisfacción del entorno laboral, 7 están algo de acuerdo, 20 se muestran indiferentes, 28 están algo en desacuerdo y 5 están totalmente en desacuerdo con la satisfacción con el entorno laboral.

Interpretación

La mayor parte del personal indican que están en desacuerdo con su entorno laboral, debido que no existe espacio para ubicar sus carpetas, no existe un espacio amplio en el cual ellos puedan movilizarse durante la jornada laboral y no existe un espacio determinado para que los mismos puedan interactuar entre sí.

Tabla 12:

Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	11%
Algo de acuerdo	12	17%
Indiferente	30	43%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 7:

Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 8 indican estar totalmente de acuerdo en la necesidad de opinar en la determinación de las actividades y tareas que realizan, 12 indican estar algo de acuerdo, 30 se muestran indiferentes, 15 están algo en desacuerdo y 5 se encuentran totalmente en desacuerdo en la necesidad de opinar en la determinación de las actividades y tareas.

Interpretación

Cerca de la mitad del personal encuestado se muestran indiferentes ante la necesidad que tienen de opinar sobre las actividades y las tareas que realizan seguido de estar totalmente en desacuerdo, por lo cual se puede determinar que no se les brinda una buena autonomía al personal que puede poner en riesgo una satisfacción en el clima organizacional.

Tabla 13:

Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir

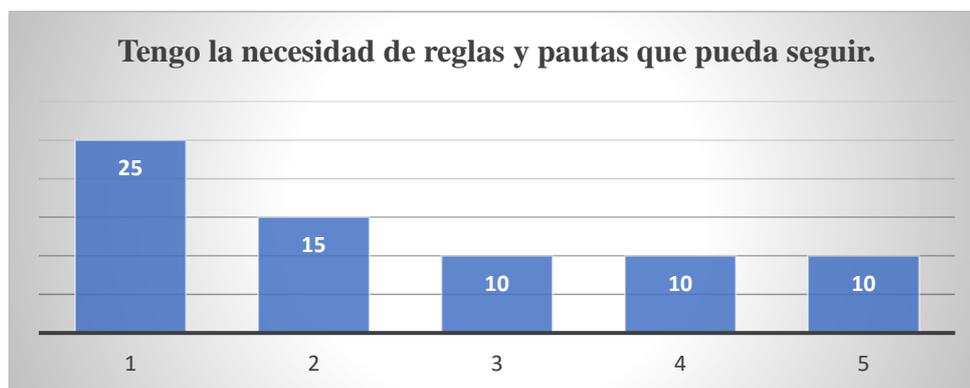
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	36%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	10	14%
Algo en desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 8:

Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 25 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de reglas y pautas que puedan seguir, 15 manifiestan estar algo de acuerdo, 10 se muestran indiferentes, 10 están algo en desacuerdo y 10 indican estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La mitad del personal de la farmacia Vimavipharma indica que necesitan el establecimiento de pautas que deben seguir en el desarrollo de las actividades que tienen lo cual indica la necesidad de los colaboradores por tener claro las tareas que deben realizar dentro de la jornada laboral.

Tabla 14:

Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo.

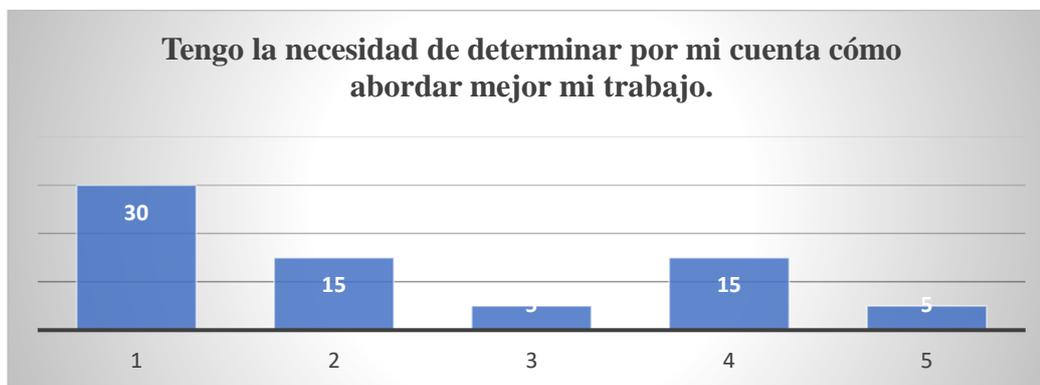
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	43%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	5	7%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 9:

Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 30 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de determinar por cuenta propia como abordar de mejor manera el trabajo que desarrollan, 15 se muestran algo de acuerdo, 5 están indiferentes, 15 indican estar algo en desacuerdo y 5 están totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

Interpretación

Más de la mitad del personal de farmacia Vimavipharma indican que se encuentran complacidos con la determinación que tienen para abordar de mejor manera el trabajo que realizan en la empresa lo cual es bueno dentro de la autonomía que tienen como un factor del clima organizacional.

Tabla 15:

Tengo la necesidad del completo silencio.

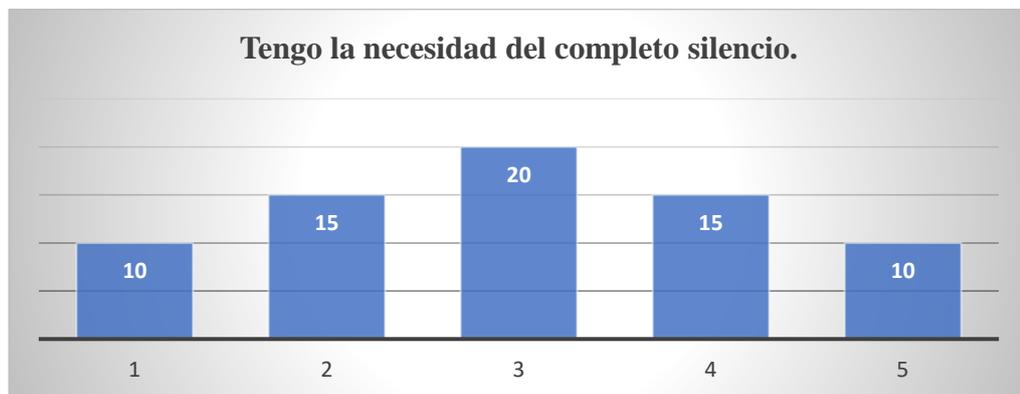
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 10:

Tengo la necesidad del completo silencio.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad del completo silencio, 15 se muestran algo de acuerdo, 20 están indiferentes, 15 manifiestan estar algo en desacuerdo y 10 se encuentran totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

El personal de la farmacia Vimavipharma muestra estar algo de acuerdo, indiferentes y algo en desacuerdo con relación al completo silencio que necesitan por lo cual se asume que no representa un problema dentro del clima organizacional el factor del ruido para que ellos cumplan con el trabajo que les corresponde.

Tabla 16:

Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo.

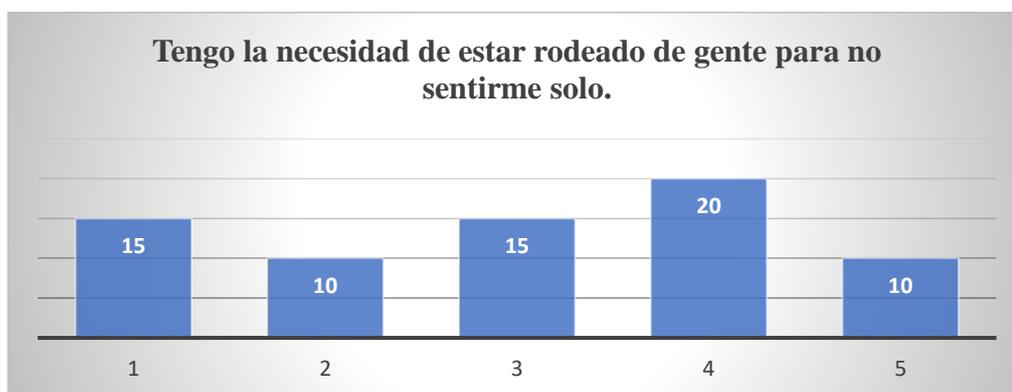
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	21%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	15	21%
Algo en desacuerdo	20	29%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 11:

Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 15 se muestran totalmente de acuerdo con la necesidad que tienen de estar rodeados de gente para no sentirse solos, 10 se encuentra algo de cuerdo, 15 se muestran indiferentes, 20 están algo en desacuerdo y 10 se encuentran totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Cerca de la mitad de los encuestado se muestran indiferentes y algo en desacuerdo con relación a la necesidad de estar rodeados de gente, lo cual es favorable dentro del clima organizacional ya que no existen muchos factores de distracción entre el personal y pueden a su vez interactuar de manera correcta para desenvolverse en el área de trabajo.

