

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SANMARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA SAN JOSÉ
EIRL, TARAPOTO-2015.**

PRESENTADO POR:

Bach. Claudia Minelly Hidalgo Muñoz

ASESOR:

Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**TARAPOTO-PERÚ
2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA SAN JOSÉ EIRL, TARAPOTO-2015.**

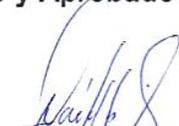
PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

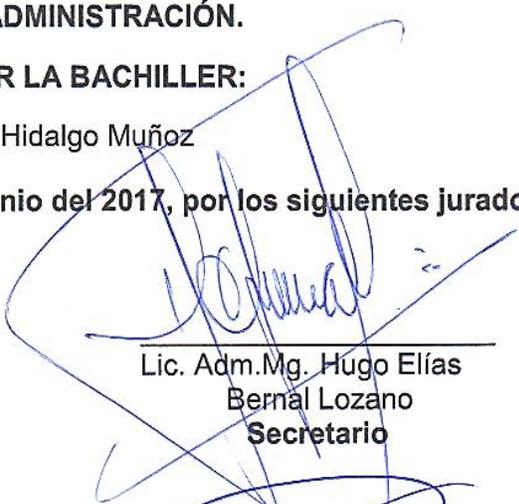
PRESENTADO POR LA BACHILLER:

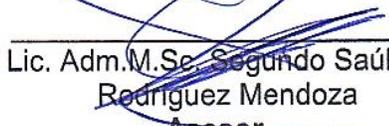
Claudia Minelly Hidalgo Muñoz

Sustentado y Aprobado el día 16 de junio del 2017, por los siguientes jurados.


Econ. M.Sc. Carmen Teodoro
Cárdenas Alayo
Presidente


Lic. Adm. Julio César Capillo
Torres
Miembro


Lic. Adm.Mg. Hugo Elías
Bernal Lozano
Secretario


Lic. Adm.M.Sc. Segundo Saúl
Rodríguez Mendoza
Asesor

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Claudia Minelly Hidalgo Muñoz**, egresada de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, identificada con DNI N°47577517, con la Tesis titulada: **EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA SAN JOSÉ EIRL, TARAPOTO-2015.**

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la Tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 09 de febrero del 2018.

Claudia Minelly Hidalgo Muñoz
DNI N°47577517



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	HIDALGO MUÑOZ, CLAUDIA MINELLY		
Código de alumno :	098346	Teléfono:	996945422
Correo electrónico :	claudiah_92@hotmail.com	DNI:	47577517

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de:	ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	EL CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FARMACIA SAN JOSE CIEL, TARAPOTO, 2018
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(V)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca Central

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

01 / 03 / 2018



.....
Firma de Unidad de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, quienes en todo momento han sido mi soporte y guía, demostrando con su trabajo día a día el aplomo de querer ver profesionales a sus hijos y que su formación este llena de valores.

Claudia Minelly.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo es el resultado de muchos esfuerzos, agradezco a mi asesor Lic. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza, quien sin escatimar esfuerzos a lo largo de este tiempo con sus enseñanzas ha permitido concluir este trabajo. A mis padres quienes en todo momento han sido el soporte no solo de mi formación profesional, sino además de mi formación como persona. Así mismo un agradecimiento infinito a la Universidad Nacional de San Martín que me cobijo y me dio lo mejores años de vida universitaria.

Claudia Minelly.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. PAGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
 CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Justificación del estudio	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Limitaciones de la Investigación	4
1.5 Hipótesis	5
 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
1.1. Antecedentes del estudio del problema	6
1.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Clima laboral	11
2.2.2 Desempeño laboral	16
1.3. Definición de términos básicos	20
 CAPITULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de investigación	22
3.2. Nivel de investigación	22

3.3. Población, muestra y unidad de análisis	22
3.4. Tipo de diseño de investigación	22
3.5. Métodos de investigación	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	24
CAPITULO IV: RESULTADOS y DISCUSIONES	
4.1. Resultados descriptivos	25
4.2. Resultados explicativos	28
4.2.1. Clima laboral	28
4.2.2. Desempeño laboral	33
4.2.3. La relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la farmacia San José EIRL, Tarapoto – 2015	38
4.3. Discusión de resultados	43
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	46
5.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Frecuencias del clima laboral	28
Tabla 2:	Frecuencias de la dimensión de autonomía individual	29
Tabla 3:	Frecuencias de grado de estructura que impone el puesto	30
Tabla 4:	Frecuencias de la dimensión de tipo de recompensa	31
Tabla 5:	Frecuencias de Consideración, agradecimiento y apoyo	32
Tabla 6:	Frecuencias del desempeño laboral	33
Tabla 7:	Frecuencias de la dimensión de insumos	34
Tabla 8:	Frecuencias de la dimensión de procesos o actividades	35
Tabla 9:	Frecuencias de la dimensión de productos	36
Tabla 10:	Frecuencias de la dimensión de resultados finales	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Frecuencias del clima laboral	28
Figura 2:	Frecuencias de la dimensión de autonomía individual	29
Figura 3:	Frecuencias de la dimensión de grado de estructura	30
Figura 4:	Frecuencias de la dimensión de grado de estructura	31
Figura 5:	Frecuencias de Consideración, agradecimiento y apoyo	32
Figura 6:	Frecuencias del desempeño laboral.	33
Figura 7:	Frecuencias de la dimensión de insumos	34
Figura 8:	Frecuencias de la dimensión de procesos o actividades	35
Figura 9:	Frecuencias de la dimensión de productos	36
Figura 10:	Frecuencias de la dimensión de resultados finales	37

RESUMEN

La presente investigación “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015”, presentó como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015, cuya posible respuesta es que el clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015, además el diseño de investigación es correlacional, ya que tras describir las variables se estableció la relación entre las mismas. La población-muestra empleada fue de un total de 15 colaboradores, con lo que se pudo concluir que después de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.260) demuestra que la relación identificada es directa pero débil, por ende se acepta que el clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015”, dividiéndose así la presente informe en capítulos :

Capítulo I: respecta a la formulación del problema, justificación del estudio, objetivos de la investigación, limitaciones e hipótesis de estudio.

Capitulo II: Comprende el marco teórico como los antecedentes y bases teóricas de la investigación y a definición de términos.

Capitulo III: Comprende la metodología de la investigación como el tipo de investigación, población y muestra y métodos y técnicas de recolección de datos.

Capitulo IV: comprende los resultados descriptivos, explicativos la discusión de resultados.

Capítulo V: Comprende las conclusiones y recomendaciones el trabajo de investigación.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research "The work climate and its relation with the work performance of the collaborators of the San José EIRL Pharmacy, Tarapoto-2015", had as main objective to determine the relation between the labor climate and the labor performance of the Pharmacy workers San José EIRL, Tarapoto-2015, whose possible response is that the work climate is directly related to the work performance of the workers of the San José pharmacy -2015, in addition the research design is correlational, since after describing the variables was established The relationship between them. The sample population employed was of a total of 15 collaborators, so that it was possible to conclude that after the application of the Spearman Rho test, the existing relation was obtained and tested because the value "r" (Correlation coefficient = 0.260) shows that the relationship identified is direct but weak, hence the acceptance of the "Work climate is directly related to the work performance of the San José pharmacy workers -2015", thus dividing this report into chapters:

Chapter I: regarding the formulation of the problem, justification of the study, research objectives, limitations and hypotheses of study.

Chapter II: Understands the theoretical framework as the background and theoretical basis of the research and definition of terms.

Chapter III: Understands the methodology of the research as the type of research, population and sample and methods and techniques of data collection.

Chapter IV: includes the descriptive results, explanatory the discussion of results.

Chapter V: Understand the findings and recommendations of the research work.

Keywords: Labor climate, labor performance



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del problema

En la actualidad a nivel internacional el mercado laboral tiende a ser muy exigente, producto de la globalización y el avance tecnológico, por lo tanto es necesario realizar mejoras dentro de las organizaciones con el objetivo de reforzar el nivel de productividad y por lo tanto ser más competitivos, por ello las empresas cuentan con herramientas que ayudan ante esas exigencias ya mencionadas, es así que el interés por el capital humano, es decir el clima en el que labora y como es su desempeño, ya que las necesidades de los clientes crecen cada vez más, es por ello que ambos factores son indispensables en la gestión de las organizaciones, por lo tanto los directivos deben equilibrar dichos factores para lograr el éxito en la organización, así mismo la empresa debe de poner más énfasis en el recurso humano existente en la empresa, ya que depende de ellos el éxito o fracaso de una organización.

