

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN
COLABORADORES DE EMPRESAS DEL RUBRO
FARMACÉUTICO DEL DISTRITO DE SANTA
ANITA, LIMA 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Esther Sarai Kerin Hinostroza Apolinario

Asesor:

Mg. José Armando Chirinos Antezana

<https://orcid.org/0000-0001-6218-0543>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Alfredo Martín Berrospi Ytahashi	08271350
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Jorge Alberto Vargas Merino	41843715
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gisela Analy Fernández Hurtado	73269271
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A Dios porque sin él no estaría aquí, a mi madre Marlene por el apoyo incondicional en todo este camino. A mis abuelos Ismael y Rebeca por haberme enseñado el valor de la perseverancia para hacer realidad todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme sabiduría, bendición y guía.

A mi madre y abuelos que siempre me han
dado su fortaleza y apoyo permanente
ayudándome en los momentos más difíciles,
gracias totales.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de Clima Laboral	29
Tabla 2 Niveles de Desempeño Laboral	35
Tabla 3 Prueba de Normalidad	41
Tabla 4 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Clima Laboral y Desempeño Laboral	42
Tabla 5 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Autorrealización y Desempeño Laboral	43
Tabla 6 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral	44
Tabla 7 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Supervisión y Desempeño Laboral	45
Tabla 8 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Comunicación y Desempeño Laboral	46
Tabla 9 Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Condiciones Laborales y Desempeño Laboral	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de la Dimensión Autorrealización	30
Figura 2	Niveles de la Dimensión Involucramiento Laboral	31
Figura 3	Niveles de la Dimensión Supervisión	32
Figura 4	Niveles de la Dimensión Comunicación	33
Figura 5	Niveles de la Dimensión Condiciones laborales	34
Figura 6	Niveles de la Dimensión Calidad de servicio	36
Figura 7	Niveles de la Dimensión Responsabilidad	37
Figura 8	Niveles de la Dimensión Productividad	38
Figura 9	Niveles de la Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo	39
Figura 10	Niveles de la Dimensión Motivación	40

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones buscan ser más eficientes y tener un buen desempeño laboral por parte de sus colaboradores. Por ello, el presente estudio se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, en el año 2023. Para ello se elaboró una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y se trabajó con una muestra de 214 trabajadores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, utilizándose un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables clima laboral (Test de Clima Laboral CL- SPC), y una prueba de desempeño laboral de Naventa. Los resultados obtenidos muestran que entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita existe una correlación ($r=0,456$) moderada, y una significancia de $= 0,000$, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que el Clima laboral esta relacionado significativamente con el desempeño de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, Desempeño laboral, Colaboradores.

ABSTRACT

Nowadays, organizations seek to be more efficient and have good work performance from their collaborators. Therefore, this study was developed with the main objective of determining the relationship that exists between the work environment and the performance of employees of companies in the pharmaceutical sector in the district of Santa Anita, Lima, in the year 2023. For this purpose, it was developed a research whose design is non-experimental, transversal, descriptive and correlational, and worked with a sample of 214 workers in the pharmaceutical sector of the Santa Anita district, using a reliable and duly validated questionnaire to collect data on the work environment variables (Work Climate Test (CL-SPC), and a Naventa job performance test. The results obtained show that between the work environment and the performance of employees in the pharmaceutical sector in the district of Santa Anita there is a moderate correlation ($r= 0.456$), and a significance of $= 0.000$, rejecting the null hypothesis, concluding that the Work Climate Labor is significantly related to the performance of employees in the pharmaceutical sector in the district of Santa Anita, Lima 2023.

Keywords: Work environment, Job performance, collaborators.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel global, se puede decir que el clima laboral es uno de los factores intangibles más relevantes en una organización, por lo que un descuido puede provocar diversos problemas, cuya gravedad puede repercutir en la productividad de la empresa. Puesto que contar con un ambiente de trabajo no adecuado puede provocar la deserción de los trabajadores. Entre los principales factores que habrían generado este fenómeno se encuentran: la ejecución de un mal proceso de reclutamiento y selección, la falta de estrategias de integración para los nuevos colaboradores, la poca afinidad del candidato con la cultura corporativa de la organización, las expectativas de promoción y evolución laboral, el equilibrio entre la vida personal y profesional, entre otros (Acendo, 2023).

En Perú, el 81% de los empleados cree que el ambiente laboral es importante para el desempeño dentro de su organización. Al mismo tiempo, el 86% de los empleados dijeron que dejarían su trabajo actual si el entorno laboral no fuera el adecuado. Por ello, el 78% de los trabajadores considera que el ambiente laboral es bueno y les permitiría ser más productivos y ello favorecería a la organización (Andina, 2020).

Loo (2017) precisó que el distrito de Santa Anita refleja una comunidad popular y muy dinámica por la presencia de servicios de diferentes sectores económicos como construcción, venta de productos (Mercado Mayorista de Santa Anita), servicios financieros y centros comerciales de gran escala, empresas industriales, entre otros. Precisando que la economía del distrito de Santa Anita está ligada a las cadenas de comercio formal e informal, donde las dinámicas productivas y socioeconómicas del distrito, y la diversidad de empresas existentes hacen encontrar diversos ecosistemas de trabajo que pueden ser factores relevantes para el desarrollo empresarial del distrito.

Palacios et al. (2020) precisaron que casi el 75% de los empleados de instituciones educativas en el distrito de Santa Anita evidencian un inadecuado clima laboral. Asimismo, Buendía (2018) precisó que existen niveles bajos de clima laboral en los trabajadores de áreas farmacéuticas en el distrito de Santa Anita. Por su parte Torres y Quijaite (2019) afirmaron que no existe un adecuado desempeño laboral en los empleados del sector transporte del distrito de Santa Anita. Asimismo, Caycho y Miñan (2017) afirman que los trabajadores municipales en el distrito de Santa Anita no tienen adecuados niveles de desempeño laboral y clima laboral.

Montoya et al. (2016) plantearon que mientras más participativo, dinámico y abierto cambie el clima organizacional de una empresa, mejor será la productividad y el desempeño de los empleados, lo que incide en la satisfacción laboral de los funcionarios, gerentes y accionistas de una organización.

En ese orden, lo expuesto anteriormente nos indica que hoy es importante comprender si existe una relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, ya que se requiere de información actualizada para profundizar el conocimiento académico y científico en las empresas el mismo rubro y de esta manera conocer los mecanismos correctos que favorezcan a consolidar un adecuado clima laboral.

A continuación, se presentan una secuencia de antecedentes de nivel internacional y nacional.

Cadena y Paz (2021) en su trabajo de estudio en Bucaramanga – Colombia tuvo el objetivo de describir cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral del capital humano. La metodología utilizada es de enfoque cualitativo y las técnicas de recolección de datos fueron la observación y la entrevista. Se analizó una muestra de 20 participantes. De igual manera, los resultados indican que la mayoría de las personas cree que el clima

organizacional es crítico para el funcionamiento dentro de una organización; de manera similar, indican que el clima organizacional apropiado no es evidente. Se concluyó que el clima organizacional tiene un fuerte impacto en el desempeño laboral de los empleados, afectando con ello la productividad organizacional.

Asimismo, Santamaría (2020) en su estudio desarrollado en Quito tuvo como objetivo esclarecer si el clima organizacional y todas sus dimensiones influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Datapro S.A.”, el estudio fue de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental, transaccional y de alcance descriptivo, correlacional y explicativo. Con una muestra analítica estuvo compuesta por 106 trabajadores de la organización, a quienes se les aplicaron 32 ítems. Los resultados muestran que a través del análisis chi-cuadrado, el clima laboral, la dimensión comunicación, la dimensión trabajo en equipo están asociadas significativamente con el desempeño laboral, obteniendo un p-value de 0.000 (<0.05).

En la misma línea, Nuñez (2019) en su estudio realizado en Ríos – Ecuador, tuvo el objetivo de establecer una relación entre el clima laboral y la relación existente en incentivos por el desempeño de los comisionistas de tráfico. Además, los métodos de investigación son cuantitativos, no experimentales y relacionados con el alcance. También, la muestra analítica estuvo compuesta por 125 funcionarios de la comisión de tránsito del Ecuador en la provincia de los Ríos, a quienes distribuimos un cuestionario diseñado por los propios autores que cuantificaba estas dos variables. Además, los resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima y la motivación laboral y el desempeño del personal de la comisión de transporte.

Semejante a lo mencionado, Camarda (2022) en su trabajo desarrollado en San Ramon – Argentina, tuvo el propósito de determinar la influencia del clima laboral sobre el

desempeño de los trabajadores de dicha empresa. El estudio fue un diseño cualitativo, no experimental y transversal. La muestra analizada constó de 19 colaboradores, entre responsables y trabajadores, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada. Los resultados precisaron que el 60% de las personas analizadas no están conforme con el ambiente en el trabajo, y solo un 15% se siente conforme con dicho ambiente laboral. Concluyendo que el ambiente de trabajo dentro de la organización es insatisfactorio.

Por su parte, Herrera (2019) en su investigación realizada en Quito – Ecuador, tuvo el objetivo de analizar el impacto del clima en la situación laboral y el desempeño laboral de los funcionarios públicos servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre su desempeño laboral. Además, el estudio fue de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo), diseño no experimental y alcance correlacional. Igualmente, la muestra analítica fue de 30 empleados de la institución de seguridad social, utilizando como herramienta de recolección de datos el cuestionario de Hay BcBer. Además, los resultados muestran que la relación estadística entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores es baja con un valor p de 0.000 (<0.05); de igual manera, las dimensiones flexibilidad, recompensas, minimización de burocracia y desempeño también muestran niveles críticos.