Tabla 17:

Me irrito cuando los compañeros son ruidosos.

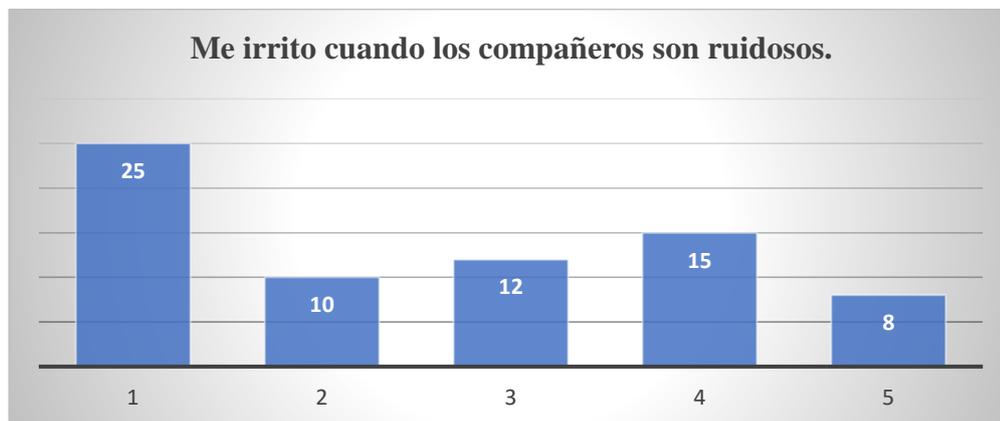
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	36%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	12	17%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	8	11%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 12:

Me irrito cuando los compañeros son ruidosos.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 25 indican que están totalmente de acuerdo con la irritación que sienten cuando los compañeros son ruidosos, 10 indican estar algo de acuerdo, 12 se muestran indiferentes, 15 se encuentran algo en desacuerdo y 8 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Dentro del personal de la farmacia Vimavipharma se identifica que un alto porcentaje se irrita ante el ruido que hacen los compañeros seguido del personal que esta algo en desacuerdo, por lo cual se necesita enfocar en todos los trabajadores el evitar este tipo de ruidos para que tengan un mejor clima dentro de la organización en horas laborales.

Tabla 18:

Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo.

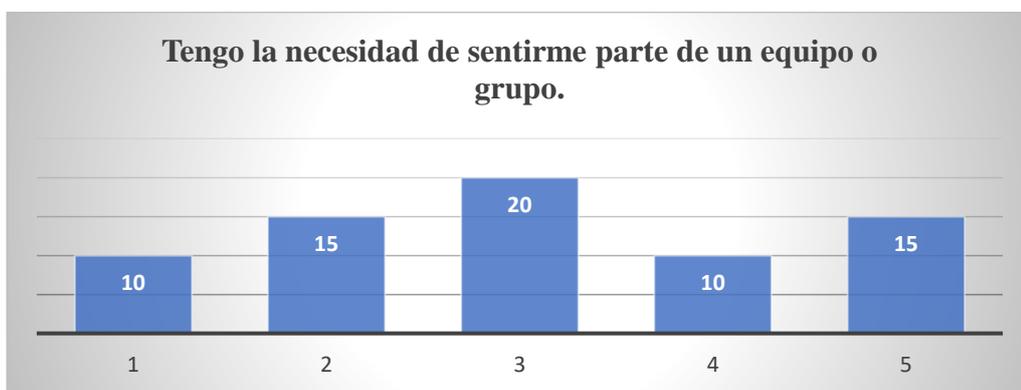
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	15	21%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 13:

Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de sentirse parte de un equipo o grupo, 15 están algo de acuerdo, 20 se muestran indiferentes, 10 indican estar algo en desacuerdo y 15 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El personal de la empresa Vimavipharma tiene distintas perspectivas ante la necesidad de sentirse dentro de un grupo laboral, por lo cual se debe tomar en cuenta dos situaciones, el vínculo entre los compañeros debe afianzarse con este tipo de dinámicas y la segunda es que el trabajar de manera independiente puede ser beneficioso, pero es un factor en el cual se debe trabajar para el mejoramiento correspondiente.

Tabla 19:

Tengo la necesidad de juntarme con gente.

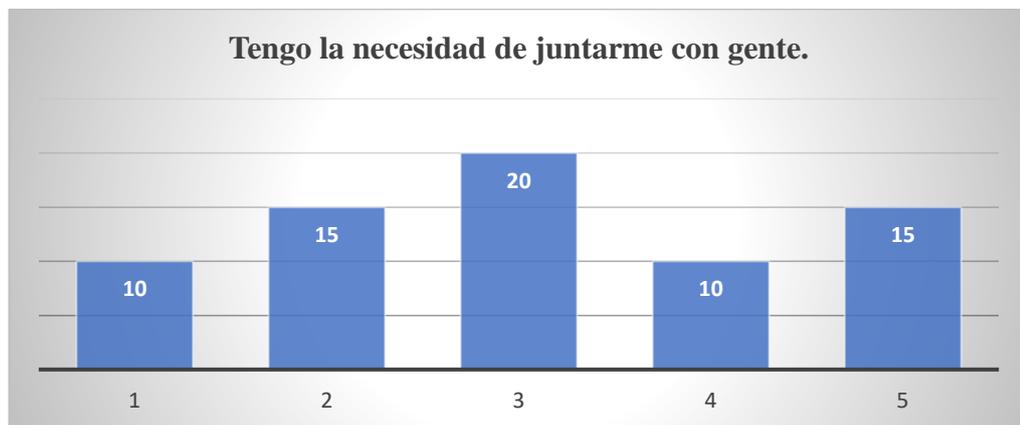
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	15	21%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 14:

Tengo la necesidad de juntarme con gente.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de juntarse con gente, 15 indican estar algo de acuerdo, 20 se muestran indiferentes, 10 están algo en desacuerdo y 15 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El personal de farmacia Vimavipharma se muestra indiferente ante la necesidad de juntarse con gente dentro del ámbito laboral, por lo cual se ratifica el afianzar el vínculo que tienen los compañeros entre ellos sin dejar de lado la importancia que también tiene un trabajo concentrado sin interrupciones en horarios laborales.

Tabla 20:

Me distraigo con facilidad.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	20	29%
Algo en desacuerdo	25	36%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 15:

Me distraigo con facilidad.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 indican estar totalmente de acuerdo con distraerse con facilidad, 10 se encuentran algo de acuerdo, 20 se muestran indiferentes, 25 están algo en desacuerdo y 5 indican estar totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Del 100% de encuestados el 36% están algo en desacuerdo con relación a distraerse. El personal de la farmacia Vimavipharma está algo en desacuerdo con relación a la facilidad con la cual se distraen por lo que el ruido o el estar con muchos compañeros no les representa una distracción y pueden seguir realizando sus labores de manera normal.

Tabla 21:

Tengo la necesidad de una rutina diaria.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	21%
Algo de acuerdo	5	7%
Indiferente	25	36%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 16:

Tengo la necesidad de una rutina diaria.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 15 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de tener una rutina diaria, 5 están algo de acuerdo, 25 se muestran indiferentes, 15 indican estar algo en desacuerdo y 10 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El personal de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes ante la necesidad de una rutina diaria, lo que indica que ellos tienen la autonomía para realizar las labores encomendadas sin necesidad de un seguimiento o rutina explícita constante.