En nuestro país paulatinamente, se ha adquirido conciencia en ambos factores, tanto el clima laboral como el desempeño laboral de los colaboradores, por lo tanto, se conoce que además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación de los colaboradores en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de ellos mismos, ya que repercute en que los colaboradores se sientan motivados a satisfacer las necesidades de los clientes y por ende su desempeño mejore y sea efectivo, así mismo las empresas se están preocupando por que el ambiente interno sea el óptimo y no perjudique en su desempeño del personal, de esa manera tener personal involucrado con la empresa y se tenga clientes fidelizados.

En la región San Martín, se ha visto que varias empresas tratan de mantener un clima laboral adecuado con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, a través de distintas acciones que logren sus metas organizacionales, sin embargo muchas de ellas descuidan el trato al talento humano y estos se sienten desmotivados a brindar un servicio eficaz, de calidad y disminuyen su desempeño, por lo tanto como consecuencia, el

consumidor busca otras alternativas para cubrir sus necesidades, ya que para tener éxito como empresa es necesario que los clientes constantemente se sientan atraídos por el servicio.

Siendo no ajena a esta problemática la Farmacia San José EIRL, de la ciudad de Tarapoto, no presta atención e importancia a generar un adecuado clima laboral en la empresa generando así un descontento en los colaboradores que repercute en su desempeño laboral, trayendo de esta manera negatividad en la imagen que proyecta la farmacia, debido a que no se focaliza totalmente en brindar un adecuado ambiente a sus colaboradores. Es por ello que la empresa no se encuentra en un nivel apropiado a pesar de sus años de servicio. Por lo que se manifiesta que la organización necesita implantar herramientas para brindar un clima laboral adecuado y por lo tanto generar un aumento en el desempeño de los colaboradores, generando así un buen nivel de confiabilidad, seguridad y sobretodo que los miembros de la organización reflejen empatía.

Problema general

PG: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto, año 2015?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la Autonomía Individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tara poto, año 2015?

PE2: ¿Cuál es la relación entre la Grado de estructura que impone el puesto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tara poto, año 2015?

PE3: ¿Cuál es la relación entre el Tipo de recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tara poto, año 2015?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la Consideración, agradecimiento y apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tara poto, año 2015?

1.2 Justificación del estudio

Justificación Teórica:

La investigación se fundamentó en los aportes teóricos de Sandoval (2004) para la variable de clima laboral y Bonnefoy & Armijo (2005) para la variable de Desempeño laboral, ya que ello ayudó a complementar mis conocimientos y poder solucionar la realidad problemática.

Justificación Práctica

La investigación sirvió como base para mejorar la gestión administrativa de la empresa mencionada líneas arriba, además es de vital importancia para empresas con similar realidad problemática, que les servirá como base para futuras investigaciones.

Justificación Académica

Esta investigación permitió ampliar y aplicar los conocimientos que se ha ido obteniendo a lo largo de los estudios universitarios y formación laboral.

Justificación Metodológica

En este trabajo se aplicó la metodología científica; que consistió en identificar el problema, para después de analizar las teorías, formular soluciones a través de la hipótesis; así como identificar los objetivos que orientaron la investigación.

Justificación social

Con la realización de la investigación se promoverá servir de fuente para el logro del éxito de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto, año 2015, además de contribuir con la satisfacción de los clientes de la empresa.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la relación entre el Clima laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015.

Objetivos específicos.

1. Evaluar el clima laboral de la Farmacia San José EIRL en el año 2015.
2. Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL en el año 2015.
3. Analizar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, en el año 2015.

1.4 Limitaciones de la Investigación**Limitación del tiempo:**

El tiempo que implicó efectuar esta investigación por ser muy corto, siendo parcial y limitado, debido a que no se dispone de mucho tiempo de manera continua para el desarrollo de la misma.

Limitación de recursos:

Los pocos recursos económicos con los que se contó para realizar esta tesis, debido a que el presupuesto como tesista no es tan elevado, motivo por el cual se tuvo demoras en el desarrollo de tesis.

Limitación de cobertura:

La cobertura que tendrá esta investigación es únicamente para la empresa materia de estudio, siendo esta información útil para investigaciones posteriores.

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Hi: El Clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis Específicos**Hipótesis específica 1**

Hi: La Autonomía Individual tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específica 2

Hi: El grado de estructura que impone el puesto tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específica 3

Hi: El Tipo de recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específica 4

Hi: La Consideración, agradecimiento y apoyo tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio del problema

Internacionales

Marroquín (2011) en su tesis *“El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, concluye lo siguiente:

Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. Los trabajadores se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones. El desempeño laboral de los trabajadores, debe ser adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Coello (2014) en su tesis *“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC)”*. Ecuador: Universidad de Guayaquil, concluye lo siguiente:

Queda en evidencia que las condiciones externas influyen en el desempeño laboral, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño. Por lo tanto es importante realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurren los asesores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación.

Pérez (2009) en su tesis denominada “Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera”, en el Instituto Politécnico Nacional de México, concluye que:

La evaluación del desempeño servirá para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. También nos proporciona datos sobre el clima laboral, mejorar el ajuste entre la persona y el puesto, adaptación personal al puesto, rediseño del puesto, rotación de puestos y podemos conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada.

Nacionales

Valdivia (2014) en su tesis “*El Clima Organizacional en el desempeño laboral en el personal de la empre DANPER – Trujillo SAC*”, Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, concluye lo siguiente:

La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

Subauste (2013) en su tesis “*Clima Laboral en el Área de Atención al Cliente de Emapa Cañete S.A., Cañete*”: Universidad Católica los Ángeles Chimbote, concluye en lo siguiente:

La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un

adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus usuarios.

En Emapa Cañete S.A. tiene el compromiso de mejorar e enriquecer el clima laboral de la empresa, que repercuta en todo el ámbito laboral y que el cliente sienta el cambio, a través de la excelencia en la atención, la comodidad del servicio y el reconocimiento de la empresa. La Investigación enseña que el Clima Laboral es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros y estas influyen directamente en la calidad y excelente atención al cliente.

Según los resultados obtenidos de la escala de evaluación, el personal de la empresa determina que la escala remunerativa no es un factor que incide en el clima laboral. En cambio, respecto a los beneficios obtenidos por su mayor rendimiento, estos en la práctica no se dan.

Mino (2014) en su tesis *“Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del distrito de Lambayeque”*, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que:

La presente investigación permite determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se utilizó como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral.

Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, se obtuvo los resultados a través del programa SpssStatics 18, el cual permitió determinar si el clima laboral

influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

Dentro de la variable clima laboral, encontraron que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Crespín (2012) en su tesis “*Clima Organizacional según la percepción de los docentes de una Institución Educativa de la Región Callao*”, Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, concluye que:

La investigación de tipo descriptivo simple tuvo como objetivo general medir el nivel de percepción del clima organizacional que tienen los docentes de una institución educativa pública de la región Callao. La información se obtuvo con la aplicación del cuestionario Clima Organizacional Para Docentes, de los autores George Litwin y Robert Stringer; que evalúa dimensiones del clima organizacional. El cuestionario fue validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad se realizó mediante muestra piloto de 25 docentes. Los resultados mostraron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio. Nos hemos podido percatar de la importancia de laborar en una institución educativa donde se viva un ambiente favorable, donde se creen condiciones de convivencia armoniosa que favorezcan la interacción dinámica entre sus miembros.

Las relaciones interpersonales, las coincidencias o discrepancias que se tenga en la labor diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo que conviven; todo ello va conformando el clima organizacional en las instituciones educativas.

Vela & Zavaleta (2014) en su tesis “*Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, Trujillo*”: Universidad Privada Antenor Orrego, concluye que:

Mejorar y darnos cuenta de las necesidades de los clientes, para brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los cliente que visitan tiendas de cadenas como Tottus Mall, ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia, que en última instancia es el objetivo finalista de la investigación, porque se recomienda enmarcar los resultados en una buena calidad de servicio como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.

Alfaro (2012) en su tesis “*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales*”, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que:

Para mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio. Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral en los factores Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Reconocimiento Personal y/o Social, dado que según los trabajadores, son más importantes en comparación a los Beneficios Económicos, con lo que están conformes. Mejorar el nivel de satisfacción laboral de la categoría labora Empleados y tomar como referencia a las políticas que aplican para la Categoría Laboral Funcionarios.