En el Perú, Tamayo y Romero (2019) realizaron un estudio en cuyo objetivo fue determinar las relaciones del clima laboral y el desempeño de los colaboradores. Se desarrolló a través de un estudio no experimental de alcance correlacional. Se analizó a 109 colaboradores de la SMV aplicando un cuestionario elaborado por el propio autor. Por lo tanto, los resultados muestran que existe una relación significativa y directa entre el clima laboral y el desempeño de los empleados; la relación entre la adaptación dimensional, la satisfacción de necesidades y el equilibrio emocional y la variable desempeño laboral, y se

concluye que el clima laboral está significativamente relacionado con el desempeño de los empleados SMV.

En esa misma línea, Quispe y Velarde (2020) en su trabajo de investigación en Arequipa cuyo objetivo fue analizar una posible influencia del clima laboral sobre el desempeño de colaboradores. Enfoque en el desempeño de los colaboradores en la organización. Por ello, el estudio fue descriptivo-correlacional. Además, el análisis se realizó a 34 colaboradores de las direcciones de desarrollo urbano municipal y catastral, para quienes se utilizaron dos cuestionarios elaborados por el propio autor. Los resultados muestran que existe una asociación directa y significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0,732.

Asimismo, Naventa (2022) en su estudio en Lima cuyo propósito fue estudiar el grado de correlación entre el clima y el desempeño laboral de los empleados de una organización. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se analizó una muestra de 105 empleados mediante el cuestionario CL-SPC de 50 ítems desarrollado por Palma (2004). De igual manera los resultados mostraron una asociación estadísticamente significativa, directa y de fuerza moderada. Se concluyó que de existir un clima laboral desfavorable existiría un bajo desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

Por su parte, Ruíz (2021) en su estudio realizado en Lambayeque cuyo propósito fue establecer la asociación entre el clima laboral y el desempeño del personal de este hospital de Essalud. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. Además, de la muestra analítica estuvo conformada por 79 trabajadores a quienes se les realizó una prueba de clima laboral (CL-RG) y una evaluación de desempeño

laboral. De igual manera, los resultados muestran que existen relaciones directas, positivas y de alta fuerza entre las variables de estudio y entre las dimensiones clima laboral y metas.

Semejante a lo señalado, Donato (2019) en su estudio en Junín, cuyo propósito fue establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal del transporte de la región Junín. El estudio fue no experimental, descriptiva y transversal. Con una muestra de 151 funcionarios administrativos de las oficinas regionales de transporte que recibieron un cuestionario elaborado personalmente por el autor. Por ello, los resultados muestran que el ambiente laboral está estadísticamente relacionado con el desempeño de los trabajadores con un nivel de confianza del 95%.

En este apartado, se esboza las bases teóricas de las dos variables de análisis, precisando los modelos teóricos con los cuales originan y desarrollan los estudios que anteceden a ellos.

Clima Laboral

Lewin (1951, como se citó en Moreno, 2012) da origen al marco conceptual del clima organizacional, al definirlo como una función de personas y su interacción con el entorno organizacional. Posteriormente, Argyris (1958, como se citó en Bernal et al., 2015) definió al clima organizacional en términos de necesidades, valores y personalidades de los empleadores, así como, políticas formales de la organización. Asimismo, señalo que las organizaciones no solo deberían prestar su atención en reconocer el potencial de sus trabajadores, sino también, debería avocarse a apoyar su autodesarrollo.

En cuanto a, Palma (2014) muestra la definición del clima laboral como una percepción individual que tiene un empleador sobre su ambiente de trabajo, en otras palabras, si un empleador tiene una percepción favorable de su ambiente de trabajo, esto se manifestará en un comportamiento adecuado dentro de la organización, lo que se traduce en

ser trabajo más productivo para traer beneficios a la organización. También, menciona las cinco dimensiones que lo conforman:

- **Autorrealización:** Esta se entiende como la apreciación del colaborador de una organización acerca de las posibilidades que el medio laboral donde se desenvuelve pueda favorecer el desarrollo profesional de los mismos. Evidenciando si existe oportunidad de poder progresar en la organización o las actividades que desarrolla le permite aprender y llenarse de experiencia (Arguedas, 2019).
- **Involucramiento Laboral:** Se entiende como la identificación con los valores de la organización y los compromisos de los colaboradores con el desarrollo de las actividades y tareas de la empresa. El compromiso de los empleados con la organización es evidente (Zepeda et al., 2016).
- **Supervisión:** Se entiende como la apreciación de funcionalidad de los colaboradores de mayor rango en la supervisión de las actividades. Brindando apoyo y orientación para los demás colaboradores, para que estos puedan superar obstáculos (Ahmad y Saefurrohman, 2020).
- **Comunicación:** Esta se entiende como la percepción del nivel de rapidez, claridad, fluidez y relevancia del funcionamiento interno de una organización, entre los mismos colaboradores, así como la atención a los clientes. Observando si se tiene la información necesaria para el cumplimiento del trabajo (Oyarvide et al., 2017).
- **Condiciones laborales:** Se entiende como un reconocimiento de elementos materiales, económicos o psicosociales necesarios que aporta la organización para que los colaboradores puedan cumplir con las obligaciones encomendadas. Se observa si presenta una tecnología que facilite el trabajo o los colaboradores tengan una remuneración adecuada (Andrade y Alves, 2015).

Desempeño Laboral

Donato (2019) señala su definición como un desempeño laboral como un proceso en el cual se define qué tan exitoso ha sido un colaborador, un proceso o una empresa en logro de sus objetivos y metas. Por ello, la medición del desempeño laboral en una organización evalúa el logro de las metas establecidas en ese nivel de cada colaborador.

Ruíz (2021) muestra que la evaluación del desempeño laboral se entiende como el proceso de cuantificar el desempeño laboral y el rendimiento de un colaborador, resultando importante dentro de toda organización para poder determinar el nivel de eficiencia de los empleados y de la propia compañía.

Naventa (2022) precisa que los desempeños laborales con un conjunto de características que muestran los colaboradores de una organización como el conocimiento, las habilidades y el compromiso para desarrollar sus actividades laborales, el cual puede influenciar en los resultados organizacionales. También, precisa que este conjunto de cualidades de los colaboradores que impactan en los resultados de las empresas pueden dividirse en cinco dimensiones: Calidad de servicio, responsabilidad, productividad, liderazgo y trabajo en equipo, y, motivación.

- **Calidad de servicio:** Se entiende como logro de la organización para alcanzar la satisfacción de sus clientes, la cual muestra sus ventajas hacia sus competidores. Esta calidad se brinda cuando los colaboradores de la organización transmiten seguridad y confiabilidad (Sánchez & Sánchez, 2016).

- **Responsabilidad:** Se entiende como la característica de los colaboradores de ser conscientes con sus deberes y obligaciones, desarrollándolas con total compromiso y profesionalismo y asumiendo las consecuencias de las decisiones y acciones realizadas (Polo, 2019).

- **Productividad:** Se entiende como el factor humano multidimensional de mayor relevancia dentro del proceso de la producción de bienes o servicios. Si los colaboradores

muestran productividad, les permitirá alcanzar los objetivos de la organización (Fontalvo et al., 2018).

- **Liderazgo y trabajo en equipo:** Se entiende como comportamientos de talentos de los colaboradores, es generado por la buena administración del líder para dirigir un grupo humano, con diferentes personalidades y motivaciones, pero con un mismo objetivo organizacional (Onça et al., 2018).

- **Motivación:** Se entiende como los intereses de los empleados para desarrollar su trabajo de la mejor forma. El inicio de la motivación nace con los objetivos personales, los deseos de sobresalir y el esfuerzo, lo cual conlleva a la materialización de la obtención de sus objetivos organizacionales (Uribe, 2015).

Por otro lado, se presenta la justificación de la presente investigación:

La presente investigación toma relevancia dado que se considera necesario conocer cómo se encuentra el clima laboral de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita y como está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores, con la finalidad de poder entender ciertos factores que podrían mejorar directamente la productividad de las empresas.

Asimismo, presenta una justificación teórica, metodológica y práctica. Justificación Teoría porque resulta importante definir como el clima laboral puede ser un componente importante en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización; justificación Metodológica porque se presenta novedosos instrumentos, métodos y procedimientos de análisis para poder determinar las variables de estudio y sus posibles relaciones: y justificación práctica ya la divulgación de los resultado a todas las organizaciones del sector, permitirá mejorar e incrementar la productividad de los colaboradores y a su vez permitirá seguir posicionando aún más a las empresas dentro del sector farmacéutico.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima - 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023?
- ¿Existe relación entre la dimensión Involucramiento laboral y el Desempeño Laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023?
- ¿Existe relación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023?
- ¿Existe relación entre la dimensión comunicación y el desempeño Laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023?
- ¿Existe relación entre la dimensión Condiciones laborales y el desempeño Laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima - 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023.

- Determinar si existe relación entre la dimensión Involucramiento Laboral y el Desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023.
- Determinar si existe relación entre la dimensión Supervisión y el Desempeño Laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023.
- Determinar si existe relación entre la dimensión Comunicación y el Desempeño Laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023.
- Determinar si existe relación entre la dimensión condiciones y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del distrito de Santa Anita, Lima-2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas del Santa Anita, Lima-2023

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima-2023.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima-2023.
- Existe una relación estadísticamente significativa la dimensión supervisión y desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima-2023.
- Existe una relación estadísticamente significativa la dimensión comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima-2023.
- Existe una relación estadísticamente significativa la dimensión condiciones y el desempeño laboral en colaboradores de empresas farmacéuticas de Santa Anita, Lima-2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Enfoque de Investigación.

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo ya que según Hernández et al (2014) las investigaciones cuantitativas utilizan mediciones numéricas y análisis estadístico para lograr los propósitos de estudios propuestos previamente.