Tabla 22:

Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar.

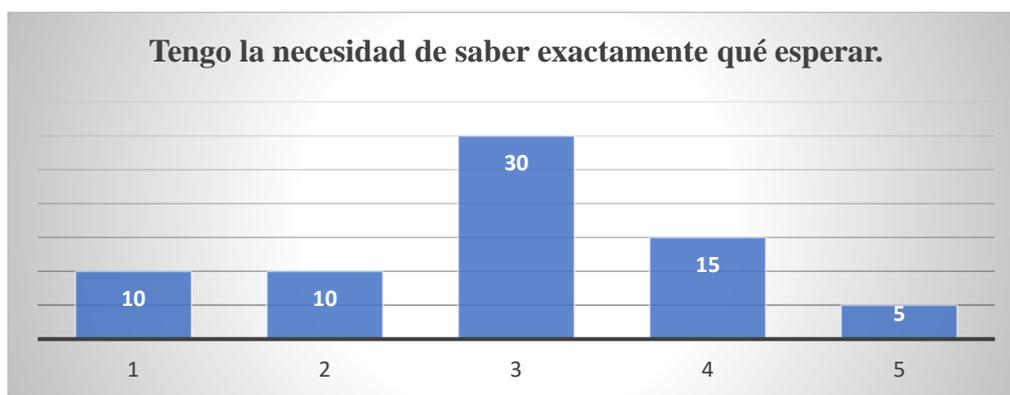
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	30	43%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 17:

Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores que tiene la farmacia Vimavipharma 10 están totalmente de acuerdo con la necesidad de saber exactamente que esperar, 10 se encuentran algo de acuerdo, 30 se muestran indiferentes, 15 están algo en desacuerdo y 5 se encuentran totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Cerca de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes ante la necesidad de saber que va a pasar en el entorno laboral, lo cual indica que los colaboradores se enfocan únicamente en el trabajo diario que tienen que realizar y no se adelantan ante algún hecho que pueda suceder.

Tabla 23:

Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo.

ÍTEMES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	14%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	30	43%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 18:

Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 se encuentran totalmente de acuerdo con la necesidad de decidir por su cuenta cómo hacer su trabajo, 10 están algo de acuerdo, 30 están indiferentes, 15 se encuentran algo en desacuerdo, 5 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Cerca de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes ante la necesidad de decidir cómo hacer el trabajo que tienen que realizar, esto indica que el personal no tiene una gran empatía con los objetivos de la empresa y no se puede asegurar que el cumplimiento de las labores que tiene que hacer se cumplan satisfactoriamente.

Tabla 24:

Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	36%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	12	17%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	8	11%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 19:

Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 25 indican estar totalmente de acuerdo con tener dificultad para concentrarse cuando hay mucho ruido, 10 están algo de acuerdo, 12 están indiferentes, 15 se encuentra algo de acuerdo y 8 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Un alto porcentaje del personal de la farmacia Vimavipharma está totalmente de acuerdo con la dificultad para concentrarse cuando hay mucho ruido, esto demuestra que dentro del entorno laboral prefieren un ambiente relajante sin que en el mismo los ruidos internos o externos sean molestos para los trabajadores.

Tabla 25:

Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	11%
Algo de acuerdo	12	17%
Indiferente	30	43%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 20:

Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 8 indican estar totalmente de acuerdo que tienen la necesidad de libertad para hacer el trabajo de la forma que le parezca, 12 están algo de acuerdo, 30 se encuentran indiferentes, 15 están algo en desacuerdo y 5 se encuentran totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Un alto porcentaje del personal de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes ante la libertad que tiene para realizar el trabajo como les parezca, lo cual indica autonomía por parte de los trabajadores y el conocimiento sobre lo que deben desarrollar, sin embargo, no se debe dejar de lado una evaluación constante que verifique un buen trabajo.

Tabla 26:

Tengo la necesidad de estar con otras personas.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	15	21%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	15	21%
Algo en desacuerdo	20	29%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 21:

Tengo la necesidad de estar con otras personas.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 15 están totalmente de acuerdo con la necesidad de estar con otras personas, 10 se encuentran algo de acuerdo, 15 están indiferentes, 20 se encuentran algo desacuerdo y 10 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El personal de la farmacia Vimavipharma se encuentra en su mayoría algo en desacuerdo en la necesidad de estar con otras personas dentro del horario laboral, lo cual indica una falta de compañerismo entre el personal, lo cual se debe considerar nuevamente mediante una evaluación para saber cómo se relacionan con los otros compañeros.

Tabla 27:

Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.

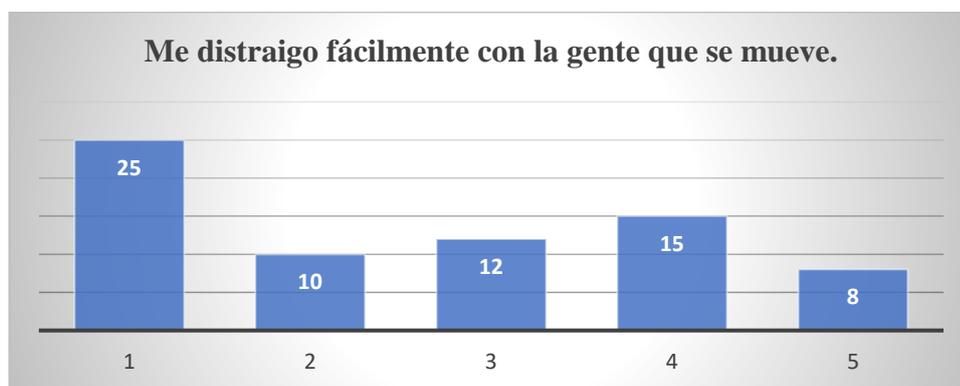
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	25	36%
Algo de acuerdo	10	14%
Indiferente	12	17%
Algo en desacuerdo	15	21%
Totalmente en desacuerdo	8	11%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 22:

Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 25 están totalmente de acuerdo en decir que se distraen fácilmente con la gente que se mueve, 10 están algo de acuerdo, 12 se encuentran indiferentes, 15 están algo en desacuerdo y 8 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Un alto porcentaje de los colaboradores de la farmacia Vimavipharma se encuentran totalmente de acuerdo con relación a la facilidad con la cual se desconcentran ante la gente que se mueve, lo cual indica que los trabajadores deben mantener sus puestos durante las jornadas laborales.

Tabla 28:

Tengo necesidad de orden y regularidad

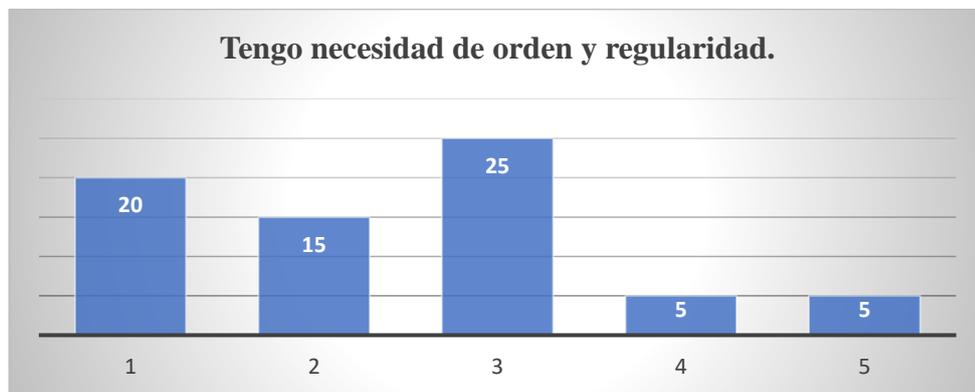
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	29%
Algo de acuerdo	15	21%
Indiferente	25	36%
Algo en desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 23:

Tengo necesidad de orden y regularidad



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores que tiene la farmacia Vimavipharma 20 indican estar totalmente de acuerdo con la necesidad de orden y regularidad, 15 están algo de acuerdo, 25 se encuentran indiferentes, 5 están algo en desacuerdo y 5 están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Un alto porcentaje del personal de la farmacia Vimavipharma se muestran indiferentes seguidos de estar totalmente de acuerdo con relación a la necesidad de orden y regularidad, por lo cual se identifica que el orden dentro del clima organizacional de la empresa es uno de los principales factores de evaluación.