Locales

López (2011) en su tesis denominada: “*Evaluación de los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas Amidata Negocios S.A.C y corporación Alberca en la ciudad de Tarapoto en el año 2011.*” Tarapoto: Universidad Cesar vallejo, lo que le llevó a la conclusión de que los factores que influyen

positivamente en el desempeño laboral de las empresas en estudio son el modelo del comportamiento organizacional, la administración de la comunicación, la motivación, la evaluación y premiación y la actitud del empleado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima Laboral

Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Sandoval (2004) define al clima laboral como:

El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos (p.85).

Chiavenato (2007) afirma:

Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado de adaptación” (p. 58).

Navarro & Santillán (2007) nos mencionan que “el clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y desarrolla.” (p. 31)

Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos

como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Así Dessler (1993) define al clima laboral como

El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman (p.134)

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, citado por Sandoval (2004), para ellos el clima organizacional son:

Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

Brunet.(1997) señala al clima laboral como el un conjunto de características que:

- a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica).
- b) son relativamente estables en el tiempo, e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.

Según Sandoval (2004) menciona que las definiciones de clima organizacional explican que:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

Dimensiones del clima laboral

Sandoval (2004) menciona que las dimensiones del clima laboral son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima laboral es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Sandoval (2004) afirma que para evaluar el clima laboral es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. **Autonomía Individual.**- Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos.
 - **Responsabilidad.** El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
 - **Independencia.** Posibilidad de que el individuo tome sus decisiones de manera libre sin presiones externas dentro de sus competencias.
2. **Grado de estructura que impone el puesto.**- Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
 - **Métodos de trabajo.** Formas que los individuos utilizan para la realización de su trabajo y el cumplimiento de los objetivos y metas.

3. Tipo de recompensa.- Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

- **Aspectos monetarios.** Premios económicos que recibe el colaborador por el cumplimiento de alguna meta u objetivo de la empresa.
- **Posibilidades de promoción.** Ascensos que puede tener el colaborador como contraprestación a su trabajo.

4. Consideración, agradecimiento y apoyo.- Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

- **Estímulo y apoyo a los colaboradores.** motivaciones por parte de la empresa hacia el colaborador así como apoyo mutuo de los superiores hacia los colaboradores.

Características del Clima Laboral:

Según Rodríguez (2001) nos menciona que el clima laboral se caracteriza por:

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

Importancia del Clima Laboral:

García & Escalante & Quiroga (2012) nos dice que:

El movimiento de las relaciones humanas se basaba en la creencia de que existe un vínculo importante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo y la productividad. Los trabajadores llevan diversas necesidades sociales al trabajo, al realizar sus tareas se convertían en grupos de trabajo. A menudo, estos grupos satisfacen algunas de las necesidades de los obreros, siendo estos los más productivos”. (p.02)

García & Escalante & Quiroga (2012) nos habla que “Esta relación que existe entre el clima laboral y la motivación afecta directamente a la competitividad de una empresa puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los empleados que puede observarse de una forma más clara en los procesos de calidad y elaboración de los productos y servicios(p.14), esto es de suma importancia en un mundo como el nuestro ya que se encuentra en constante movimiento debido a la globalización”.

Teoría del clima laboral de Likert.

Likert en su teoría de clima laboral menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y

su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

2.2.2. Desempeño Laboral

Para Bonnefoy & Armijo (2005) el desempeño laboral, se refieren a “aquellos aspectos, estándares o dimensiones del trabajo de los empleados que se miden o evalúan”(p.97).

Para Dessler (2001) define a la evaluación de desempeño como:

La calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño (p.114).

En cambio Werther, (2000) define a la evaluación del desempeño como el “proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado”

Chiavenato (2007) expone que el desempeño es “Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el

individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Dimensiones del desempeño laboral:

Para Bonnefoy & Armijo (2005) la clasificación de los indicadores de desempeño es muy variada. No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta el objetivo de los indicadores de desempeño aborda la siguiente taxonomía:

Los Indicadores que entreguen información de los resultados desde el punto de vista de la actuación pública en la generación de los productos son:

Insumos (*Inputs*)

Procesos o actividades

Productos (*outputs*)

Resultados finales (*outcomes*)

Indicadores de insumos (*inputs*): cuantifica los recursos tanto físicos como humanos, y/o financieros utilizados en la producción de los bienes y servicios.

- **Recursos físicos,** Estos indicadores generalmente están dimensionados en términos de infraestructura, accesibilidad de la empresa.
- **Recursos humanos,** Estos indicadores generalmente están dimensionados en términos de gastos asignados, número de profesionales, cantidad de horas de trabajo utilizadas o disponibles para desarrollar un trabajo, días de trabajo consumidos, etc.
- **Recursos financieros.** Estos indicadores son muy útiles para dar cuenta de cuantos recursos son necesarios para el logro final de un producto o servicio, pero por sí solos no dan cuenta de si se cumple o no el objetivo final.

Indicadores de procesos: se refieren a aquellos indicadores que miden el desempeño de las actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los bienes y servicios, tales como procedimientos de compra.

- **Procedimientos de compra.** (días de demora del proceso de compra) o procesos tecnológicos (número de horas de los sistemas sin línea atribuibles al equipo de soporte).
- **Procesos de tecnológicos.** Estos indicadores son útiles para la evaluación del desempeño en ámbitos donde los productos o resultados son más complejos de medir, como por ejemplo actividades de investigación, culturales, etc.

Indicadores de productos: muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por un organismo o empresa.

- **Bienes.** Es el resultado de una combinación específica de insumos por lo cual dichos productos están directamente relacionados con ellos
- **Servicios.** Da cuenta del logro de los objetivos o de los recursos invertidos en la generación de dichos productos.

Indicadores de resultado final o impacto: miden los resultados a nivel del fin último esperado con la entrega de los bienes y servicios.

- **Mejoramiento de condiciones.** La información que entrega se refiere por ejemplo al mejoramiento en las condiciones de la población objetivo, y que son exclusivamente atribuibles a dichos bienes.

Beneficios de la Evaluación del desempeño.

Chiavenato (2007) nos dice que cuando un programa de evaluación de desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

- Puede proponer mejores medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Mejora la comunicación con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño.
- Da a conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Da a conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Nos comunica que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta.
- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

Conflictos en la Evaluación del desempeño.

Dessler (2001), menciona que:

La evaluación de desempeño falla por razones comparables con estos tres pasos: definir el trabajo, evaluar el desempeño y presentar la información al empleado. Algunas fallan porque no se informa a los subordinados, por adelantado, exactamente qué se espera de ellos, en función de un buen desempeño. Otras fallan debido a problemas con las formas o los métodos que se usan para evaluar y otro de los problemas es a la sesión de entrevista para proporcionar retroalimentación al empleado; estos incluirán las discusiones y la mala comunicación.(p.117)

Características del Desempeño Laboral:

Según García (2008) nos dice que “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (p.89)

- **Adaptabilidad:** se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa:** se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.

2.3 Definición de términos básicos

1. **Actitud:** el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas (Chiavenato ,2007,89).
2. **Actividad/Tarea:** Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas (Chiavenato (2007,p.90).
3. **Comportamiento:** es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten (Dessler ,2001, p.81)
4. **Control:** Establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección. (Chiavenato,2007, p.123)

5. **Desempeño:** al grado de desenvolvura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.
6. **Dirección:** Toma de decisiones, integración, motivación, comunicación, y supervisión. (Chiavenato, 2007, p.123)
7. **Estímulo:** será cualquier elemento externo, ya sea de un cuerpo o un órgano, que estimulará, activará o bien mejorará la actividad que realiza, su respuesta o reacción. El estímulo se caracteriza por tener siempre un impacto sobre el sistema en el cual actúa. (Dessler ,2001, p.89)
8. **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización). (Chiavenato,2007, p.124)
9. **Motivación:** está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Chiavenato, 2007,p.134)
10. **Recompensa:** es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo. (Dessler ,2001,p.112).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Investigación Aplicada: porque se utilizó teorías para la solución del problema planteado.

3.2 Nivel de investigación

Tomando como referencia el tema, el nivel de investigación es de nivel correlacional, porque se describió de manera ordenada y precisa el clima laboral y el desempeño laboral para determinar la relación entre ambas variables.

3.3 Población, muestra y unidad de análisis

Población

La población se conformó por los 15 trabajadores de la empresa, los mismos que sirvieron de muestra.

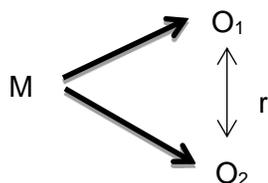
Muestra

La muestra será la misma que la población, por ser esta finita.

3.4 Tipo de diseño de investigación

El tipo de diseño de investigación es de corte transversal, porque se investigó en un periodo determinado, es decir solo en el 2015.