Para la presente investigación se midió cada variable de investigación: Clima laboral y desempeño laboral, mediante instrumentos, para luego de cuantificarlos y desarrollar procesos estadísticos con el fin de contrastar la hipótesis de investigación.

Tipo de investigación.

Este estudio se desarrolló como un estudio básico porque según Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones tipo básica sirven para comprender el fenómeno en estudio mediante la generación de conocimiento.

El desarrollo del presente trabajo tuvo como propósito el de simplemente generar conocimiento acerca del fenómeno que se estudió: la interacción entre el clima laboral y desempeño laboral.

Diseño de Investigación.

Este trabajo fue no experimental, transversal porque según Hernández et al (2014) las investigaciones de diseño no experimental analizan a las variables de estudio sin alterarlas, tal cual y como se recolectan; y, se analiza a la muestra en un momento de tiempo específico.

El presente estudio utilizó instrumentos para recolectar los datos de las variables clima laboral y desempeño laboral, en un momento específico del tiempo, luego se analizaron sin ninguna alteración de las mismas.

Alcance de la investigación.

Este estudio fue de alcance correlacional, porque según Arias y Covinos (2019) las investigaciones correlacionales analizan si las variables de estudio presentan alguna relación estadística.

Para el presente trabajo se pretendió determinar si la variable Clima laboral está relacionado con la variable desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita.

2.2. Población y muestra

En este caso, el estudio está comprendida por colaborados de empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita. Según el INEI (2019) y el Ministerio de la Producción (2017) los colaboradores formales del sector farmacéutico dentro del distrito de Santa Anita son 471 trabajadores.

Por ello, la cantidad de unidad de análisis que conformaron la muestra representativa de la población de estudio se obtuvo mediante la siguiente fórmula, tal y como precisa García et al. (2013):

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * P * Q}$$

donde:

Z = Nivel de confianza (%)

N = Tamaño de la población

P = Proporción esperada

$$Q = 1 - P$$

E = Margen de error de la estimación

Obteniendo una cantidad de muestra de 212 colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita. Además, la selección de la muestra se desarrolló por medio de un muestreo no probabilístico, de tipo por conveniencia, dado la complejidad de aleatorizar la muestra. Según Hernández (2021) la selección de una muestra por conveniencia se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, el cual le permite elegir de manera arbitraria la selección de la muestra para el estudio.

Este muestreo se realizó mediante los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

- Trabajador de 18 a 65 años
- Trabajador con modalidad de trabajo presencial
- Trabajador sin discapacidad física o mental que le impida responder los cuestionarios.

Criterios de Exclusión:

- Trabajador mayor de 65 años y menor de 18 años.
- Trabajador con modalidad de trabajo virtual.
- Trabajador con alguna discapacidad física o mental que le impida responder los cuestionarios.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Este estudio utilizó dos instrumentos de recolección de datos para cuantificar dos variables objetivas: (1) Escala de Clima Laboral CL – SPC de Palma (2004) y (2) Test de Desempeño Laboral Naventa (2022). Ambas pruebas desarrolladas en Perú y aplicados para muestras parecidas a la de la presente investigación.

Ficha Técnica 1

Nombre de Instrumento: Escala Clima Laboral CL – SPC

Autor: Palma, S. (2004)

Administración: Aplicado individual o colectivamente. Tiempo de aplicación aproximado de 20 minutos.

Ítems: 50 ítems.

Dimensiones: 5 dimensiones (Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales)

Tipo de Respuesta: Formato de respuesta Likert. 1 (“Ninguno o nunca”), 2 (“Poco”), 3 (“regular o algo”), 4 (“Mucho”) y 5 (“Todo y siempre”)

Confiabilidad: Según Palma (2004) el instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.97

Validez: Se comprobó la validez mediante análisis factorial donde se obtuvo un puntaje $KMO=0.98$, Esfericidad de Barlett= 44751.69 con nivel de significancia de 0.00. Encontrando 5 factores con correlaciones positivas, confirmando la validez del instrumento (Palma, 2004).

Ficha Técnica 2

Nombre de Instrumento: Test de Desempeño Laboral

Autor: Naventa, J. (2022)

Administración: Aplicado individual o colectivamente. Tiempo de aplicación aproximado de 15 minutos.

Ítems: 30 ítems.

Dimensiones: 5 dimensiones (Calidad de servicio, responsabilidad, productividad, liderazgo y trabajo en equipo, motivación)

Tipo de Respuesta: Formato de respuesta Likert. 1 (“Nunca”), 2 (“Casi nunca”), 3 (“A veces”), 4 (“Casi siempre”) y 5 (“Siempre”)

Confiabilidad: Según Naventa (2022) el instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.952

Validez: mediante validez de contenido, donde 3 especialistas del área de gestión del talento humano, quienes brindaron sus observaciones, y validaron el instrumento (Naventa, 2022).

2.4. Procedimiento

La presente investigación siguió los siguientes procedimientos:

- **Primero**, se organizaron 212 cuestionarios, por cada prueba a evaluar, para los sujetos que participaron, incluyendo el consentimiento informado.
- **Segundo**, se seleccionaron tres días en específico donde se aplicó los cuestionarios a diferentes empresas del sector farmacéutico y con ayuda de tabletas, se proporcionaron los cuestionarios vía Google forms, a los sujetos para que respondan de manera individual, hasta completar la cantidad exacta de la muestra.
- **Tercero**, los datos obtenidos de ambos test fueron procesados mediante el software SPSS v25, donde se desarrolló estadística descriptiva (Tablas de frecuencias, gráficos, etc.) y estadística inferencial (análisis de correlación).
- **Cuarto**, se interpretó los resultados obtenidos relacionándolos con la teoría y literatura académica.
- **Quinto**, se esbozaron las conclusiones que se extrajeron de todo lo encontrado en la presente investigación.

2.5. Método de Análisis de datos

En el presente apartado se muestra el plan de análisis que se desarrolló a los datos de las variables a investigar:

- **Primero**, se realizó un análisis descriptivo de las variables, donde mostrará mediante tablas o figuras los niveles de clima laboral y desempeño laboral que evidencian los colaboradores del sector farmacéutico dentro del distrito de Santa Anita.
- **Segundo**, se realizó el análisis inferencial, donde primero se realizó un test de normalidad a las dos variables de análisis, para determinar si evidencian una distribución normal en sus datos.
- **Tercero**, luego de determinar que las variables no evidencian una distribución normal, se precisó el uso de técnicas paramétricas, siguiendo la teoría estadística, para lo cual se usó el Estadístico de rho de Spearman para analizar algún tipo de relación entre las variables.
- **Cuarto**, se realizó la prueba del estadístico de Rho de Spearman, entre las variables de estudio para contrastar la hipótesis general, y entre todas las dimensiones de la variable Clima laboral y la variable desempeño laboral, para contrastar cada una de las hipótesis específicas planteadas.
- **Quinto**, se esbozaron las interpretaciones de los resultados mostrados.

2.6. Aspectos Éticos

En actual estudio se ha tomado muy en cuenta el uso correcto de aspectos éticos en busca de la democracia, la libertad y la tolerancia. Para ello, en la presente investigación se ha realizado el uso de:

La privacidad: Para ello, se ha acordado guardar la confidencialidad de los datos y/o recursos proporcionados por los colaboradores de empresas del sector farmacéutico entrevistadas.

El consentimiento ético-previo, libre e informado: Se le ha dado a conocer a cada contribuyente que los datos proporcionados serán usados solo para fines académicos y de manera analítica frente a un fenómeno.

La selección equitativa: Evitando las exclusiones en raza, género o nivel social que puedan existir.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En la presente sección se muestran los resultados obtenidos mediante los procesamientos de los datos en el software estadístico SPSS.

3.1 Análisis Descriptivo

Los resultados descriptivos para Clima laboral y Desempeño laboral, en tablas de frecuencia.

Tabla 1

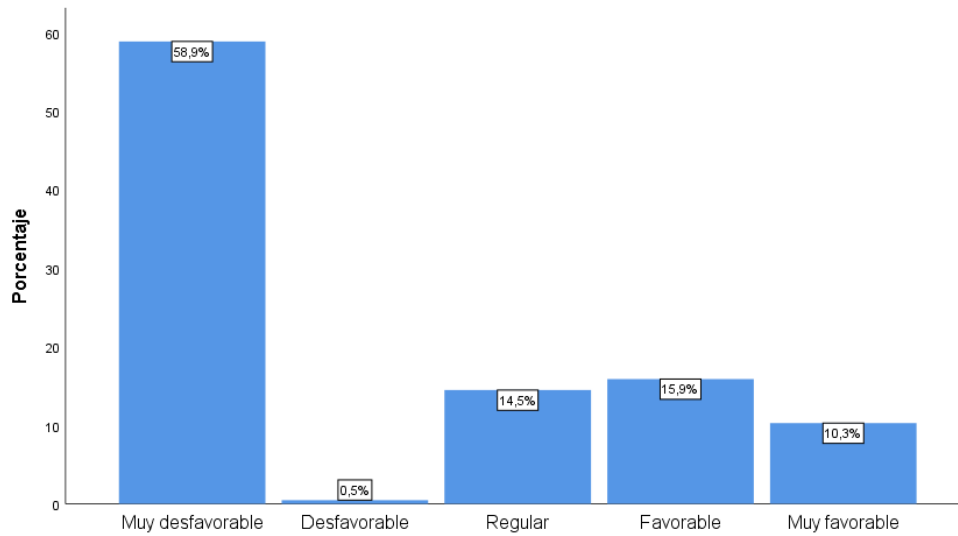
Niveles de Clima Laboral

	Muy desfavorable		Desfavorable		Regular		Favorable		Muy Favorable	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Clima Laboral	123	57.5	4	1.9	32	15.0	24	11.2	31	14.5
Autorrealización	126	58,9	1	,5	31	14,5	34	15,9	22	10,3
Involucramiento Laboral	78	36,4	68	31,8	12	5,6	25	11,7	31	14,5
Supervisión	123	57,5	17	7,9	25	11,7	18	8,4	31	14,5
Comunicación	123	57,5	22	10.3	21	9.8	27	12.6	21	9.8
Condiciones laborales	123	57.5	4	1.9	37	17.3	19	8.9	31	14.5

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, la tabla 1 señalan los resultados de la variable Clima Laboral. Del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 57.5% evidenció tener un clima laboral muy desfavorable, un 15% mostró tener un clima laboral regular, el 14.5% mostró tener un clima laboral muy favorable, el 11.2% evidenció un clima laboral favorable, y solo el 1.9% evidenció un clima laboral desfavorable.