3.1.3 Análisis e Interpretación del Rendimiento Laboral

Tabla 29:

¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?

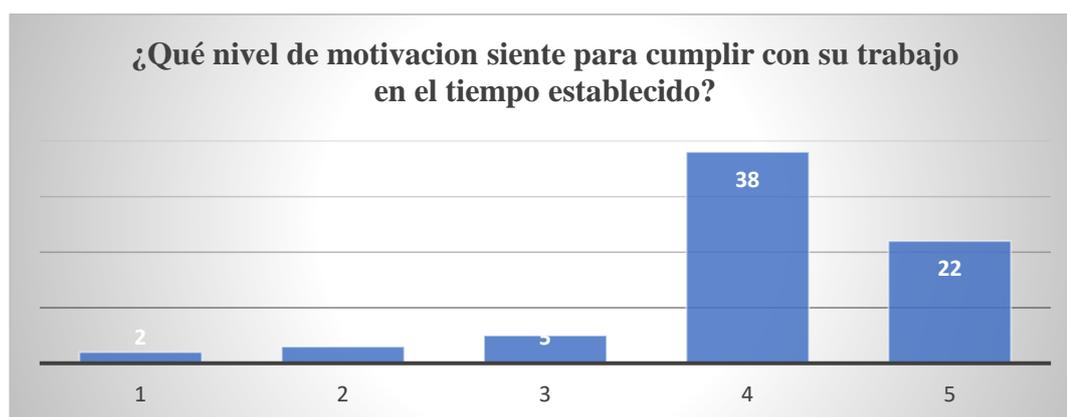
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy mala	2	3%
Mala	3	4%
Indiferente	5	7%
Buena	38	54%
Muy buena	22	31%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 24:

¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

Del total de 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 2 indican que el nivel de motivación que siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido es muy mala, 3 manifiestan que es mala, 5 se muestran indiferentes, 38 indican un nivel bueno y 22 muy bueno.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma tienen un nivel bueno de motivación dentro del área de trabajo lo cual demuestra que el rendimiento en las tareas encomendadas será satisfactorio.

Tabla 30:

¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?

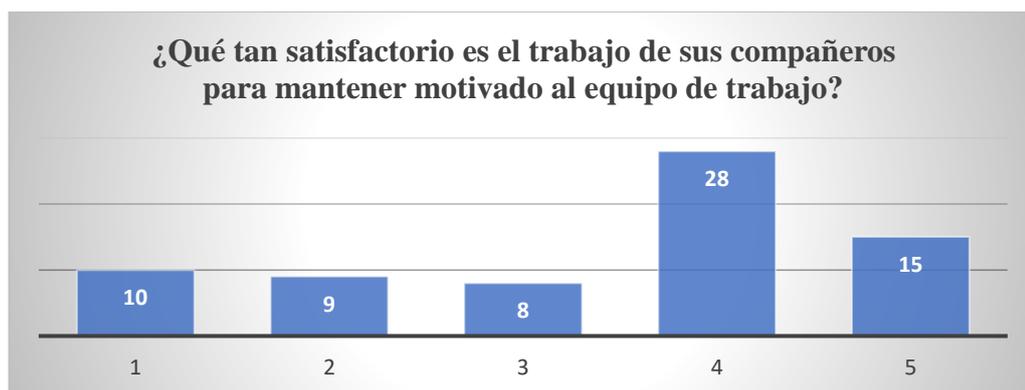
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfecho	10	14%
Poco Satisfecho	9	13%
Neutral	8	11%
Muy satisfecho	28	40%
Totalmente satisfecho	15	21%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 25:

¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 10 indican estar nada satisfechos con el trabajo de los compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo, 9 indican estar poco satisfechos, 8 se muestran neutrales, 28 están muy satisfechos y 15 están totalmente satisfechos.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la empresa indican que la motivación que alientan los compañeros de trabajo es satisfactorio, lo cual facilita un mejor manejo del clima organizacional y el rendimiento laboral.

Tabla 31:

¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	3	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10%
De acuerdo	20	29%
Totalmente de acuerdo	38	54%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 26:

¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 2 indican estar totalmente en desacuerdo en recomendar un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre el equipo de trabajo, 3 están en desacuerdo, 7 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20 están de acuerdo y 38 están totalmente de acuerdo

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se encuentran totalmente de acuerdo con la habilitación de un espacio abierto para la colaboración de los diferentes equipos de trabajo, esto indica que se debe ampliar o mejorar los lugares de reunión para que el rendimiento el personal sea satisfactorio.

Tabla 32:

¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?

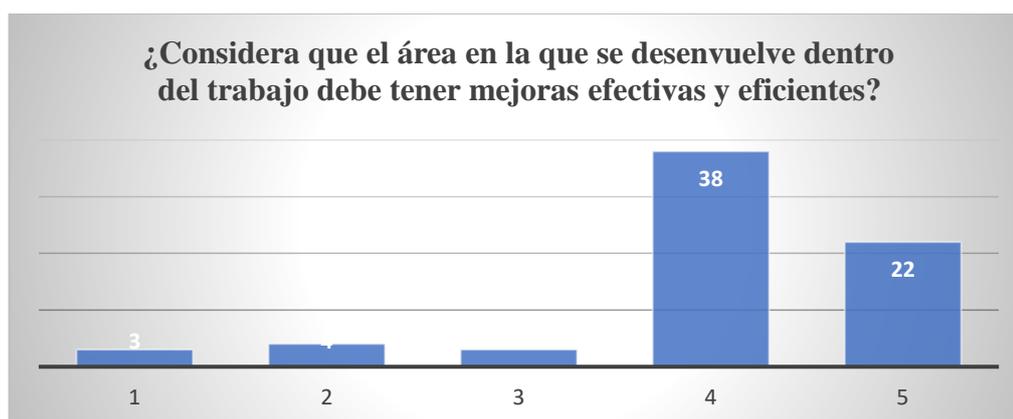
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	4%
En desacuerdo	4	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4%
De acuerdo	38	54%
Totalmente de acuerdo	22	31%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 27:

¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 3 indican estar totalmente en desacuerdo con que el área en la que se desenvuelven dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes, 4 se encuentran en desacuerdo, 3 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 indican estar de acuerdo y 22 están totalmente de acuerdo.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se encuentra de acuerdo con relación al mejoramiento que se debe realizar en el área de trabajo para que el rendimiento del personal sea más efectivo y eficiente.

Tabla 33:

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?

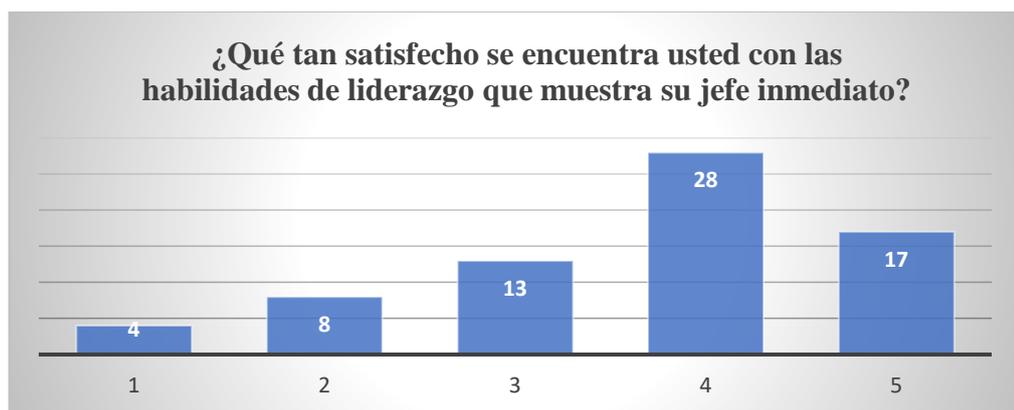
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfecho	4	6%
Poco satisfecho	8	11%
Neutral	13	19%
Muy satisfecho	28	40%
Totalmente satisfecho	17	24%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 28:

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 4 indican estar nada satisfechos con las habilidades de liderazgo que muestra el jefe inmediato, 8 se encuentran poco satisfechos, 13 se muestran neutrales, 28 están muy satisfechos y 17 están totalmente satisfechos.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se encuentra satisfecho con las habilidades que los jefes inmediatos, esto demuestra que el rendimiento del personal es satisfactorio.