Dónde:



M: Trabajadores de la Farmacia San Jose-2016.

O₁: Clima laboral

O₂: Desempeño laboral

r: Relación.

3.5 Métodos de investigación

Descriptivo. Porque se describió la información mediante los instrumentos de recolección de datos de variable materia de estudio.

Método lógico inductivo. Porque de acuerdo los resultados encontrados en la muestra estudio se elevara a lo general.

Para Huamanchumo & Rodríguez (2015) el método lógico inductivo es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales (p.155).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS

- ❖ **Encuesta:** Esta técnica ayudó a recolectar información sobre las variables que se estudió.
- ❖ **Técnica de Fichaje:** Se utilizó esta técnica con la finalidad de obtener la información adecuada y el debido orden en la investigación.

Instrumentos

- ❖ **Cuestionario:** Se utilizó para obtener la información certera y directa, a través de ítems que ayudaron a reunir la información necesaria; las cuales fueron contestadas por cada persona que colabora en la organización.
- ❖ **Fichas de investigación bibliográficas:** que fueron utilizadas en el marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.

3.7 Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos en la investigación se elaboró gráficos estadísticos utilizando el MICROSOFT EXCEL, para facilitar el análisis de cada dimensión de las variables en estudio y para la contrastación de la hipótesis se utilizó el programa SPSS 22, a través el coeficiente de correlación del spearman

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Para el procesamiento de los datos de cada una de las respuestas, formuladas en el cuestionario, como se puede observar se midió con una escala Likert, al mismo tiempo se procedió a realizar un análisis estadístico donde encontramos el rango, el promedio, el máximo y mínimo para poder obtener una escala de dimensiones que son muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo para ambas variables.

Clima Laboral

En la tabla y gráfico 01: podemos observar que de acuerdo a la variable Clima Laboral lo que más resalta es la dimensión del grado de estructura que impone el puesto debido a que en la organización cada vez que se va iniciar un trabajo o una actividad se tiene en cuenta claramente la forma en que se va a realizar y el tipo de recompensa ya que muchos de los colaboradores expresaron su tranquilidad en cuanto al salario que ellos reciben. Sin embargo, la organización muestra deficiencias en cuanto a la dimensión de autonomía individual específicamente a la independencia, es decir que existe cierto temor en tener o asumir nuevos retos dentro de la organización.

En la tabla y gráfico 02: podemos observar que de acuerdo a la dimensión de Autonomía individual, se observa que la más resaltante es la responsabilidad, es decir que dentro de la organización las responsabilidades que se asignan a los colaboradores son delegadas claramente y es por ello que se busca que cada colaborador tome decisiones en cuanto a la forma de realizar su propio trabajo. Sin embargo falta mejorar en cuanto a la independencia es decir se ha observado que últimamente existe mucho

temor en cuanto a asumir nuevos retos dentro de la organización que ayuden a cumplir con los objetivos organizacionales.

En la tabla y gráfico 03: podemos observar que de acuerdo a la dimensión Grado de estructura que impone el puesto, lo que más resalta es que existe una gran ventaja en la institución ya que siempre que se va realizar una actividad los colaboradores tienen bien claro cómo realizarlo, eso trae mayor eficiencia. Sin embargo se notan desafíos en cuanto al otorgamiento de herramientas necesarias para que los colaboradores optimicen su trabajo y lo hagan de manera eficaz.

En la tabla y gráfico 04: se observa que de acuerdo a la dimensión de Tipo de Recompensa, lo que más resalta y muy importante es que los colaboradores en su mayoría se sienten contentos con el salario que reciben. Sin embargo existen desafíos en cuanto a que los colaboradores piensan y sienten que existe una baja posibilidad para ellos de crecer de forma profesional en la empresa.

En la tabla y gráfico 05: se observa que de acuerdo a la dimensión de Consideración, agradecimiento y apoyo, lo que más resalta es que los colaboradores se sienten bien con las actividades deportivas y otras actividades extralaborales que realiza la institución, eso hace que se sientan motivados e identificados. Sin embargo existe una deficiencia por mejorar en cuanto a la confianza que debería existir entre colaboradores, el administrador espera que con las actividades que se realizan se pueda mejorar ese punto débil.

Desempeño Laboral

En la tabla y gráfico 06: podemos observar que de acuerdo a la variable Desempeño laboral lo que más resalta es la dimensión de Resultados finales (Outcomes) debido a que en la organización cada vez se está enfocando en mejorar las condiciones brindadas al personal de la empresa. Sin embargo, la organización muestra un poco de deficiencias en cuanto a la dimensión de Productos (outputs), específicamente en el

cumplimiento de los objetivos institucionales que tiene mucho que ver con los recursos que la empresa emplea.

En la tabla y gráfico 07: podemos observar que de acuerdo a la dimensión Insumos (Inputs) se observa que la más resaltante es la cantidad o número de personal que labora dentro de la organización como parte del cumplimiento de los objetivos, ya que el número de personal que labora es suficiente para atender a los clientes en un tiempo determinado. Sin embargo falta mejorar en cuanto a los recursos físicos de la organización, es decir; implementación de nuevas tecnologías y mejores condiciones físicas de la empresa.

En la tabla y gráfico 08: podemos observar que de acuerdo a la dimensión de Procesos o actividades se observa que la más resaltante es la manera de gestionar el área de logística específicamente en cuanto a la distribución de productos ya que de esa manera se puede brindar y abastecer todo lo necesario a las demás áreas de la institución. Sin embargo falta mejorar en cuanto a las compras de los distribuidores que hace la institución.

En la tabla y gráfico 09: podemos observar que de acuerdo a la dimensión de Productos (Outputs), se observa que la más resaltante es el cumplimiento de los objetivos planteados de la institución, ya que se está trabajando mucho en motivar de una u otra manera a los colaboradores para realizarlo. Sin embargo falta mejorar en cuanto a la utilización de los recursos para el logro de esos objetivos, ya que el cumplirlos no significa utilizar mal los recursos disponibles.

En la tabla y gráfico 10: podemos observar que de acuerdo a la dimensión de Resultados Finales (Outcomes), se observa que la más resaltante es los resultados que ha ido experimentando la empresa al gestionar bien y eficientemente su personal, ya que están escuchándolos y brindándoles mucha más confianza. Sin embargo existen deficiencias mínimas en cuanto a mejorar la población objetiva que tiene la empresa, ya que es un punto clave para lograr los objetivos con éxito.

4.2. Resultados explicativos

4.2.1. Clima laboral

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el clima laboral de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 01:

Frecuencias del clima laboral

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	35	39	2	13
BUENO	40	43	11	73
REGULAR	44	48	0	0
MALO	49	52	1	7
MUY MALO	53	57	1	7
			15	100

Fuente: Elaboración propia

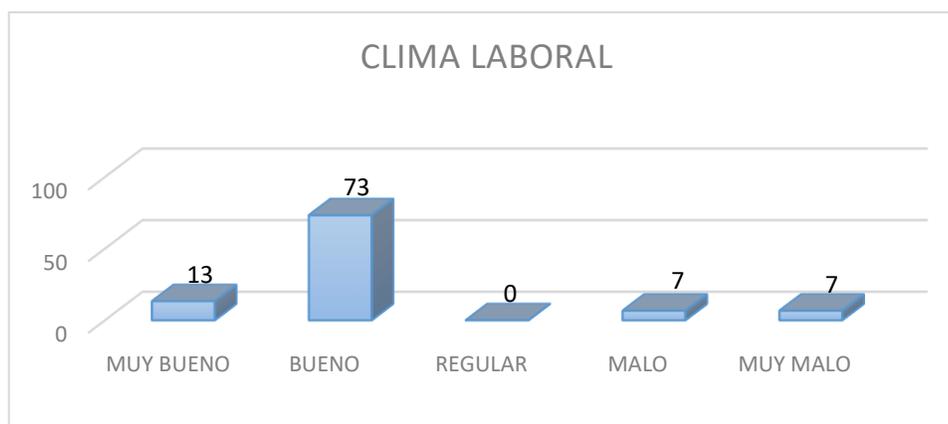


Figura 01: Frecuencias del clima laboral

Del total de personas encuestadas, el 73% de encuestados opinaron que la empresa tiene un buen Clima laboral, un 13 % manifestaron que es muy bueno, y el 7% manifestaron que es muy malo y malo el Clima Laboral de la empresa.