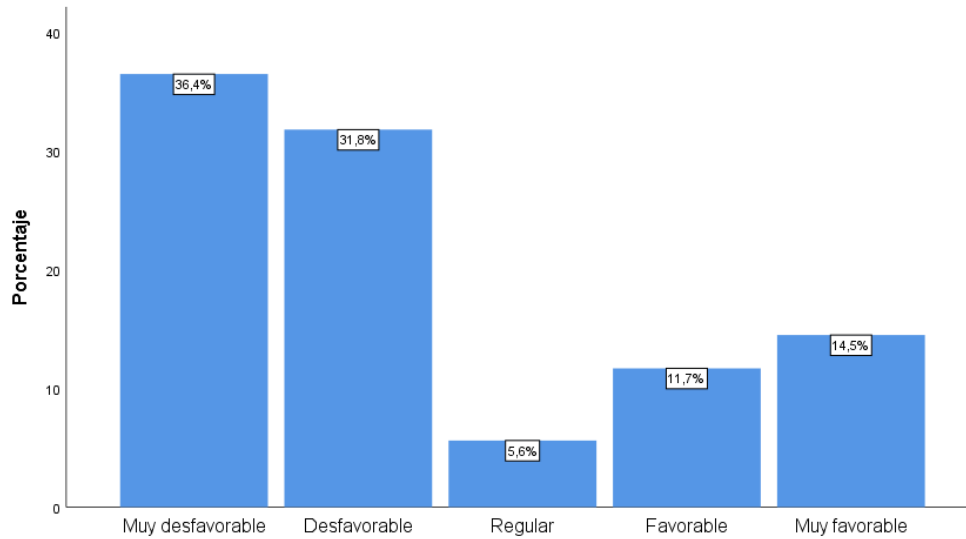
Figura 1
Niveles de la Dimensión Autorrealización



Nota. Elaboración propia

Con relación a, la dimensión autorrealización, en la figura 1 muestra que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 58.9% evidenció tener una autorrealización muy desfavorable, un 15.9% mostró tener una autorrealización favorable, el 14.5% mostró tener una autorrealización regular, el 10.3% evidenció una autorrealización muy favorable, y solo el 0.5% evidenció una autorrealización desfavorable.

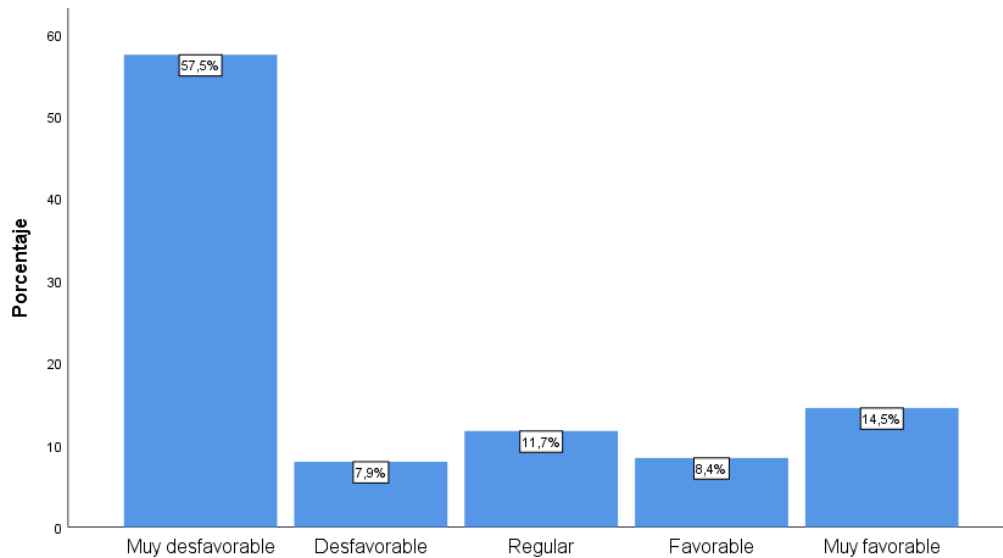
Figura 2
Niveles de la Dimensión Involucramiento Laboral



Nota. Elaboración propia

Acerca de, la dimensión involucramiento laboral, se puede observar en la Figura 2 que del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 36.4% evidenció tener un involucramiento laboral muy desfavorable, un 31.8% mostró tener un involucramiento laboral desfavorable, el 14.5% mostró tener un involucramiento laboral muy favorable, el 11.7% evidenció un involucramiento laboral favorable, y solo el 5.8% evidenció un involucramiento laboral regular.

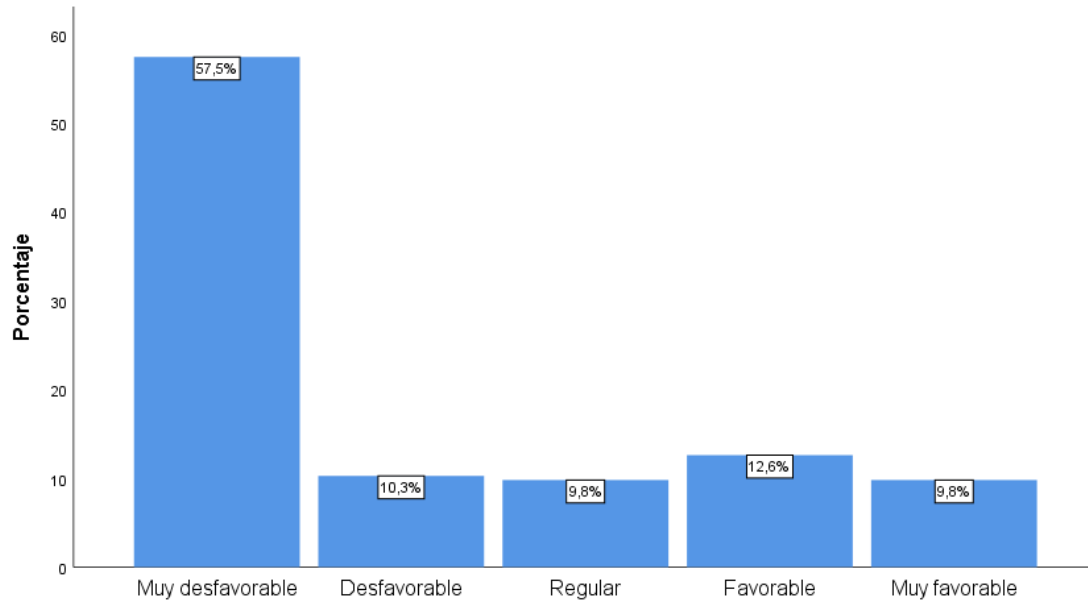
Figura 3
Niveles de la Dimensión Supervisión



Nota. Elaboración propia

Referente a, la dimensión supervisión, en la figura 3 se observó que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 57.5% evidenció tener una supervisión muy desfavorable, un 14.5% mostró tener una supervisión muy favorable, el 11.7% mostró tener una supervisión regular, el 8.4% evidenció una supervisión favorable, y solo el 7.9% evidenció una supervisión desfavorable.

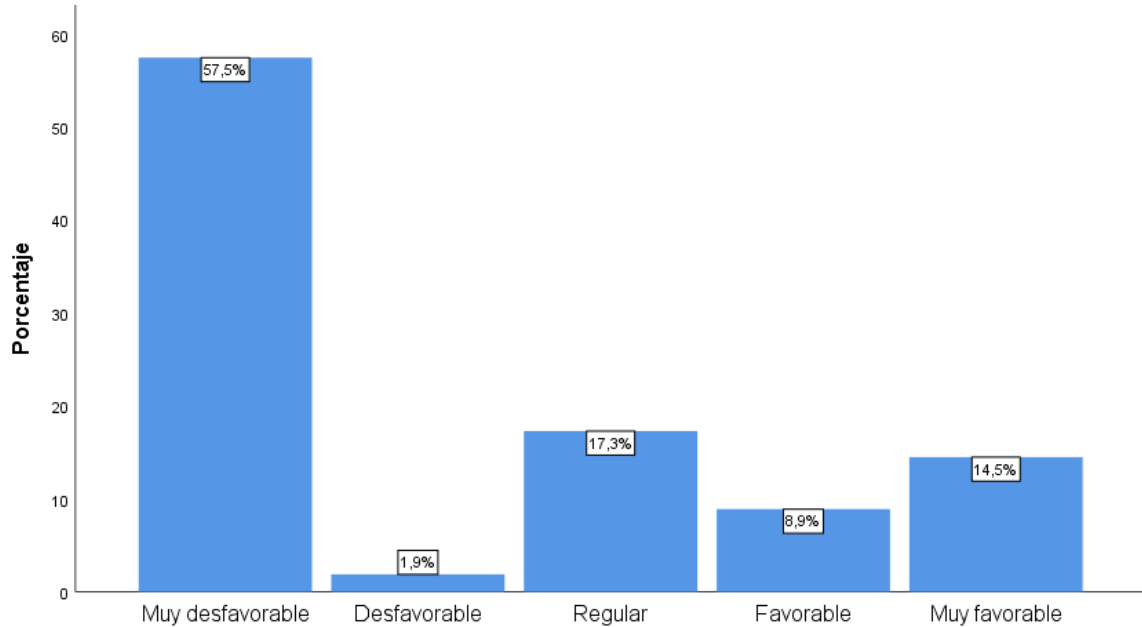
Figura 4
Niveles de la Dimensión Comunicación



Nota. Elaboración propia

Con relación a, la dimensión comunicación, en la figura 4 se observó que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 57.5% evidenció tener una comunicación muy desfavorable, un 12.6% mostró tener una comunicación favorable, el 10.3% mostró tener una comunicación desfavorable, el 9.8% evidenció una comunicación regular, y también un 9.8% evidenció una comunicación muy favorable.