Tabla 34:

¿En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo?

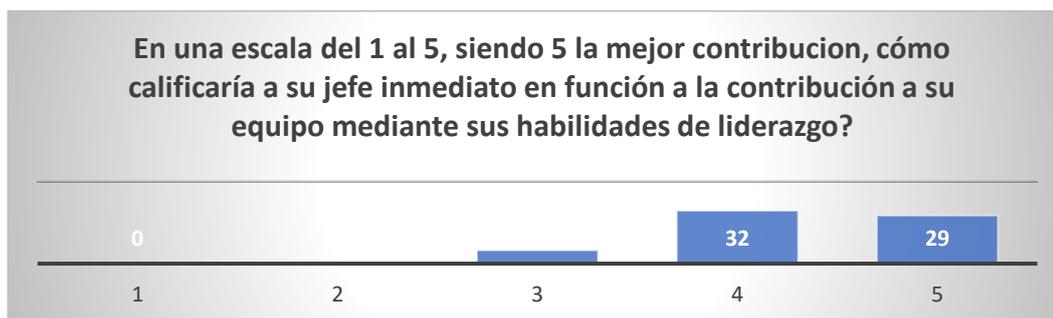
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy mala	0	0%
Mala	1	1%
Indiferente	8	11%
Buena	32	46%
Muy buena	29	41%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 29:

¿En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores que tiene la farmacia Vimavipharma ninguno de ellos indica que la contribución del jefe inmediato a su equipo mediante las habilidades de liderazgo sea muy mala, 1 indica que es mala, 8 se muestran indiferentes, 32 indican una buena contribución y 29 indican una muy buena contribución del jefe inmediato.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma consideran que la contribución del jefe inmediato es buena y muy bueno lo cual motiva de manera correcta el rendimiento que tiene el personal al desenvolverse dentro de la empresa.

Tabla 35:

¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo?

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	28	40%
Casi nunca	32	46%
A veces	5	7%
Casi siempre	3	4%
Siempre	2	3%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 30:

¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 28 indican nunca haber tenido algún problema con los compañeros del equipo de trabajo, 32 manifiestan que casi nunca han tenido algún problema, 5 dicen que a veces, 3 manifiestan que casi siempre y 2 que siempre.

Interpretación

Más de la mitad del personal de la farmacia Vimavipharma indica que nunca o casi nunca han llegado a tener problemas con los compañeros, lo cual indica la capacidad para poder desenvolverse de manera correcta con el resto de compañeros del trabajo.

Tabla 36:

¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfecho	1	1%
Poco satisfecho	2	3%
Neutral	9	13%
Muy satisfecho	35	50%
Totalmente satisfecho	23	33%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 31:

¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 1 no está nada satisfecho con la capacidad de los compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina, 2 están poco satisfechos, 9 se muestran neutrales, 35 están muy satisfechos y 23 están totalmente satisfechos.

Interpretación

La mitad del personal de la farmacia Vimavipharma se encuentran satisfechos con la construcción saludable en el área de trabajo, lo cual indica que la capacidad que tienen para llevar a cabo un trabajo en grupo y las capacidades que tienen facilita el rendimiento positivo en la empresa.

Tabla 37:

¿La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver?

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfactorio	7	10%
Poco satisfactorio	6	9%
Neutral	15	21%
Muy satisfactorio	27	39%
Totalmente satisfactorio	15	21%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 32:

¿La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 7 indican que la resolución de los conflictos presentado en el área de trabajo no se han resuelto de manera nada satisfactorio, 6 indican que se han llevado de manera poco satisfactoria, 15 se muestran neutrales, 27 indican que la resolución ha sido muy satisfactoria y 15 indican que han sido totalmente satisfactoria la resolución de los conflictos.

Interpretación

Los conflictos que se han presentado en la farmacia Vimavipharma es satisfactorio, lo que indica que en el caso de presentarse conflictos los mismos se han llegado a contrarrestar de manera oportuna y de la mejor manera.

Tabla 38:

En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?

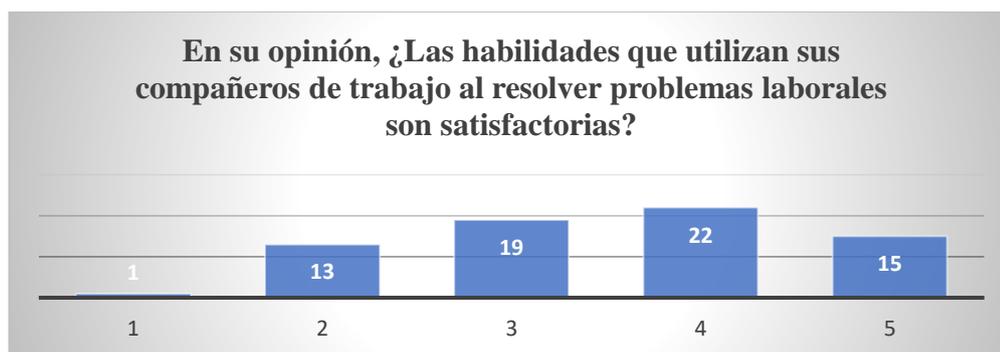
ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada satisfactorio	1	1%
Poco satisfactorio	13	19%
Neutral	19	27%
Muy satisfactorio	22	31%
Totalmente satisfactorio	15	21%
Total	70	100%

Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Gráfico 33:

En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?



Elaborado por: Doménica Villa

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 70 colaboradores de la farmacia Vimavipharma 1 indica que las habilidades que utilizan los compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son nada satisfactorio, 13 manifiesta que poco satisfactorio, 19 se muestran neutrales, 22 indican un nivel muy satisfactorio y 15 indican una habilidad totalmente satisfactoria.

Interpretación

Las habilidades que tiene el personal de la farmacia Vimavipharma ante los problemas laborales que se presentan en satisfactoria, lo cual indica que el personal puede contar con buenas estrategias para que se solución de manera positiva.

3.2 Verificación de Hipótesis

Para llevar a cabo este proceso se puede utilizar Nova, Rho de Spearman o Pearson, tomando en consideración la función de las características de la data con la cual se trabaja, se recomienda la utilización de Rho de Spearman y dejando de utilizar otras típicas como el chi cuadrado debido a que la misma se enfoca más en métricas nominales. Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar el grado de asociación entre dos variables de estudio. Se eligió esta prueba porque el estudio cumplió con los supuestos de su uso utilizando muestras independientes en las que los datos de la variable eran numéricos y no requerían una distribución normal. Las correlaciones de Spearman se realizaron con el software estadístico SPSS, que procesa los datos por variables, lo que facilita determinar si las hipótesis de investigación fueran aceptadas o rechazadas.

Formulación de hipótesis

El Clima Organizacional se relaciona con el Rendimiento Laboral en los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).

Ho: El Clima Organizacional no se relaciona con el Rendimiento Laboral en los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).

Hi: El Clima Organizacional se relaciona con el Rendimiento Laboral en los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).

Reglas de decisión

El nivel de Significancia de Rho de Spearman contribuye a al cálculo de la prueba de hipótesis de las variables de Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral, en donde:

Ho: El nivel de significancia de Rho de Spearman es mayor a 0,05 ($p \text{ valor} > 0,05$).