Para describir el Clima Laboral de la Farmacia San José, se elaboraron tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

Dimensión I: Autonomía Individual

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el clima laboral de la farmacia San José, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 2:

Frecuencias de la dimensión de Autonomía Individual

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	8	9	1	7
BUENO	10	11	2	13
REGULAR	12	14	11	73
MALO	15	16	1	7
MUY MALO	17	18	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración propia

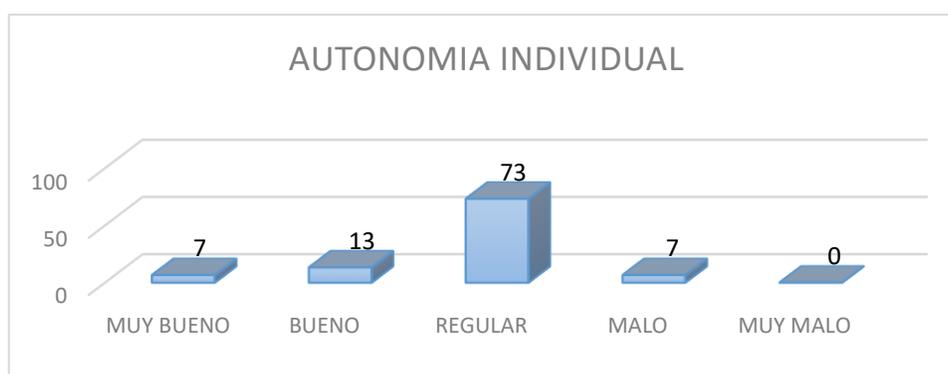


Figura 2: Frecuencias de la dimensión de Autonomía Individual

Del total de personas encuestadas, un 73% manifestó que la autonomía individual de la farmacia es regular, un 13% que es bueno, un 7% que es muy bueno, y un 7% manifestó que es malo.

Dimensión II: Grado de estructura que impone el puesto

Luego de la aplicación de los resultados para determinar clima laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de los instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentra cada valor, así mismo se calcularon las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 3:

Frecuencias de grado de estructura que impone el puesto

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	8	9	0	0
BUENO	10	11	13	87
REGULAR	12	12	0	0
MALO	13	14	2	13
MUY MALO	15	16	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración Propia

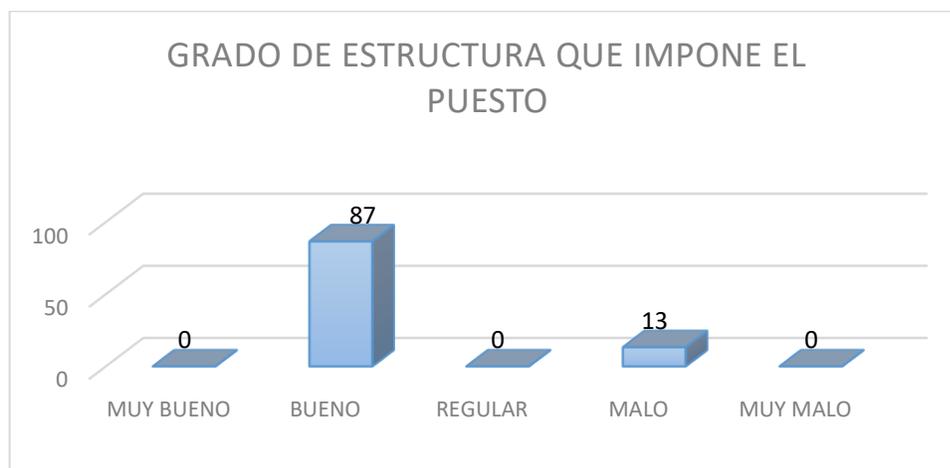


Figura 03: frecuencias de grado de estructura que impone el puesto.

Del total de personas encuestas, con referente a la dimensión estructura que impone el puesto, un 87% opinó que es muy bueno, y en su menor porcentaje que representa un 13% mencionaron que es malo el grado de estructura que impone el puesto.

Dimensión III: Tipos de recompensa

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el clima laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de los instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentra cada valor, así mismo se calcularon las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 04: frecuencias de tipo de recompensa.

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	11	12	12	80
BUENO	13	14	2	13
REGULAR	15	16	0	0
MALO	17	18	1	7
MUY MALO	19	20	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración Propia

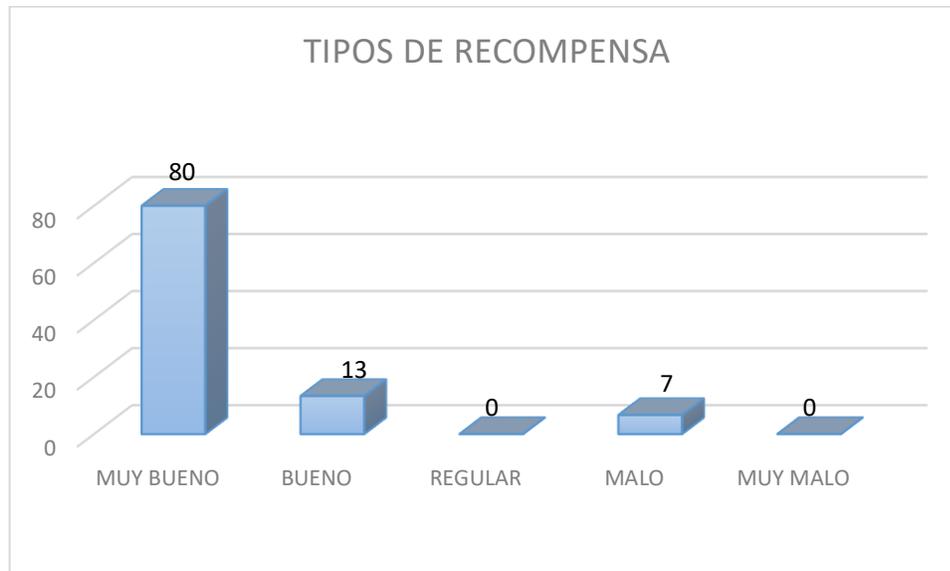


Figura 04: frecuencias de tipo de recompensa.

Del total de encuestados, el 80% opinaron que el tipo de recompensa en la empresa es muy bueno, el 13% que es bueno y en su menor porcentaje que representa el 7% opinaron que tipo de recompensa es malo.

Dimensión IV: Consideración, agradecimiento y apoyo

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el clima laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de los instrumentos de medición para ver en qué nivel se encuentra cada valor, así mismo se calcularon las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla N° 05: frecuencias de consideración, agradecimiento y apoyo.

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	8	9	12	80
BUENO	10	11	0	0
REGULAR	12	13	2	13
MALO	14	15	1	7
MUY MALO	16	17	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración Propia

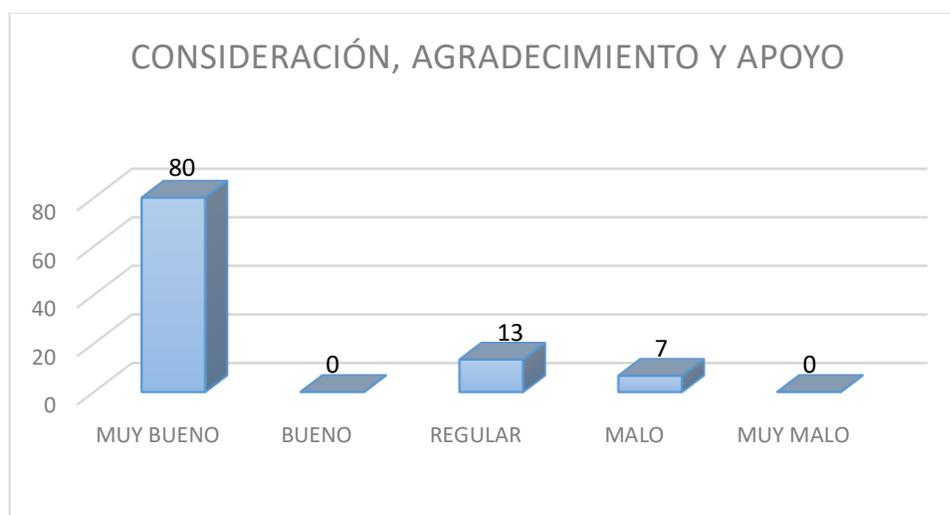


Figura 05: frecuencias de consideración agradecimiento y apoyo.

Del total de encuestados, el 80% opinaron que la consideración, agradecimiento y apoyo es muy bueno, el 13% opinaron que es regular y en su menor porcentaje que representa el 7% opinaron que la consideración, agradecimiento y apoyo y malo.