Figura 5
Niveles de la Dimensión Condiciones laborales



Nota. Elaboración propia

Acerca de la dimensión condiciones laborales, en la figura 5 señala que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 57.5% evidenció tener condiciones laborales muy desfavorables, un 17.3% mostró tener condiciones laborales regulares, el 14.5% mostró tener condiciones laborales muy favorables, el 8.9% evidenció condiciones laborales favorables, y solo el 1.9% evidenció condiciones laborales desfavorables.

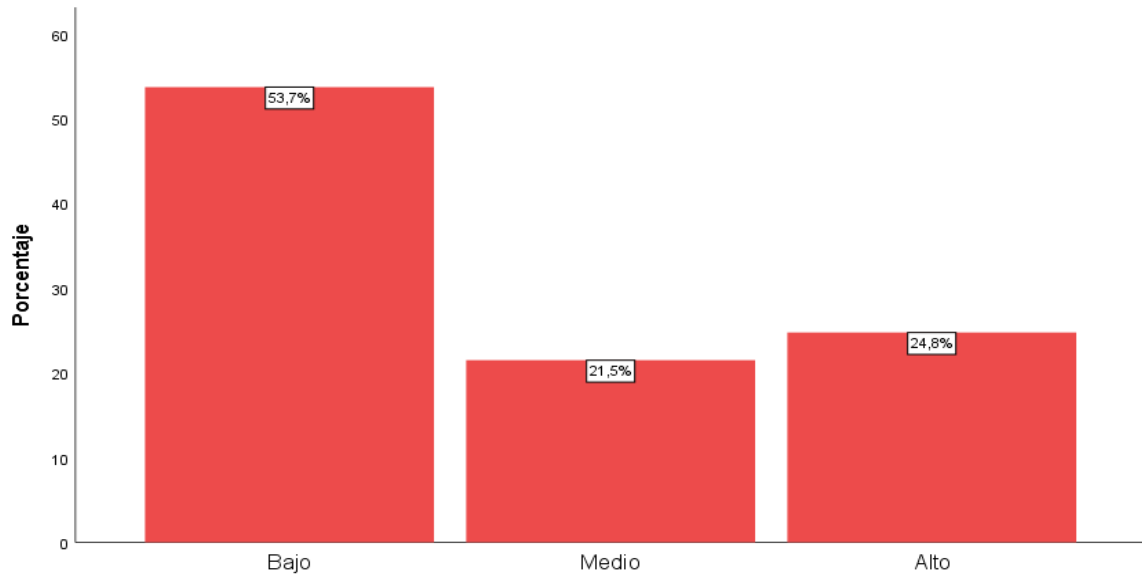
Tabla 2
Niveles de Desempeño Laboral

	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Desempeño Laboral	115	53.7	66	30.8	33	15.4
Calidad de servicio	115	53.7	46	21.5	53	24.8
Responsabilidad	156	72.9	22	10.3	36	16.8
Productividad	115	53.7	66	30.8	33	15.4
Liderazgo y trabajo en equipo	122	57.0	58	27.1	34	15.9
Motivación	153	71.5	39	18.2	22	10.3

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 2 señala los resultados para las variables Desempeño laboral. Del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 53.7% evidenció tener un desempeño laboral bajo, un 30.8% mostró tener el desempeño laboral medio, y el 15.4% evidenció un desempeño laboral alto.

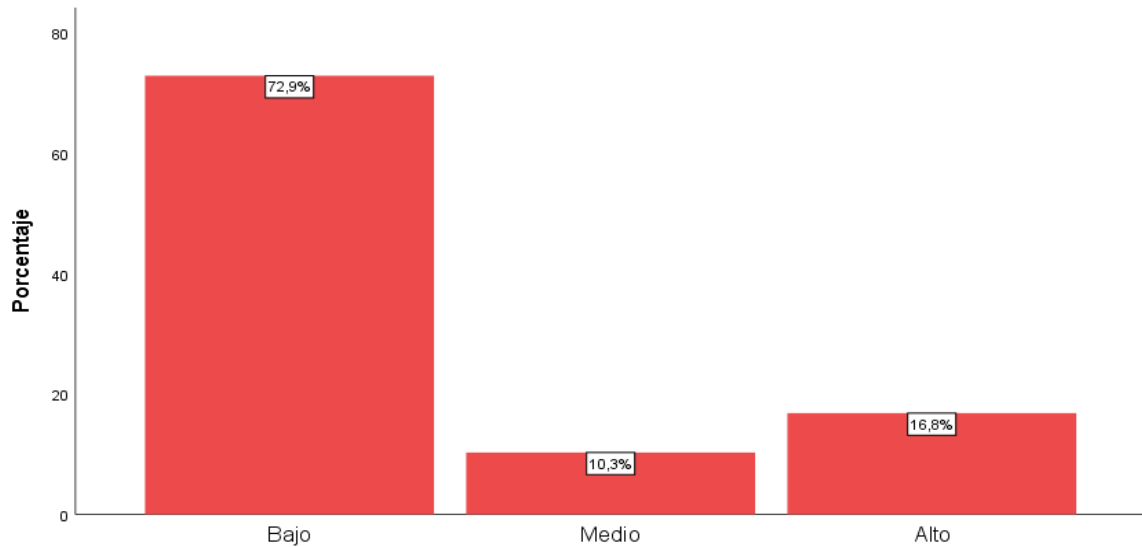
Figura 6
Niveles de la Dimensión Calidad de servicio



Nota. Elaboración propia

Con relación a, la dimensión calidad de servicio, en la figura 6 se mostró que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 53.7% evidenció tener una calidad de servicio bajo, un 24.8% mostró tener una calidad de servicio alto, y el 21.5% evidenció una calidad de servicio medio.

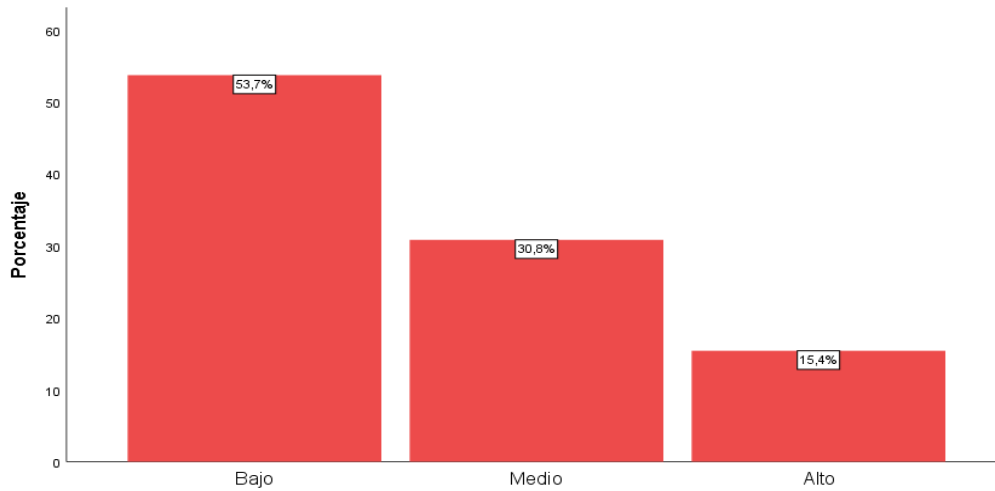
Figura 7
Niveles de la Dimensión Responsabilidad



Nota. Elaboración propia

Acercas de la dimensión responsabilidad, en la figura 7 señalo que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 72.9% evidenció tener una responsabilidad baja, un 16.8% mostró tener una responsabilidad alta, y el 10.3% evidenció una responsabilidad media.

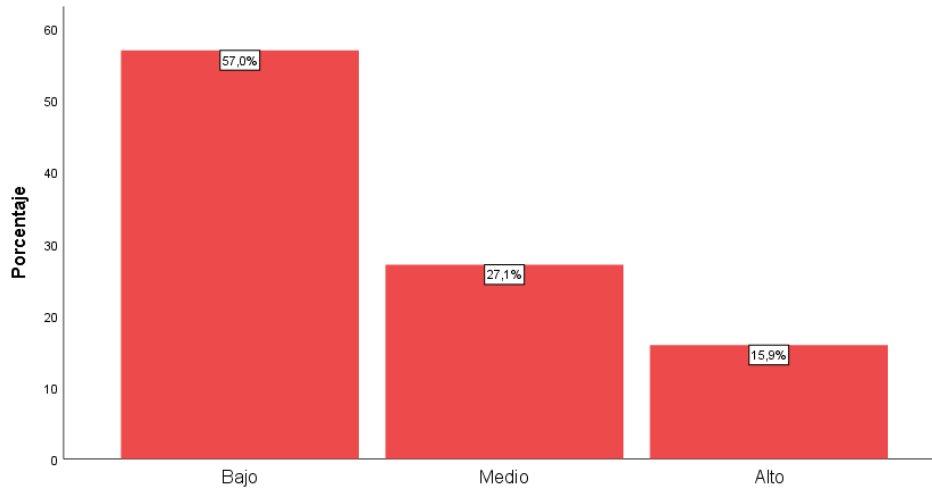
Figura 8
Niveles de la Dimensión Productividad



Nota. Elaboración propia

Referente a, la dimensión productividad, en la figura 8 indica que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 53.7% evidenció tener una productividad baja, un 30.8% mostró tener una productividad media, y el 15.4% evidenció una productividad alta.