Hi: El nivel de significancia de Rho de Spearman es menor a 0,05 ($p \text{ valor} < 0,05$).

Por otra parte, el coeficiente correlación de Spearman determina el nivel fuerza de correlación de las variables, sean estas positivas o negativas, en donde:

De 1 a 0,5 se obtiene un Coeficiente de Correlación Fuerte

De 0,49 a 0,30 se obtiene un Coeficiente de Correlación Moderada.

Menor a 0,29 se obtiene una Coeficiente de Correlación Débil

Decisión Final

Análisis. Spearman preguntas de Correlación

Tabla 39:

Pregunta 6 Clima Organizacional y Pregunta 4 de Rendimiento Laboral

	6. Satisfacción con mi entorno laboral (Clima)		6. Satisfacción con mi entorno laboral (Clima)	4. El área en la que se desenvuelve dentro del área de trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes (Rendimiento)
Rho de Spearman	6. Satisfacción con mi entorno laboral (Ambiente de trabajo)	Coefficiente de Correlación	1,000	,437*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	70	70
	4. El área en la que se desenvuelve dentro del área de trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes (Compromiso Organizacional)	Coefficiente de Correlación	,437*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	70	70

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

Elaborado por: Doménica Villa

La prueba estadística Rho de Spearman expresa que el nivel de significancia entre variables es de 0,020. También indica que el coeficiente de correlación obtenido es de 0,437.

Decisión Final

El valor de significancia del análisis de variables es menor a 0,05, esto quiere decir, que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Por lo tanto, el Clima Organizacional se relaciona con el Rendimiento Laboral de los colaboradores

de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias). Por otra parte el coeficiente de correlación es de 0,437 lo que indica que se obtuvo una fuerza de correlación moderada. Finalmente, gracias a los análisis se puede señalar que si el Clima Organizacional mejora el Rendimiento de los colaboradores de la empresa también lo hará y si el Clima Organizacional se reduce conjuntamente el Rendimiento Laboral de la empresa también reducirá.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El clima organizacional dentro de toda organización representa uno de los elementos primordiales que mantienen la estabilidad de los colaboradores en el ámbito psicológico. Para medir el Clima organizacional en la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), se procedió a la utilización de un instrumento de recolección de datos con la finalidad de establecer el nivel con el cual se manejan dentro de la institución. Debido al análisis desarrollado de las preguntas se identifica los siguientes puntos:

Gracias al análisis de las preguntas se concluye que: a una gran parte de los empleados les afecta la manera en cómo están impuestas las reglas y sanciones en la organización; sienten que reciben pocos incentivos por su trabajo bien hecho; perciben diferencias entre compañeros y autoridades de trabajo, llegando a distinguir rumores y grupos dentro de la empresa. Se destacan sentimientos de identidad por la organización y cooperación lo que beneficia al cumplimiento de metas. El Clima Organizacional General fue calificado como bueno, lo que mantiene un equilibrio en la organización, el cual si es bien llevado puede llegar a mejorarse

El Rendimiento Laboral es la razón de ser del trabajador siempre que estén cubiertas sus necesidades laborales. Se utilizó un instrumento de recolección para medir el Rendimiento de los empleados en donde: los trabajadores expresan que se sienten poco satisfechos al ser supervisados, juzgados o apoyados por los supervisores; tampoco se sienten tan satisfechos con oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, asimismo sienten mediana satisfacción con las decisiones tomadas en grupo. Hay que destacar que la satisfacción con las prestaciones recibidas, sueldos, beneficios de la ley, además de la satisfacción con su espacio físico de trabajo es bastante buena, lo que mantiene el bienestar emocional de los trabajadores, gracias a esto la Satisfacción Laboral general es valorada como media, dando posibilidad a que esta mejore.

Finalmente se relacionó el Clima Organizacional y el Rendimiento de los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), ambas variables se complementan pues varios de los resultados de valoración del clima organizacional eran bastante similares a las preguntas de desagrado sobre el

rendimiento laboral. Es conveniente tratar al Clima Organizacional del trabajador, considerando que ya se conoce la apreciación actual de las variables, después de todo, trabajadores más comprometidos con su trabajo laboran mucho mejor y es más gratificante si una mejor Satisfacción Organizacional viene por en consecuencia.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar estrategias para mejorar el Clima Organizacional de los Colaboradores y el Rendimiento de los mismos de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), sabiendo que la mayoría mantienen un clima organizacional y un rendimiento en rango bueno y medio, puesto que con esto también el rendimiento laboral será mejor, para esto se recomienda brindarles a los colaboradores más oportunidades de mejoramiento, reconocimiento laboral, incentivos por su trabajo bien hecho inclusive puede ser verbal, también potencializar la comunicación efectiva para fortalecer las relaciones de trabajo entre jefes y empleados, mejorar las relación y los deseos de los grupos de trabajadores, ofrecerles estabilidad, sembrar valores de respeto, además de mantener un adecuado liderazgo que es un punto que también se pudo visualizar en el estudio. Invertir en la salud de los empleados es una estrategia inteligente por lo que mejorar su clima y su satisfacción desarrollará sus capacidades y se notará la felicidad en los empleados de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).

Finalmente se sugiere la aplicación de la “propuesta de mejora para los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias)” en la cual se establece un poco más a detalle cómo se puede proceder para mejorar el clima organizacional y rendimiento laboral de la empresa y mejorar la calidad de laboral de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldáz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 6(1), 217-234.
- Ayala, K. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral del GAD de Guano*. Universidad Nacional de Chimborazo: Tesis para la obtención de título de Ingeniería Comercial.
- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 742-761.
- Cáceres, M., Cañari, B., & Geraldo, L. (2022). El Empowerment como oportunidad para mejorar el desempeño de la empresa. *Investigación y Negocios*, 15(25), 131-138.
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142.
- Cardoso, S., & Kwan, C. (2019). Clima organizacional: Una mirada desde la narrativa a la sistematización. *Población y Desarrollo*, 25(49), 106-129.
- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64.
- Chamaidán, C. (2022). La motivación factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados. *Journal Scientific*, 6(3), 823-844.
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific*, 6(22), 270-290.
- Cortés, M., Mur, N., Iglesias, M., & Cortés, M. (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Medisur*, 18(5), 937-941.
- Cortez, O. (2019). *Clima organizacional y rendimiento laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, provincia de*

Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato: Tesis para la obtención de título en Psicología Industrial.

- Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina*, 5(3), 298-315.
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 14(2), 11-18.
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael*, 7(1), 153-165.
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159-170.
- Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Mediterránea*, 12(1), 115-127.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*, 4(6), 13-26.
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Redalyc*, 4(8), 315-327.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2021). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 18(6), 1189-1197.
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y Rendimiento Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. Universidad Salesiana Politécnica Salesiana Ecuador: Tesis para la obtención de Maestría en Administración de Empresas.
- Luna, O., Armendariz, C., & Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.
- Medrano, K. (2022). *Impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Kevin Edu S.A.C. durante la crisis del Covid-*

19. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas:
Universidad de Piura.

Mendoza, J. (2021). *Clima organizacional y rendimiento laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021*. Universidad Peruana de las Américas: Tesis para la obtención de título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas.

Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157-166.

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.

Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174.

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana*, 10(20), 384-398.

Pereira, A., & Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional. *Revista Científica*, 4, 95-115.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 315-327.

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164.

Ruíz, C. (2020). Clima organizacional institucional y su relación con el desempeño docente. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 12-19.

- Sánchez, A., & Murillo, Á. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Universidad Autónoma de Chihuahua*, 9(2), 147-181.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1, 102-122.
- Sánchez, J., & Alvear, S. (2021). Implementación de sistemas de evaluación de personal en empresas chilenas, etapa inicial para medir su impacto en la gestión de la empresa. *Contaduría y Administración*, 66(1), 1-24.
- Sánchez, K., Rojas, W., Terrones, S., Quinteros, D., & Carranza, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Rev Asoc Esp Med Tra*, 31(1), 48-59.
- Sánchez, O., Rubio, L., & Martínez, J. (2021). Evaluación 360° implementación en empresas pymes del sector restaurantero en el municipio de Manzanillo. *Dialnet*, 8(2), 285-302.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar: Tesis para la obtención de Maestría en Desarrollo del Talento Humano.
- Sumba, R., & Moreno, P. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 234-261.
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. *Digital Publisher*, 8(2), 276-289.
- Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39-52.