4.2.2. Desempeño laboral

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral de la farmacia San José, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 6:

Frecuencias de la variable desempeño laboral

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	39	43	4	27
BUENO	44	48	9	60
REGULAR	49	54	1	7
MALO	55	59	0	0
MUY MALO	60	64	1	7
			15	100

Fuente: Elaboración propia

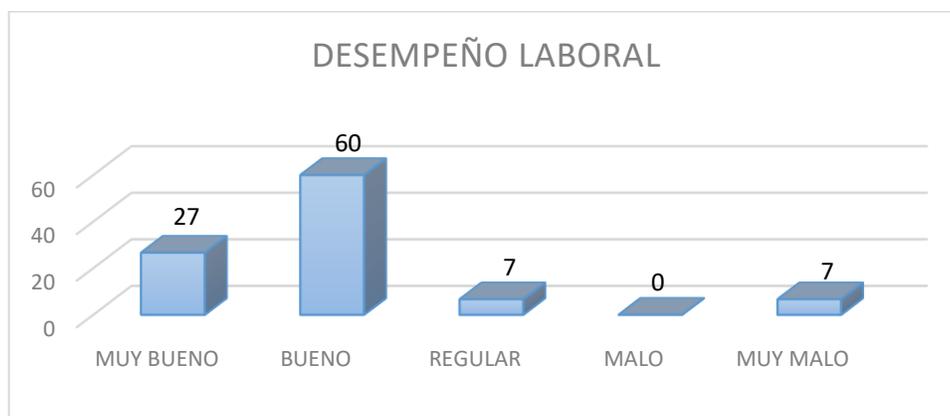


Figura 06: Frecuencias de desempeño laboral

Del total de personas encuestadas, se interpreta que el 60% mencionó que existe un buen desempeño laboral y el 27% respectivamente mencionaron que existe un clima laboral muy bueno en la empresa, y solo el 7% mencionó que el desempeño laboral es regular y muy malo respectivamente.

Para describir el desempeño laboral de la farmacia San José, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

Dimensión I: Insumos (INPUTS)

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupo de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentra cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 7: frecuencias de la dimensión de insumos (inputs)

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	14	16	3	20
BUENO	17	19	9	60
REGULAR	20	22	2	13
MALO	23	25	1	7
MUY MALO	26	28	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración propia

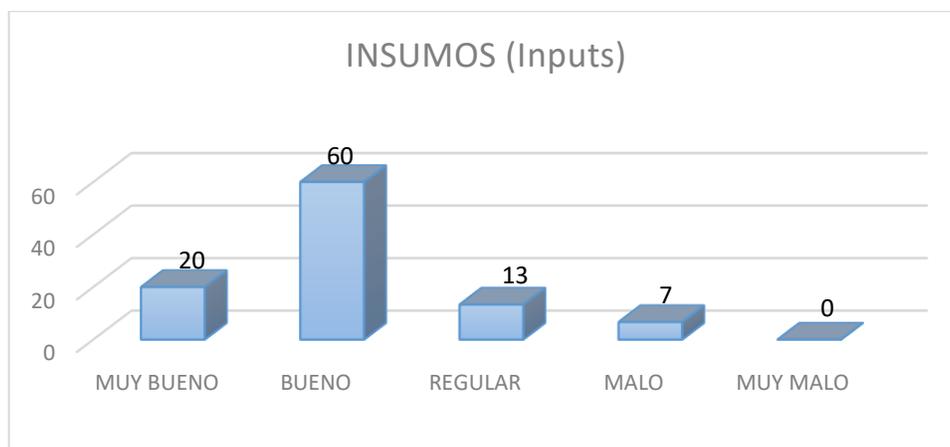


Figura 7: Frecuencias de la dimensión de insumos (Inputs)

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión insumos (inputs), un 60% manifestaron que los insumos de la empresa son buenos, un 20% que son muy buenos, un 13% que son regulares y en su menos porcentaje que representa un 7% lo consideraron como malo.

Dimensión II: Procesos o actividades

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 8: frecuencias de la dimensión de procesos o actividades

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	9	10	1	7
BUENO	11	12	10	67
REGULAR	13	15	2	13
MALO	16	17	2	13
MUY MALO	18	19	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración propia

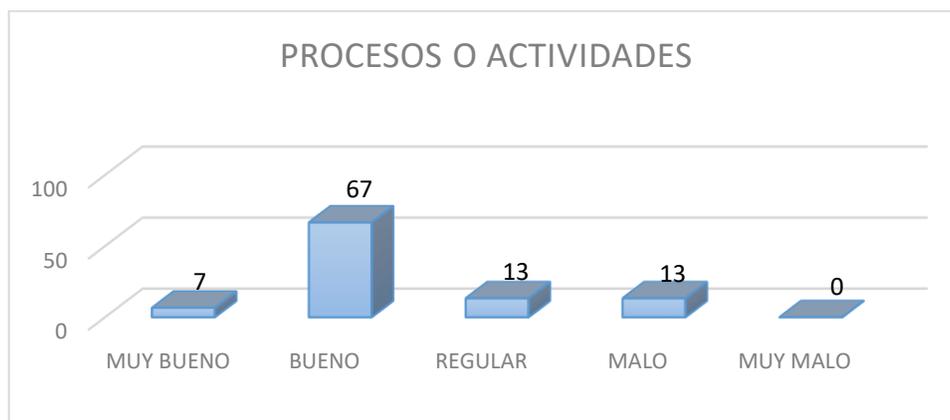


Figura 8: Frecuencias de la dimensión procesos o actividades.

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de procesos o actividades, el 67% manifestó que son buenos, el 13% manifestaron que son regulares y malos respectivamente y solo un 7% manifestaron que los procesos o actividades son muy buenos.

Dimensión III: Productos (OUTPUTS)

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de nuestros instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 9: frecuencias de la dimensión de productos (outputs)

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	5	6	1	7
BUENO	7	8	4	27
REGULAR	9	10	9	60
MALO	11	12	1	7
MUY MALO	13	14	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración propia

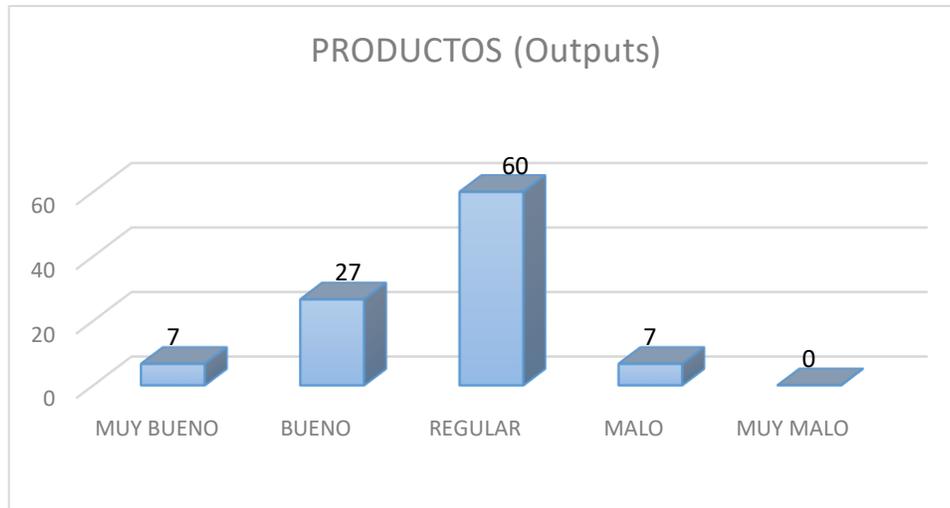


Figura 09: Frecuencias de productos (outputs)

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de productos (outputs), el 60% manifestó que los productos son regulares, el 27% que son buenos y un 7% que son muy buenos y malos respectivamente.

Dimensión IV: Resultados finales (OUTCOMES)

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el desempeño laboral, se agrupó de acuerdo a las dimensiones de cada variable, se procesó de acuerdo a las alternativas de los instrumentos de medición y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 10: frecuencias de la dimensión de resultados finales (outcomes)

INTERVALOS	LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	5	6	0	0
BUENO	7	7	14	93
REGULAR	8	9	0	0
MALO	10	10	1	7
MUY MALO	11	12	0	0
			15	100

Fuente: Elaboración propia

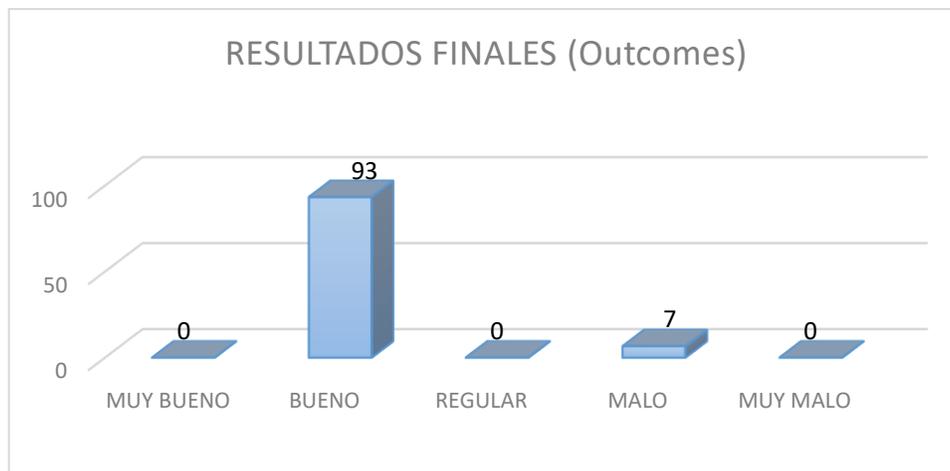


Figura 10: Frecuencias de la dimensión de resultados finales (outcomes).