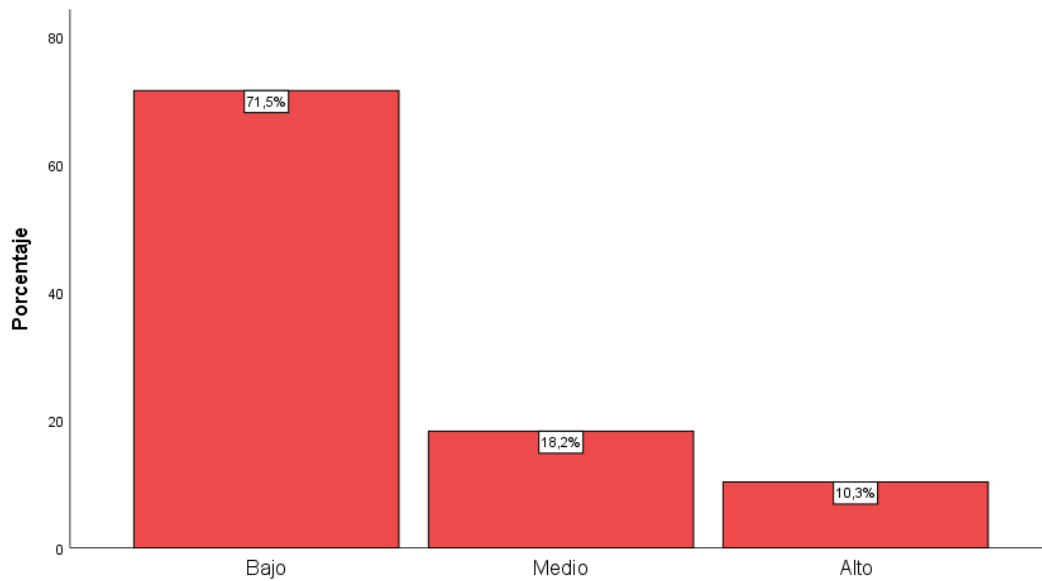
Figura 9
Niveles de la Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo



Nota. Elaboración propia

Con relación a, la dimensión liderazgo y trabajo en equipo, en la figura 9 se observó que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 57% evidenció tener un liderazgo y trabajo en equipo bajo, un 27.1% mostró tener un liderazgo y trabajo en equipo medio, y el 15.9% evidenció un liderazgo y trabajo en equipo alto.

Figura 10
Niveles de la Dimensión Motivación



Nota. Elaboración propia

En cuanto a la dimensión motivación, en la figura 10 se señaló que, del total de colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita analizados, un 71.5% evidenció tener una motivación baja, un 18.2% mostró tener una motivación media, y el 10.3% evidenció una motivación alta.

3.2 Análisis Inferencial

3.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,347	214	,000
Autorrealización	,362	214	,000
Involucramiento Laboral	,302	214	,000
Supervisión	,313	214	,000
Comunicación	,316	214	,000
Condiciones laborales	,360	214	,000
Desempeño Laboral	,317	214	,000
Calidad de servicio	,309	214	,000
Responsabilidad	,317	214	,000
Productividad	,339	214	,000
Liderazgo y trabajo en equipo	,316	214	,000
Motivación	,286	214	,000

Nota. Elaboración propia

La Tabla 3 señala la prueba de normalidad mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov porque según Rivera et al. (2023) especificaron que esta estadística es válida para analizar distribuciones normales con más de 50 muestras. Esta prueba se aplica a las dos variables de interés y sus dimensiones.

Además, los resultados muestran que en la variable clima laboral y sus dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, el p-value obtenido (0.000) es menor al máximo error permitido (>0.05), lo que determina el La variable “Clima laboral” y sus dimensiones no muestran una distribución normal para sus datos.

Asimismo, de los resultados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones: calidad del servicio, responsabilidad, productividad, liderazgo, trabajo en equipo y motivación, el p-valor obtenido (0.00) es menor al error máximo permitido (<0.05), determinando así la variable desempeño laboral y su dimensión no muestra una distribución normal de sus datos.

Se concluyó que el supuesto teórico de normalidad de dos variables no permite realizar procedimientos estadísticos paramétricos, para lo cual se desarrollaron técnicas no paramétricas, en este caso para analizar la relación entre dos variables se utilizó el estadístico Rho de Spearman, sigue la ruta propuesta Landau y Everitt (2004).

3.2.2 Resultados para la prueba de hipótesis general

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 4

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Clima Laboral y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Correlation Coefficient	,456**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

De igual manera, la Tabla 4 muestra los resultados de la prueba de hipótesis del análisis de correlación entre clima laboral y desempeño laboral, mostrando que el valor p obtenido es $0.00 < 0.05$, que es el valor en el que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, existe una relación estadísticamente significativa entre dos variables. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.456, lo que indica que existe una relación de fuerza significativa entre el ambiente laboral y el desempeño laboral.

3.2.3 Resultados para la prueba de la primera hipótesis específica

Hipótesis alterna (H_i): Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 5

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Autorrealización y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Autorrealización	Correlation Coefficient	,499**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

Igualmente, los resultados de la prueba de hipótesis del análisis de correlación entre las dimensiones de autorrealización y desempeño laboral se muestran en la Tabla 5. El valor

de p obtenido es $0.00 < 0.05$, que es el valor para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una relación estadísticamente significativa. De esta manera, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,499, lo que indica que existe una relación significativa entre el nivel de autorrealización y el desempeño laboral.

3.2.4 Resultados para la prueba de la segunda hipótesis específica

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso laboral de los empleados y el desempeño laboral en las empresas de la industria farmacéutica del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Hipótesis nula (H_0): No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 6

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Involucramiento Laboral y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Correlation Coefficient	,446**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

De igual manera, la Tabla 6 muestra los resultados de la prueba de hipótesis del análisis de correlación entre las dimensiones de compromiso laboral y desempeño laboral, mostrando que el valor p obtenido es $0,00 < 0,05$, que es el valor para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación estadísticamente significativa. De esta manera, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,446, lo

que indica que existe una relación significativa entre el nivel de compromiso laboral y el desempeño laboral.

3.2.5 Resultados para la prueba de la tercera hipótesis específica

Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Hipótesis nula (H_0): No Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 7

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Supervisión y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Supervisión	Correlation Coefficient	,458**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

La Tabla 7 muestra los resultados de la prueba de hipótesis del análisis de correlación entre las dimensiones de supervisión y el desempeño laboral, mostrando que el valor p obtenido es $0,00 < 0,05$, que es el valor para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre dos variables. También, se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.458; lo que indica que existe una relación significativa entre el nivel de supervisión y el desempeño laboral.

3.2.6 Resultados para la prueba de la cuarta hipótesis específica

Hipótesis alterna (H_i): Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima – 2023.

Hipótesis nula (H_o): No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima – 2023.

Tabla 8

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Comunicación y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	Correlation Coefficient	,447**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

En la Tabla 8 indica los resultados de la prueba de hipótesis del análisis de correlación entre las dimensiones de comunicación y desempeño laboral, mostrando que el valor p obtenido es $0.00 < 0.05$, lo que acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, existe una relación estadísticamente significativa entre dos variables. Además, se muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.447; lo que indica que existe una relación significativa entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral.

3.2.7 Resultados para la prueba de la quinta hipótesis específica

Hipótesis alterna (H_i): Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Hipótesis nula (H₀): No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 9

Resultado de prueba de hipótesis Rho de Spearman entre Condiciones Laborales y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Correlation Coefficient	,499**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	214

Nota. ** significativa a un nivel de confianza del 99%

Igualmente, la tabla 9 señala los resultados para la prueba de hipótesis de análisis de correlación entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral, evidenciándose que de p-value obtenido es $0.00 < 0,05$, valor con el que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en otra palabras, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables. También, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,499; el cual nos indica que existe relación significativa entre el nivel de condiciones laborales y el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el actual capítulo se discutirán los resultados alcanzados analizándolos e interpretándolos con la teoría y comparándolos con literatura acerca del tema investigado.

Los resultados nos indican que más de la mitad (57.5%) de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, evidenciaron tener un clima laboral muy desfavorable, mostrando las inadecuadas apreciaciones de los colaboradores hacía sus centros de trabajo, donde los colaboradores no tendrían sentimientos de autorrealización profesional y no se involucrarían con las actividades laborales, debido a inadecuadas supervisiones de sus superiores, falta de comunicación con sus superiores y compañeros y sobre todo las condiciones laborales en función del ambiente y las relaciones con sus pares serían inadecuadas.

Estos resultados, siguen la línea de lo propuesto por Buendía (2018) quien señala que existen niveles bajos del clima laboral en los trabajadores de áreas farmacéuticas del distrito de Santa Anita. Asimismo, son similares a los resultados encontrados por Naventa (2022) quien precisa que la mayoría de colaboradores de una empresa en Lima metropolitana, evidencian climas laborales inadecuados, específicamente un 75.2% de la muestra analizada presentan clima laboral desfavorable y el 24.8% presentan clima laboral regular.

Por otro lado, estos resultados encontrados en la presente investigación difieren de lo propuesto por Nuñez (2019) quien precisa el 67.4% de la muestra analizada evidencian un nivel aceptable de clima laboral y el 23.2% muestran un nivel óptimo. En la misma línea, Ruiz (2021) señala que el 69.6% de los colaboradores analizados evidencian un nivel de clima laboral favorable, y el 5.1% muestran un nivel muy favorable de clima laboral.