ANEXOS
ANEXO 1. ENCUESTA EVALUACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

Género *

- Masculino
 Femenino

Edad *

- 18-25
 26-35
 36-45

Tengo libertad para realizar mis tareas de la forma que prefiera

- 1 2 3 4 5
- Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Mi trabajo implica la interacción con otras personas

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Trabajo en diferentes lugares dentro del edificio de oficinas

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Satisfacción con mi entorno laboral.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de opinar en la determinación de mis actividades y tareas.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de reglas y pautas que pueda seguir

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de determinar por mi cuenta cómo abordar mejor mi trabajo.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad del completo silencio.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de estar rodeado de gente para no sentirme solo.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Me irrito cuando los compañeros son ruidosos.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de sentirme parte de un equipo o grupo.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de juntarme con gente.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Me distraigo con facilidad.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de una rutina diaria.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de saber exactamente qué esperar.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de decidir por mi cuenta cómo hacer mi trabajo.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo dificultad para concentrarme cuando hay mucho ruido.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de libertad para hacer mi trabajo de la forma que mejor me parezca.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Tengo la necesidad de estar con otras personas

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo Totalmente en desacuerdo

Me distraigo fácilmente con la gente que se mueve.

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Tengo necesidad de orden y regularidad

1 2 3 4 5

Totalmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

ANEXO 2. ENCUESTA EVALUACION DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

¿Qué nivel de motivación siente para cumplir con su trabajo en el tiempo establecido?

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Muy buena				

¿Qué tan satisfactorio es el trabajo de sus compañeros para mantener motivado al equipo de trabajo?

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho				

¿Recomendaría un espacio de trabajo abierto para que exista una colaboración efectiva entre su equipo de trabajo?

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

¿Considera que el área en la que se desenvuelve dentro del trabajo debe tener mejoras efectivas y eficientes?

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo				

¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con las habilidades de liderazgo que muestra su jefe inmediato?

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho				

En una escala del 1 al 5, siendo 5 la mejor contribución, cómo calificaría a su jefe inmediato en función a la contribución a su equipo mediante sus habilidades de liderazgo?

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	Muy buena				

¿Ha tenido algún problema con sus compañeros de equipo de trabajo?

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de sus compañeros de trabajo para construir relaciones saludables en la oficina?

	1	2	3	4	5	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	Totalmente satisfecho				

¿La resolución de los conflictos presentados en el área de trabajo en qué nivel de satisfacción se ha logrado resolver?

	1	2	3	4	5	
Nada satisfactorio	<input type="radio"/>	Totalmente satisfactorio				

En su opinión, ¿Las habilidades que utilizan sus compañeros de trabajo al resolver problemas laborales son satisfactorias?

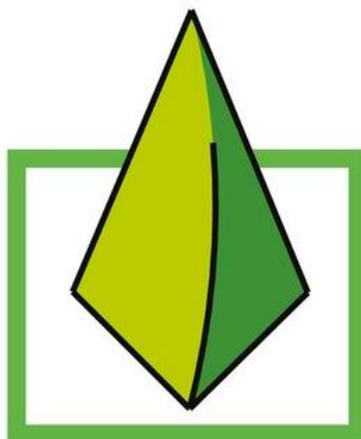
	1	2	3	4	5	
Nada satisfactorio	<input type="radio"/>	Totalmente satisfactorio				

ANEXO 3. PROPUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN



BANDHAS FARMACIAS

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LA CADENA DE FARMACIAS VIMAVIPHARMA”**

Autor:

Doménica Villa

Tutor:

Ing. Luis Rafael Tello Vasco, Mg.

AMBATO

INTRODUCCIÓN

En la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias) se ha realizado un estudio de clima organizacional, en el cual se identificó la diferente percepción que tienen los empleados sobre su clima laboral. Se entiende que el clima de la organización es un aspecto muy importante que determina el fortalecimiento de los empleados, y encontrar su mejoramiento ayudará a lograr un mayor desarrollo en el campo de trabajo y lograr las metas trazadas por la gerencia. También se constató la presencia de factores internos que inciden en las actividades de satisfacción laboral de la empresa. Se sabe que las respuestas emocionales a la satisfacción de los empleados varían según los aspectos específicos de su trabajo. Si la satisfacción de los empleados aumenta, su desarrollo laboral naturalmente responderá positivamente. Esta propuesta de mejora identifica actividades organizadas para activar el desempeño óptimo de los empleados de la organización, y los temas se enfocarán en mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados para obtener mejores resultados.

JUSTIFICACIÓN

Este consejo es importante porque al incorporar buenas estrategias de clima organizacional, se mantiene en equilibrio el estado emocional, físico y mental de cada colaborador y se incrementa la motivación, generando creatividad y buenas ideas de trabajo. También se enfatiza que la satisfacción laboral de los empleados es muy importante para la empresa, ya que la satisfacción puede inspirar energía positiva, creatividad y una mayor motivación para tener éxito y alcanzar las metas.

La propuesta es relevante porque se enfoca en el desarrollo laboral, sabiendo que existen empleados con clima organizacional normal y aquellos con mal clima organizacional, y sabiendo que una gran proporción de empleados tienen indicadores de desempeño promedio. Por lo tanto, se fomentan mejoras para superar los aspectos negativos descubiertos debido a la participación de los colaboradores. Las inversiones en el elemento humano son importantes para ayudar a alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa y mejorar la eficiencia de los procesos internos.

ALCANCE

La propuesta de mejora está dirigida principalmente a los colaboradores que tienen problemas con el clima organizacional y el esfuerzo laboral, y también aplica a todos los socios de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias) como una excelente estrategia para alcanzar las metas trazadas por la organización.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el clima organizacional y el nivel de desempeño con propuestas de mejora de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Con base en los resultados de las pruebas aplicadas, se elaboró una estrategia para fortalecer el clima organizacional de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias) y el esfuerzo de trabajo de sus asociados.
- Mantener un programa organizado de actividades y capacitación para motivar activamente a los empleados a realizar actividades laborales.
- Promover la comprensión de los empleados sobre las relaciones humanas en diferentes regiones para crear un ambiente estable para que todos realicen las actividades asignadas.

METAS DE LA PROPUESTA

Para el 2023, el 99% de los colaboradores de la cadena Vimavipharma (BandhasFarmacias) tomarán medidas de mejora y capacitación encaminadas a mejorar el clima organizacional y los resultados laborales.

ESTRATEGIAS

Para lograr las metas establecidas se definieron: objetivos, tiempo y recursos; suministros y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades previstas y la formación; socialice los resultados del monitoreo del clima y el desempeño, desarrolle actividades y planes de capacitación, demuestre ejemplos y actividades prácticas para la evaluación final y la retroalimentación.