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de resultados finales (outcomes), el 93% manifestó que los resultados finales que brinda la empresa son buenos, y en su menor porcentaje que representa el 7% manifestó que es malo.

4.2.3. La relación que existe entre el clima laboral y el con el desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hi: El Clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Correlaciones				
			CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000	,260
	LABORAL		.	,349
			15	15
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,260	1,000
	LABORAL		,349	.
			15	15

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.260, lo que indica que, si existe una relación directa pero débil, siendo esta relación insignificante debido, a que el valor de significancia es 0.349, siendo mayor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Hipótesis específicas 1

Hi: La Autonomía Individual tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Correlaciones				
			AUTONOMÍA INDIVIDUAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	AUTONOMÍA	Coeficiente de	1,000	,357
Spearman	INDIVIDUAL	correlación		
n		Sig. (bilateral)	.	,192
		N	15	15
	DESEMPEÑO	Coeficiente de	,357	1,000
	LABORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,192	.
		N	15	15

Interpretación:

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.357, lo que indica que, existe una correlación positiva baja, y un valor de significancia de 0.192, siendo mayor a 0.05., lo por que se acepta la Hi.

Por lo tanto se concluye que:

La Autonomía Individual tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específicas 2

Hi: El grado de estructura que impone el puesto tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Correlaciones				
			GRADO DE ESTRUCTU RA QUE IMPONE EL PUESTO	DESEMPEÑ O LABORAL
Rho de	GRADO DE	Coefficiente de correlación	1,000	,337
Spearman	ESTRUCTURA QUE	Sig. (bilateral)	.	,220
n	IMPONE EL PUESTO	N	15	15
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,337	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,220	.
		N	15	15

Interpretación:

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.337, lo que indica que, existe una correlación positiva baja, y un valor de significancia de 0.220, siendo mayor a 0.05, y se acepta la Hi.

Por lo tanto se concluye que:

El grado de estructura que impone el puesto tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específicas 3

Hi: El Tipo de recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Correlaciones				
			TIPOS DE RECOMPENSA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TIPOS DE RECOMPENSA	Coefficiente de correlación	1,000	,570*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	15	15
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,570*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación:

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.570, lo que indica que, existe una correlación positiva moderada, y un valor de significancia de 0.027, siendo menor a 0.05., lo por que se acepta la Hi.

Por lo tanto se concluye que:

El Tipo de recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Hipótesis específicas 4

Hi: La Consideración, agradecimiento y apoyo tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

Correlaciones				
			CONSIDERAC IÓN, AGRADECIMI ENTO Y APOYO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONSIDERACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,300
	AGRADECIMIENTO Y APOYO	Sig. (bilateral)	.	,278
	DESEMPEÑO LABORAL	N	15	15
		Coefficiente de correlación	,300	1,000
		Sig. (bilateral)	,278	.
		N	15	15

Interpretación:

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.300, lo que indica que, existe una correlación positiva baja, y un valor de significancia de 0.278, siendo mayor a 0.05., lo por que se acepta la Hi.

Por lo tanto se concluye que:

La Consideración, agradecimiento y apoyo tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados encontrados demuestran que los colaboradores opinan que están de acuerdo con que cada vez que van a iniciar un trabajo o una actividad se tiene en cuenta claramente la forma en que se va a realizar y el tipo de recompensa ya que expresaron su tranquilidad en cuanto al salario que ellos reciben, resultado que coincide con la apreciación citada por el autor Coello (2014) quien menciona que es importante realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurrir los asesores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación; esto indica que la empresa tiene bien establecido las funciones que cada personal va realizar de acuerdo a su estructura jerárquica con la que cuenta.

En cuanto a los resultados encontrados podemos observar que de acuerdo a la autonomía individual, lo que más resalta es la responsabilidad, es decir que dentro de la organización las responsabilidades que se asignan a los colaboradores son delegadas claramente y es por ello que se busca que cada colaborador tome decisiones en cuanto a la forma de realizar su propio trabajo, esto se relaciona con lo presentado por Marroquín (2011), quien concluye que el desempeño laboral de los trabajadores, debe ser adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente, lo cual demuestra que el gerente asigna a cada colaborador sus responsabilidades siendo estas claras lo que permite desarrollarse dentro de su ámbito laboral a cada colaborador y así poder cumplir su trabajo encomendado.

De acuerdo a la dimensión grado de estructura que impone el puesto, se observa que en la Farmacia San José existe una gran ventaja ya que siempre que se va realizar una actividad los colaboradores tienen bien claro cómo realizarlo, eso trae mayor eficiencia; y también según la dimensión de consideración, agradecimiento y apoyo, lo que más resalta es que los colaboradores se sienten bien con las actividades deportivas y otras actividades extra laborales que realiza la institución, eso hace que se sientan motivados e identificados, todo ello tiene mucho que ver con lo expuesto por Subauste (2013), quien concluye que es

evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus usuarios.

Además se identificó que de acuerdo a la variable desempeño laboral los encuestados mencionaron que la organización cada vez se está enfocando en mejorar las condiciones brindadas al personal de la empresa, ello tiene que ver con lo planteado por Valdivia (2014), quien menciona que la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

También se observa que de acuerdo a la dimensión Insumos (Inputs) lo que más resalta es la cantidad o número de personal que labora dentro de la organización como parte del cumplimiento de los objetivos, ya que el número de personal que labora es suficiente para atender a los clientes en un tiempo determinado, lo que coincide con la teoría de Crespín (2012), quien menciona que las relaciones interpersonales, las coincidencias o discrepancias que se tenga en la labor diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo que conviven; todo ello va conformando el clima organizacional en las instituciones

Podemos observar también que de acuerdo a la dimensión de Productos (Outputs), se observa que la más resaltante es el cumplimiento de los objetivos planteados de la institución, ya que se está trabajando mucho en motivar de una u otra manera a los colaboradores para realizarlo, ello influye en la última dimensión de Resultados Finales (Outcomes), donde se observa que la empresa está gestionando bien y eficientemente su personal, ya que están escuchándolos y brindándoles mucha más confianza, lo que coincide con lo planteado por Alfaro (2012), quien concluye que para mejorar el nivel de satisfacción, se sugiere desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los

trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio, diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción laboral, condiciones de Trabajo y reconocimiento personal.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El clima laboral en la Farmacia San José de Tarapoto es bueno, lo que significa que la organización maneja de manera aceptable el clima laboral, lo que más resalta es el grado de estructura que impone el puesto debido a que en la organización cada vez que se va iniciar un trabajo o una actividad se tiene en cuenta claramente la forma en que se va a realizar y también el tipo de recompensa ya que muchos de los colaboradores expresaron su tranquilidad en cuanto al salario que ellos reciben. También resalta la responsabilidad, es decir que dentro de la organización las responsabilidades que se asignan a los colaboradores son delegadas claramente y es por ello que se busca que cada colaborador tome decisiones en cuanto a la forma de realizar su propio trabajo. De igual modo en cuanto a la consideración, agradecimiento y apoyo, lo que más resalta es que los colaboradores se sienten bien con las actividades deportivas y otras actividades extra laborales que realiza la institución, eso hace que se sientan motivados e identificados.
2. El desempeño laboral en la Farmacia San José de Tarapoto es bueno, lo que significa que la organización maneja de buena manera el desempeño laboral. Lo que más resalta son los Resultados finales (Outcomes) debido a que en la organización cada vez se está enfocando en mejorar las condiciones brindadas al personal de la empresa. Es importante también mencionar el número de personal que labora ya que son pieza clave para lograr los objetivos, y dentro de la organización el número de colaboradores es suficiente para atender a los clientes en un tiempo determinado y eficiente. De acuerdo a los Productos (Outputs), se observa que lo más resaltante es el cumplimiento de los objetivos planteados de la institución, ya que se está trabajando mucho en motivar de una u otra manera a los colaboradores para realizarlo.