Asimismo, los resultados nos indican que más de la mitad (53.7%) de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, evidenciaron tener un desempeño laboral bajo, mostrando la inadecuada productividad de los trabajadores hacia sus centros de trabajo, una mala calidad en sus servicio que brindan para las empresas, el sentido de responsabilidad sería inadecuado y evidencia una baja productividad debido a un nulo liderazgo y esfuerzo por trabajar en equipo, deteriorando sus motivaciones para desarrollar las actividades del trabajo de la mejor manera.

Siguiendo la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien muestra un nivel medio (68.6%) y un nivel bajo (19%) en colaboradores administrativos del sector público y de una empresa privada, respectivamente. Y por otro lado, estos resultados difieren de lo propuesto por Nuñez (2019) quien precisa que el 67.4% de su muestra analizada evidencian un nivel aceptable de desempeño laboral y un grupo reducido de 23.2% muestran un nivel óptimo.

En referencia a, la hipótesis general, los resultados señalan que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre el clima laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que el ambiente laboral inadecuado que evidencian los colaboradores estaría relacionado con su baja productividad y calidad de servicio que brindan, donde su motivación profesional y responsabilidad de sus actividades se van mermando cada vez más.

Estos resultados, siguen la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que un ambiente laboral que no es propicio para la realización de actividades laborales, se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores; obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.697 con un p-value de 0.000.

Asimismo, los resultados son similares a lo presentado por Nuñez (2019) que afirma que existe una correlación positiva entre el clima laboral y desempeño laboral, encontrando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.619 y un p-value de 0.000.

También sigue la línea de los hallazgos de Ruiz (2021) quien señala que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Hospital Heysen de Essalud Lambayeque, encontrando un p-value del estadístico de Tau-b de Kendall de 0,005.

Por otro lado, los hallazgos son similares a los de Tamayo y Romero (2019) quienes afirman que existe una relación directa y moderadamente fuerte entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, siendo representada por un coeficiente de correlación positiva y moderada de 0,668.

Con respecto a la primera hipótesis específica, los resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre la autorrealización de los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que la percepción de los colaboradores de no tener probabilidades de ascender profesionalmente dentro del sector farmacéutico y de no sentirse autorrealizados profesionalmente, estaría relacionado con su baja productividad y calidad de servicio que brindan.

Este resultado sigue la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral, encontrando con un coeficiente Rho de Spearman de 0.341 y un p-value de 0.000.

También son similares a los hallazgos propuestos por Nuñez (2019) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directamente proporcional entre la dimensión motivación laboral, variable proxy a nuestra dimensión de estudio que

autorrealización, con el desempeño laboral de los Agentes de Control en la Comisión de Tránsito del Ecuador, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.47 y un p-value de 0.000.

Asimismo, con respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados señalan que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre el involucramiento laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que el sentimiento de los colaboradores de no estar involucrados con las actividades del trabajo y con sus demás compañeros dentro del sector farmacéutico, estaría relacionado el bajo rendimiento de sus competencias laborales.

Este hallazgo sigue la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral, encontrando con un coeficiente Rho de Spearman de 0.542 y un p-value de 0.000.

También son similares a los de Tamayo y Romero (2019) quienes afirman que existe una relación directa y moderada entre la dimensión adaptación, similar a la dimensión involucramiento laboral, y el desempeño laboral de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, siendo representada por un coeficiente de correlación positiva y moderada de 0,454.

Por otro lado, con respecto a la tercera hipótesis específica, los resultados señalan que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre la supervisión hacia los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que la inadecuada supervisión de los superiores hacia los colaboradores del sector farmacéutico, estaría relacionado con su

inadecuado desennvolvimineto en sus centros de labores, el cual repercute en la calidad de servicio que brindan.

Este resultado sigue la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral, encontrando con un coeficiente Rho de Spearman de 0.508 y un p-value de 0.000.

Por su parte, con respecto a la cuarta hipótesis específica, los resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre la comunicación hacia y entre los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que la mala comunicación de los colaboradores del sector farmacéutico con sus compañeros y superiores, estaría relacionado con bajos rendimientos laborales como inadecuadas decisiones que carecerían de una visión global del negocio.

Este hallazgo sigue la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral, encontrando con un coeficiente Rho de Spearman de 0.335 y un p-value de 0.000.

Por otro lado, este resultado sigue lo propuesto por Nuñez (2019) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa baja y directamente proporcional entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los Agentes de Control en la Comisión de Tránsito del Ecuador, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.238 y un p-value de 0.020.

Finalmente, con respecto a la quinta hipótesis específica, los resultados señalan que existe una relación estadísticamente significativa de forma directa y de intensidad moderada, entre las condiciones laborales de los colaboradores del sector farmacéutico en el

distrito de Santa Anita y su desempeño laboral. Lo cual nos indica que un mal ambiente de trabajo, ya sea por inadecuada infraestructura, carencia de herramientas para desarrollar las actividades de trabajo o mala relación con los compañeros de trabajo, estaría relacionado con su baja motivación de los colaboradores para desarrollar sus actividades con el máximo de su potencial.

Este hallazgo sigue la línea de lo propuesto por Naventa (2022) quien precisa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral, encontrando con un coeficiente Rho de Spearman de 0.583 y un p-value de 0.000.

Los hallazgos también son similares a los de Tamayo y Romero (2019) quienes afirman que existe una relación directa y moderada entre la dimensión satisfacción de las necesidades, entendiéndolo como una adecuada condición laboral, y el desempeño laboral de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, siendo representada por un coeficiente de correlación positiva y moderada de 0,476.

En conclusión, los resultados evidencian una implicancia teórica ya que confirma que el ambiente laboral está estrechamente relacionado con el rendimiento laboral en el sector farmacéutico del distrito de Santa Anita. Asimismo, evidencia implicancia metodológica puesto que los cuestionarios propuestos permiten evaluar y cuantificar claramente a las variables de estudio. También, evidencia implicancias prácticas puesto que con dichos resultados, las personas que gerencian las empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, podrán aumentar la productividad de sus colaboradores mediante diversas políticas y acciones para mejorar los climas laborales en donde se desenvuelven.

Finalmente, se precisa que el clima laboral no sería el único factor que podría estar relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita, como por ejemplo: problemas familiares. El presente trabajo se limita a

estudiar un único factor como el clima laboral, abriendo una futura línea de investigación para determinar que otros factores podrían estar relacionados con los rendimientos laborales y si estos tienen mayor nivel de asociación.

4.2 Conclusiones

Primera. Se concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Clima laboral y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.456 y un p-value de 0.000; lo que indica que un ambiente laboral inadecuado estaría estrechamente asociado con un bajo rendimiento laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita.

Segunda. Se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.499 y un p-value de 0.000; lo que indica que la percepción de los colaboradores de no tener probabilidades de ascender profesionalmente dentro del sector farmacéutico y de no sentirse autorrealizados profesionalmente ocasionaría que la calidad de servicio brindada sea inadecuada.

Tercera. Se precisó que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.446 y un p-value de 0.000; lo que indica que, si un colaborador del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita no se involucra con su labor diaria, esto generaría un inadecuado nivel de productividad del colaborador.

Cuarta. Se evidenció que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.458 y un p-value de 0.000; lo que indica

que las inadecuadas supervisiones que reciben los colaboradores del sector farmacéutico en el distrito de Santa Anita afectarían a un adecuado desenvolvimiento laboral.

Quinta. Se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.447 y un p-value de 0.000; lo que indica de no existir una adecuada comunicación entre los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita y sus supervisores, las decisiones que estos tomarían serían ineficientes para el objetivo de las empresas de dicho sector.

Sexta. Se mostró que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral de colaboradores de empresas farmacéuticas, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.499 y un p-value de 0.000; lo que indica que si un colaborador del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita no cuenta con condiciones laborales adecuadas, su motivación y desempeño laboral se mermaría significativamente.

4.3 Recomendaciones

Primera. Se recomienda a las personas encargadas de liderar las empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita enfocarse en la estabilidad mental y física de sus colaboradores, manejando el estrés y la presión que puedan presentar los mismos.

Segunda. Se recomienda a las personas encargadas de liderar las empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita a promover una formación continua para sus colaboradores para que estos puedan demostrar su crecimiento profesional.

Tercera. Se recomienda establecer campañas de fidelización de colaboradores hacia sus organizaciones con el fin de interiorizar los objetivos y metas de las empresas por parte de los colaboradores.

Cuarta. Se recomienda establecer parámetros adecuados de supervisión de los líderes de las empresas del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita hacia sus colaboradores, para que estos últimos se sientan en plena libertad de mostrar todas sus potencialidades en sus trabajos diarios.

Quinta. Se recomienda establecer formas apropiadas de comunicación interna entre los colaboradores para lograr una mejor liquidez y articulación entre las áreas dentro de las organizaciones del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita.

Sexta. Se recomienda implementar los ambientes convenientes que permitan el desempeño adecuado de las funciones de los colaboradores del sector farmacéutico del distrito de Santa Anita.

Referencias

- Acsendo (2023) Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos. <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos>
- Ahmad, A., y Saefurrohman, S. (2020) Teacher's Perception of Academic Supervision of the School Headmaster. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(6), 289–302. <https://www.redalyc.org/journal/279/27964115028/html/>
- Andina (01 agosto 2020) El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Andrade, M., y Alves, A. (2015) Working and Health Conditions Reported by Informal Commerce Workers. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 24(2), 390–398. <https://doi.org/10.1590/0104-07072015000052014>
- Arguedas, I. (2019) Autorrealización En Personas Jóvenes: Fuentes y Estrategias Para Su Construcción. *Revista de Educación y Desarrollo*, (51), 15-18. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/51/51_Arguedas.pdf
- Argyris, C. (1958) Some Problems in conceptualizing organizational climate: A case study of a bank. *Administrative Science Quarterly*, N° 2, 501-520. <https://doi.org/10.2307/2390797>
- Arias, J., y Covinos, M. (2019) Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Caracas, p.21.