Desarrollo de la propuesta

De acuerdo con las preguntas analizadas, desde la perspectiva del clima corporativo y la satisfacción, se proponen los factores importantes que los empleados consideran para aumentar la productividad y mejorar el desempeño, a través de los cuales se establecen las condiciones:

- Pretender establecer una buena gestión entre socios comerciales y subordinados y así optimizar la fuerza de trabajo
- Gestión más organizada del trabajo para favorecer la consecución de objetivos
- Encontrar una manera de animar a los empleados a hacer un buen trabajo
- Fomentar el trabajo en equipo, la motivación y la toma de decisiones y así aumentar la productividad y el crecimiento en la empresa

Tipo, modalidad y nivel de capacitación

Una vez que se determina el propósito de la propuesta, se puede determinar el tipo, la manera y el nivel necesarios para lograr los objetivos de la propuesta de mejorar el desempeño de los empleados.

a) Tipos de formación de entrenadores

Para esta propuesta de mejora se utilizó la capacitación remedial porque, como su nombre lo indica, tenía como objetivo solucionar “problemas de desempeño” a través de un estudio de diagnóstico del clima laboral y satisfacción de los colaboradores de la farmacia Vimavipharma (BandhasFarmacias) para dar soluciones a las necesidades de formación de los empleados

b) Enfoque de entrenamiento híbrido

Se optó por el modelo de formación híbrida teniendo en cuenta la realidad que se vive en el mundo, cuando actualmente los empleados acuden a la empresa en días específicos y con una plantilla reducida, la formación híbrida combina la formación virtual con la tradicional según las necesidades. Sin embargo, seguir las recomendaciones de mejora a través del aprendizaje a distancia puede contribuir más a la seguridad de los trabajadores.

c) Formación intermedia

Se eligió la educación secundaria para profundizar en el conocimiento del trabajo en equipo, la motivación y la toma de decisiones, así como ampliar conocimientos y habilidades para el proceso de trabajo y el desarrollo organizacional.

Actividades y capacitaciones a desarrollar

Las actividades y capacitaciones seleccionadas para la propuesta de mejora fueron seleccionadas en base a las bajas calificaciones más relevantes dadas por los empleados sobre el clima organizacional y el estado de desempeño, lo que facilitó a los empleados de la cadena de suministro la elección de los temas de capacitación Farmacia Vimavipharma (Bandhas Farmacias). Por ello, de acuerdo a las necesidades de los empleados, se ofrecen las siguientes actividades y temas de capacitación:

Conversaciones semanales con el personal



Objetivo:

Establecer una comunicación más constante con los del área de operación sobre las necesidades que puedan tener en su trabajo.

Descripción

Designe un momento del mes en el que el propietario de la empresa pueda tener una conversación con los empleados para que puedan ser honestos y claros sobre cómo y

dónde se distribuyen sus herramientas de trabajo y suministros necesarios para hacer su trabajo con eficacia.

Actividades de convivencia



Objetivo:

Promover la convivencia de los socios de cooperación y crear un ambiente amigable que contribuya al clima organizacional de la empresa.

Descripción

Estas actividades deben ser desarrolladas por el dueño del negocio, quien decidirá sobre las actividades, determinará el tiempo y el costo de las actividades, y podrá proponer actividades tales como:

- Día de mercado el Día del Trabajo.
- Fines de semana deportivos.
- Fiesta de Navidad con propietarios y compañeros.
- Intercambiar obsequios o tarjetas simples

Recompensa y reconocimientos



Objetivo:

Crear un sistema de reconocimiento y recompensa de los empleados para motivar la satisfacción laboral de los empleados para que se logren mejores resultados en la empresa.

Descripción

Teniendo en cuenta los buenos resultados de este mes, la meta cumplida y la meta estándar de producción lograda, se recomienda:

Recompensas

- Regalos de tarjetas comerciales para uso personal
- Membresía para ir al cine con la familia
- Participación en restaurantes (según lo determine la empresa)
- Bonos de productividad y servicio al cliente
- Bonos por buen comportamiento y cumplimiento de las normas de la empresa.
- Cupones para productos de higiene personal.
- Cupones para cortes de pelo en peluquerías o salones de belleza.

Reconocimientos:

- Diploma de cooperación mensual.
- Palabras que aumentan la autoestima de los colaboradores.
- Foto del mejor empleado del mes.

Capacitación motivacional



Objetivo

Mejorar la moral de los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), brindándoles una mejor razón para realizar su trabajo con calidad y buenos resultados.

Descripción

Los eventos de capacitación que fomentan la confianza y el desarrollo personal ayudan a formar líderes dentro de la empresa y mejorarán las habilidades de comunicación y trabajo en equipo, mayor responsabilidad laboral, mejor desempeño y productividad.

Formación sobre liderazgo



Objetivo:

El objetivo de este evento es fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo entre los socios comerciales y propietarios de la empresa.

Descripción:

Los propietarios y el personal superior reciben cursos de gestión. Todos los meses se realizan reuniones para confirmar el logro de las metas de los socios, lo que debió ser un desafío para ellos. Organizar grupos de trabajo y definir roles para cada colaborador para que se sientan parte del equipo y se den cuenta de la importancia de su trabajo en el logro de las metas, además se deben relacionar las metas con sistemas de recompensas y reconocimientos para que los colaboradores se sientan motivados.

Fortalecimiento de la comunicación



Objetivo

Mejore drásticamente la comunicación entre socios comerciales y entre socios comerciales y propietarios de negocios.

Descripción

Para lograr los objetivos de esta propuesta, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- El personal de operaciones y administrativo se comunica semanalmente para involucrar activamente a los empleados, presentar sus ideas, innovar los servicios comerciales y abordar sus dudas o inquietudes.
- Escuchar a los operadores sobre el cumplimiento y el incumplimiento en el lugar de trabajo.
- Utilizar actividades dinámicas como el brainstorming, donde los compañeros escriben en equipo, donde todos expresan sus ideas a la empresa, asegura que sus ideas sean tenidas en cuenta y así fortalece el compromiso con la organización.

RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

Humanos: Empleados de la cadena de farmacia Vimavipharma (BandhasFarmacias), Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.

Materiales: Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.

Infraestructura: El desarrollo de las actividades propuestas se llevará a cabo en la sala de reuniones de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias) y en casos en específico se puede llevar a cabo de manera Virtual.

Cuadro resumen de las actividades:

Actividades y Capacitaciones a Desarrollarse	Objetivos	Recursos	Responsables	Medios de verificación
Conversaciones semanales con el personal	Establecer una comunicación más constante con los del área de operación sobre las necesidades que puedan tener en su trabajo.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado
Actividades de convivencia	Promover la convivencia de los socios de cooperación y crear un ambiente amigable que contribuya al clima organizacional de la empresa.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado
Recompensa y reconocimientos	Crear un sistema de reconocimiento y recompensa de los empleados para motivar la satisfacción laboral de los empleados para que se logren mejores resultados en la empresa.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado
Capacitación motivacional	Mejorar la moral de los colaboradores de la cadena de farmacias Vimavipharma (BandhasFarmacias), brindándoles una mejor razón para realizar su trabajo con calidad y buenos resultados.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado

Formación sobre liderazgo	El objetivo de este evento es fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo entre los socios comerciales y propietarios de la empresa.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado
Fortalecimiento de la comunicación	Mejore drásticamente la comunicación entre socios comerciales y propietarios de negocios.	Computador, hojas, esferos, lápices, proyectores, pizarra, carpetas, internet.	Capacitadores, Gerentes, Jefe de recursos humanos.	Evaluación referente al tema tratado

Cronograma del desarrollo de actividades

Actividades y Capacitaciones a Desarrollarse	Julio																				Agosto																				Septiembre																			
	1					2					3					4					1					2					3					4																								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5															
Conversaciones semanales con el personal	■					■					■					■					■					■					■					■					■					■					■									
Intercambiar obsequios o tarjetas simples																																																												
Regalos de tarjetas comerciales para uso personal																																																												
Membresía para ir al cine con la familia																																																												
Participación en restaurantes (según lo determine la empresa)																																																												
Bonos de productividad y servicio al cliente																																																												
Bonos por buen comportamiento y cumplimiento de las																																																												
Cupones para productos de higiene personal.																																																												
Cupones para cortes de pelo en peluquerías o salones de belleza.																																																												
Diploma de cooperación mensual.																																																												
Palabras que aumentan la autoestima de los colaboradores.	■					■					■					■					■					■					■					■					■					■														
Foto del mejor empleado del mes.																																																												
Capacitación motivacional																																																												
Formación sobre liderazgo																																																												
Fortalecimiento de la comunicación																																																												

ANEXO4. FOTOS CON PERSONAL QUE NO LOGRÓ LLENAR LA ENCUESTA EN GOOGLE FORMS

Encuesta al personal de ventas



Encuesta al personal administrativo



Encuesta al área de contabilidad



Encuesta al área de atención al cliente