3. De acuerdo al tercer objetivo específico, de la presente investigación, se pudo concluir que después de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo y probó la relación existente debido a que, el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.260) demuestra que la relación identificada es directa, por ende se acepta la H_1 “Existe relación entre el clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José Eirl, Tarapoto-2015.
4. Se determinó sobre la relación entre la autonomía individual y el desempeño laboral, si existe una relación directa, siendo esta relación no significativa, a que el valor de significancia es 0.192, siendo mayor a 0.05.
5. Se determinó que el grado de estructura que impone el puesto tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015 y que esta relación no es muy significativa.
6. Se determinó que el tipo de recompensa tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San José -2015, así mismo es muy significativo por el valor dado.
7. Se determinó que la consideración, agradecimiento y apoyo si guarda relación con el desempeño laboral, así mismo esta relación no es significativa debido a que el valor de significancia es mayor a 0.05.

5.2. Recomendaciones

1. Los directivos deben otorgar las herramientas necesarias para que los colaboradores optimicen su trabajo y lo hagan de manera eficaz, por ejemplo la disposición de tecnología que ayuda a realizar un trabajo eficiente y por lo tanto cumplir los objetivos.
2. Brindar oportunidades a los colaboradores de progresar profesionalmente, otorgándoles cursos de actualizaciones que puedan aplicar en sus actividades laborales.
3. Capacitar al personal en temas de atención al cliente, así mismo dar al colaborador la disposición a asumir nuevos retos en la organización.
4. La empresa debe brindarle al colaborador cierta independencia en la toma de sus decisiones, así mismo responsabilidades y autoridad dentro de sus competencias.
5. La empresa debe de brindar al personal el método de trabajo empleado en la misma previa inducción antes de iniciar las labores diarias.
6. Motivar al personal mediante incentivos por el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
7. Reconocer el aporte de los colaboradores mediante estímulos de apoyo a los colaboradores, existiendo un apoyo mutuo del jefe hacia ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro (2012) “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Brunet(1997) El clima de trabajo en las organizaciones. México Trillas.
- Bonnefoy & Armijo (2005) Indicadores de desempeño, Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES
- Chiavenato (2007) “*Administración de recursos humanos*”. Colombia:5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Crespín (2012) *Clima Organizacional según la percepción de los docentes de una Institución Educativa de la Región Callao*, Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Coello(2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC)*. Ecuador: Universidad de Guayaquil
- Dessler (1993). Organización y Administración., mexico : Prentice Hall Interamericana.
- Dessler (2001) Administración de personal., México: 8ª Ed. Pearson Educación.
- García & Escalante & Quiroga (2012) "Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad" ,en *Contribuciones a la Economía*, recuperado de www.eumed.net/ce/2012.
- García, J. F. (Viernes de Marzo de 2008). www.slideshare.net. Obtenido de [www.slideshare.net: http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-dedesempeo-laboral-tesis](http://www.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-dedesempeo-laboral-tesis).
- Navarro & Santillán (2007) *Clima y compromiso organizacional, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/340*.
- López (2011) *Evaluación de los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas Amidata Negocios S.A.C y corporación Alberca en la ciudad de Tarapoto en el año 2011.*”Tarapoto: Universidad Cesar vallejo.

- Marroquín (2011) *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger king*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala
- Mino (2014) *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del distrito de Lambayeque, Chiclayo*: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Pérez (2009) *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*”, en el Instituto Politécnico Nacional de México
- Rodríguez, D. (2001) *Diagnóstico Organizacional.: Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.*
- Sandoval (2004) *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Hitos de Ciencias Económico Administrativas.
- Subauste,(2013) *Clima Laboral en el Área de Atención al Cliente de Emapa Cañete S.A., Cañete*: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Valdivia (2014) *El Clima Organizacional en el desempeño laboral en el personal de la empre DANPER – Trujillo SAC.*, Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vela & Zavaleta (2014) *Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall*, Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Werther (2000) *“Administración de personal y recursos humanos”*. México: 5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores.

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores			
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José, Tarapoto, año 2015?.	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San Jose, Tarapoto-2015.</p> <p>Objetivos específicos Evaluar el clima laboral de la Farmacia San Jose en el año 2015.</p> <p>Evualar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San Jose en el año 2015.</p> <p>Analizar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San Jose en el año 2015.</p>	El clima laboral tiene relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la farmacia San Jose-2015.	Clima laboral	Autonomía Individual	responsabilidad			
					independencia			
				Grado de estructura que impone el puesto	métodos de trabajo			
				Tipo de recompensa	Aspectos monetarios			
					Posibilidades de promocion			
				Consideración, agradecimiento y apoyo	estímulo y apoyo a los colaboradores			
						Variable	Dimensiones	Indicadores
			Desempeño Laboral	Insumos (inputs)	Recursos Físicos			
					Recursos Humanos			
					Recursos Financieros			
Procesos o actividades	Procedimientos de compra.							
	Procesos tecnológicos.							
Producto (outputs)	Bienes							
	Servicios							
Resultados finales (outcomes)	Mejoramiento de condiciones.							
Diseño	Población		Muestra					
correlacional	La población se conformó por los 15 trabajadores de la empresa.		La muestra fue de 15 trabajadores.					



ANEXO 02: ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del clima laboral de la empresa Farmacia San José EIRL. A continuación, se muestran proposiciones relacionadas al tema en su trabajo en general. Para cada uno de los enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. Las opciones de respuesta son las siguientes:

- 5: Muy bueno
- 4: bueno
- 3: regular
- 2: malo
- 1: muy malo

VARIABLE: CLIMA LABORAL

E	AUTONOMÍA INDIVIDUAL	1	2	3	4	5
	Responsabilidad					
1	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
2	Se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.					
	independencia					
3	Cómo es su autonomía en la ejecución de sus tareas habituales.					
4	Cómo es su capacidad para asumir nuevas responsabilidades.					
	GRADO DE ESTRUCTURA QUE IMPONE EL PUESTO					
	Metodos de trabajo					
5	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo					
6	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					
	TIPOS DE RECOMPENSA					

	Aspectos monetarios					
7	Está contento con el salario que recibe					
8	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
	Posibilidades de promoción					
9	La información de interés es comunicada oportunamente					
10	Cómo es la posibilidad de crecer profesionalmente en la empresa.					
	CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO					
	estímulo y apoyo a los colaboradores					
11	Recibo recompensas por el cumplimiento de metas					
12	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					
13	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					



ANEXO 03: ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del desempeño laboral de la empresa Farmacia San José EIRL.

Para cada uno de los enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos propuesto.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. Las opciones de respuesta son las siguientes:

5: Muy bueno

4: Bueno

3: Regular

2: Malo

1: Muy malo

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	INSUMOS(Inputs)	1	2	3	4	5
Recursos físicos						
1	Como considera ud. los recursos físicos de la institución.					
2	Como considera ud. la infraestructura de la empresa.					
Recursos Humanos						
3	Como considera ud. el desempeño de los trabajadores de la institución.					
4	Como considera ud. el número de personal que labora dentro de la organización para el cumplimiento de los objetivos.					
Recursos financieros						

5	Como considera ud. la distribución de los recursos financieros dentro de la misma.					
6	Como considera ud. la planificación de las actividades y la disponibilidad de recursos para las mismas.					
Nº	PROCESOS O ACTIVIDADES	1	2	3	4	5
Procedimientos de compras						
7	Como Considera ud. que los procedimientos de compras que realiza la institución y sobre todo el área de logística.					
8	Como considera ud. la gestión del área de logística para brindar todo lo necesario a las demás áreas de la institución.					
Procesos tecnológicos						
9	Considera ud. la tecnología empleada en la institución.					
10	Como consideras los equipos tecnológicos dentro de la organización.					
Nº	PRODUCTOS(Outputs)	1	2	3	4	5
Bienes						
11	Como considera ud. el cumplimiento de los objetivos en relación a los recursos invertidos.					
12	Como considera ud. el cumplimiento de los objetivos planteados de la institución.					
servicios						
13	Como consideras la calidad de los servicios que brindan a la población.					
Nº	RESULTADOS FINALES(Outcomes)	1	2	3	4	5
Mejoramiento de condiciones						
14	Considera ud. Las mejoras en las condiciones de la población objetivo.					
15	Como consideras los resultados de la gestión del personal de la institución.					