- Buendía, G. (2018) Clima laboral en las y los trabajadores del área farmacéutica de una empresa del distrito de Santa Anita, 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2880>
- Cadena, E., y Paz, A. (2021) El clima organizacional y sus repercusiones en el desempeño laboral [Tesis de Pregrado, Universidad de Nariño] <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/17596>
- Camarda, R. (2022) Clima laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Abra De Sol S.R.L. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Salta] http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=cmspage&pageid=24&id_novice=70475
- Caycho, S., y Miñan, J. (2017) Clima organizacional y su influencia en el Desempeño laboral en la subgerencia de tesorería de la municipalidad distrital de Santa Anita, Lima – 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Americas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/189>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Novena edición. McGraw-Hill.
- Donato, L. (2019) Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - período 2018 [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales] <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/205>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Morelos, J. (2018) Productivity and Its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

García, J., Reding, A., y López, J. (2013) Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 2(8), 217-224.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733226007>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[21252021000300002&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es)

Hernández, S. (2011) *Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CON Quito* [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1477>

Herrera, J. (2019) *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito* [Tesis de Licenciatura, Universidad

Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7202>

Infobae (2019) *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo.*

<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2023) *Estadística a Nivel distrito.*

<https://estadist.inei.gob.pe/report>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019) *Compendio estadístico 2019. Provincia de Lima.*

<https://acortar.link/OLP111>

Landau, S. y Everitt, B. (2004) *A Handbook of Statistical Analyses using SPSS*. Chapman & Hall/CRC Press LLC.

https://www.academia.dk/BiologiskAntropologi/Epidemiologi/PDF/SPSS_Statistic_al_Analyses_using_SPSS.pdf

Lewin, G. (1951) *Field theory in social science: Selected theoretical papers*. Editorial Harper.

Litwin, G., y Stringer, R. (1968) *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjtlaadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=497194](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjtlaadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=497194)

Loo, J. (2017) *Clima organizacional y la imagen corporativa de la Clínica Municipal de Santa Anita* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22232>

Ministerio de la Producción (2017) *Estudio de Investigación del sector Farmacéutico. Estudios Económicos*. <https://acortar.link/E8o4sV>

Montoya, P., Bello, N., Bermudez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017) *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>

Naventa, J. (2022) *Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Call Center, distrito de Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81879>

- Nuñez, J. (2019) Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Agentes de Comisión de Tránsito del Ecuador en Provincia los Ríos 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43032>
- Onça, S., Diógenes, B., y Caparróz, A. (2018) Clima e Comportamentos de Aprendizagem Grupal. Organizações & Sociedade, 25(86), 392–412.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4006/400658719003/400658719003.pdf>.
- Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017) La Comunicación Interna Como Herramienta Indispensable de La Administración de Empresas. Dominio de las ciencias, 3(4), 296–309. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>
- Palma, S. (2014) Cuestionario Tesis Clima Laboral [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
http://www.academia.edu/13457771/Cuestionario_Tesis_Clima_Laboral_Sonia_Palma_Carrillo_CAPITULO_I_EL_PROBLEMA_CIENTIFICO
- Palacios, F., Damian, E., y Damian, N. (2020) Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. Revista Científica y Tecnológica UPSE-CTU, 7(1), 1-7.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7498>
- Polo, M. (2019) La Responsabilidad Ética. Veritas (42), 49–72.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>
- Quispe, S., y Velarde, J. (2020) La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de cerro Colorado Arequipa 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/84b91670-b408-477b-9eb9-6dc2b0a9ab40>

- Rivera, O., Yangali, J., Rodríguez, J., y Ipanaqué, M. (2023) Manual de procesamiento estadístico para la investigación con SPSS. Fondo Editorial de la Universidad Privada Norbert Wiener. [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/Libro Estadistica DIGITAL 2023.pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/Libro_Estadistica_DIGITAL_2023.pdf)
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson Educación
- Ruíz, N. (2021) Clima Laboral y su relación con el desempeño laboral de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque, Perú, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Sánchez, M., y Sánchez, C. (2016) Measuring Quality in Service, as a Strategy for Competitiveness in Organizations. Universidad de Veracruz, 110–117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santamaría, J. (2020) Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Tamayo, Ñ., y Romero, Ch. (2019) El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3695?show=full>
- Torres, J., y Quijate, P. (2019) Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/197>
- Uribe, J. (2015) Clima y Ambiente Organizacional. 1sted. ed. El manual Moderno.

Zepeda, J., Delgado, Z., Soto, Jose., y Soto, Jesús. (2016) Involucramiento Laboral y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa, México. Teacs 9(19), 71–80.
<http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev19-Art5-ZepedayOtros.pdf>.

Anexos

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.	Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las PYMES del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.	Clima laboral Dimensiones según Palma (2004):	Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental Población: La población está conformada por los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita. Muestra: La muestra está conformada por 212 colaboradores de empresas
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorrealización ▪ Involucramiento Laboral ▪ Supervisión ▪ Comunicación ▪ Condiciones laborales 	
¿Existe relación entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.	Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, 2023.		
¿Existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?	Determinar si existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.	Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.		

<p>¿Existe relación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita. Técnica: Encuesta</p>
<p>¿Existe relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>	<p>Dimensiones según Naventa (2022):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio ▪ Responsabilidad ▪ Productividad ▪ Liderazgo ▪ Motivación 	<p>Instrumento: El cuestionario elaborado por Palma (2004) y Naventa (2022).</p>
<p>¿Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>	<p>Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas del rubro farmacéutico del distrito de Santa Anita, Lima, 2023.</p>		

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima Laboral	Se entiende como una percepción individual del empleador con respecto a su ambiente laboral, es decir, si un empleador tiene una buena percepción de su ambiente laboral (Palma, 2014).	La variable clima laboral será medido a través de la Escala Clima Laboral CL – SPC de Palama (2004).	Autorrealización	- Desarrollo profesional. - Oportunidad de progresar	1,6,11,16, 21 ,26 ,31,36, 41, 46	Escala ordinal: • Muy desfavorable • Desfavorable • Regular • Favorable • Muy Favorable
			Involucramiento laboral	- Identificación y Compromiso con la organización.	2, 7, 12,17, 22,27, 32,37, 42,47	
			Supervisión	- Apoyo y orientación por parte de sus superiores.	3, 8 ,13, 18, 23,28, 33 ,38, 43,48	
			Comunicación	- Claridad y pertenencia en el funcionamiento interno de la organización.	4 ,9, 14, 19, 24, 29, 34,39, 44 ,49	
			Condiciones laborales	- Infraestructura adecuada. - Tecnología que facilita el trabajo.	5 .10,15, 20, 25, 30, 35,40, 45, 50	
			Calidad de servicio	- Satisfacción de clientes.	1, 2, 3, 4, 5, 6	
Desempeño Laboral	Proceso en el cual se define qué tan exitoso ha sido un colaborador, un proceso o una empresa en logro de sus objetivos y metas (Donato, 2019).	La variable desempeño laboral será medido a través del Cuestionario de desempeño laboral de Naventa (2022).	Responsabilidad	- Conciencia de deberes y obligaciones.	7, 8, 9, 10, 11, 12	Escala ordinal: • Bajo • Medio • Alto
			Productividad	- Eficiencia laboral.	13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Liderazgo y trabajo en equipo	- Liderazgo para dirigir un grupo humano.	19, 20, 21, 22, 23, 24	
			Motivación	- Interés del colaborador para desarrollar su trabajo.	25, 26, 27, 28, 29, 30	

ANEXO 3 CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Test sobre el Clima Laboral

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás un cuestionario que corresponde al clima laboral de los colaboradores.

Lee con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora..					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 4 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Test sobre Desempeño laboral

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás un cuestionario que corresponde al desempeño laboral de los colaboradores. Lee con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera que brinda una excelente calidad en el servicio a los clientes					
2	Aplico las recomendaciones que los clientes me indican sobre la calidad de servicio.					
3	Soy consciente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí estado de ánimo.					
4	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.					
5	Brindo una atención cordial y respetuosa a los clientes					
6	Puede cambiar las quejas y sugerencias en oportunidades para seguir mejorando.					
7	Conoce cuáles son sus responsabilidades en la empresa.					
8	Las tareas encomendadas logra cumplirlas en el tiempo establecido.					
9	Es puntual con el ingreso a su jornada laboral y cumple con el horario establecido					
10	Acepta con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
11	La responsabilidad del puesto está claramente definida.					

12	Consulta con el supervisor sobre los cambios que le afectan directamente.					
13	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de sus actividades.					
14	Realiza sus actividades de manera ordenada.					
15	Realiza jornada extra para cumplir los objetivos establecidos en la empresa.					
16	Considera que su labor es eficiente al nivel solicitado por la empresa.					
17	Recibo una retroalimentación sobre mis actividades que realizo en la empresa.					
18	Estoy involucrado con mis labores en la empresa.					
19	El jefe de área toma decisiones con la participación de todos los colaboradores					
20	Demuestra disposición para integrarse con facilidad al equipo.					
21	Valora y respeta las ideas de los compañeros del equipo de trabajo.					
22	Se siente comprometido con los objetivos del equipo.					
23	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
24	Mis opiniones son escuchadas y me hacen participe de las decisiones.					
25	Se promueve la motivación en la empresa para un buen desempeño en sus labores.					
26	Se otorga facilidades para que logre adaptarse a los cambios que la empresa realiza.					
27	El trabajo que realiza le permite desarrollar sus habilidades.					
28	Se realiza un reconocimiento a los colaboradores que destacan en sus labores					
29	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					

