

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO - PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LA FUERZA DE VENTAS DE LAS BOTICAS Y  
FARMACIAS DE LA CIUDAD DE TUMBES 2015**

Para Optar el Título Profesional de

**Licenciada en Administración**

Ejecutora:

**Bach. Luna Farías Ingrid Silvana**

**Bach. Cespedes Moran Edi Marco**

**Asesor:**

**Mg. Jhony Cristhian Gonzáles Palomino**

**Co Asesora:**

**Dr. Edgar Amado Zavaleta Gíl**

**Tumbes – Perú**

**2015**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA FUERZA  
DE VENTAS DE LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA CIUDAD DE  
TUMBES 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

---

**Bach. Luna Farías Ingrid Silvana  
Ejecutora**

---

**Bach. Céspedes Moran Edi Marco  
Ejecutor**

---

**Lic. Jhony Cristhian Gonzáles Palomino  
Asesor**

---

**Dr. Edgar Amado Zavaleta Gil  
Co asesor**

**Tumbes - 2015**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA FUERZA  
DE VENTAS DE LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA CIUDAD DE  
TUMBES 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR**



---

**Mg. Gilmer Murga Fernández**

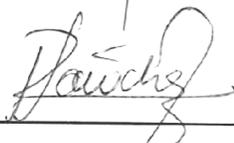
**Presidente**



---

**Dr. Javier Ausberto López Céspedes**

**Secretario**



---

**Mg. Alfredo Sánchez Ancajima**

**Vocal**

Tumbes - 2015

## **DEDICATORIA**

Dedicada a mis padres quienes me apoyaron durante este tiempo con constancia y perseverancia a culminar este proyecto.

A mi esposo Benjamín y a mi hija María José que fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo que redacté esta tesis.

**Ingrid Silvana Luna Farías**

Dedico esta tesis a Dios, a las hermanas Hijas de Santa Ana por su apoyo y orientación incondicional.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi esposa Ana María quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención a clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

**Edi Marco Cespedes Moran**

## **AGRADECIMIENTO:**

A los sinodales quienes estudiaron mi tesis y la aprobaron.

A los asesores del presente trabajo, quienes dieron su valioso aporte, como producto de su experiencia.

A todos los que me incentivaron para redactar y finiquitar esta investigación

**Ingrid Silvana Luna Farías**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde eh llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A nuestra Alma Mater UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis Prof. Javier Lopez Cespedes por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia , su paciencia y su motivación ha logrado en mi que pueda terminar mis estudios con éxito..

**Edi Marco Cespedes Moran**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LOS BACHILLEROS: LUNA FARIÁS, INGRID SILVANA Y CÉSPEDES MORÁN EDI MARCO.

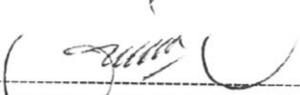
Siendo las once horas del día veintidós de julio del dos mil quince en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador Mg. GILMER MURGA FERNÁNDEZ (Presidente), Dr. JAVIER LÓPEZ CÉSPEDES (Secretario), M.Sc. RAÚL SÁNCHEZ ANCAJIMA (Vocal), y Lic. JHONY GONZÁLES PALOMINO (Asesor), Dr. EDGAR ZAVALA GIL (Co-Asesor) con el propósito de calificar la sustentación del proyecto de tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA FUERZA DE VENTAS DE LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA CIUDAD DE TUMBES 2015", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las observaciones por los sustentantes se obtuvo el calificativo de:

Aprobado Bueno

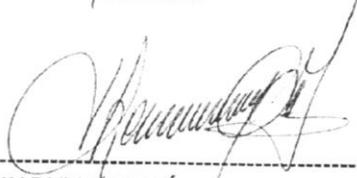
Siendo las 12.30, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

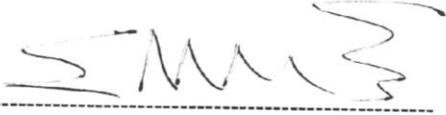
Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad

  
Mg. GILMER MURGA FERNÁNDEZ  
Presidente

  
Dr. JAVIER LÓPEZ CÉSPEDES  
Secretario

  
M.Sc. RAÚL SÁNCHEZ ANCAJIMA  
Vocal

  
Lic. JHONY GONZÁLES PALOMINO  
Asesor

  
Dr. EDGAR ZAVALA GIL  
Co-Asesor



## Índice de Contenidos

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**I PROBLEMA DE INVESTIGACION**

- 1.1. Planteamiento del problema..... 2
- 1.2. Justificación de problema..... 6
- 1.3. Objetivos de Investigación..... 6

**II MARCO TEÓRICO**

- 2.1 Revisión de literatura ..... 7
- 2.2 Enfoque de diferentes investigadores..... 19
- 2.3 Desarrollo de una perspectiva teórica propia ..... 21
- 2.4 Marco Conceptual ..... 22

**III ASPECTOS METODOLOGICOS E HIPÓTESIS**

- 3.1. Hipótesis de la investigación..... 23
- 3.2. Variables e indicadores ..... 23
- 3.3. Tipo de Investigación..... 24
- 3.4. Población y Muestra ..... 24
- 3.5. Metodología de la investigación..... 26
- 3.6. Recolección de la Información ..... 28
- 3.7. Procesamiento y análisis de la información..... 28

**IV RESULTADOS y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... 29**

- 4.1. Resultados ..... 29
- 4.2. Discusión de resultados ..... 76

**V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 78**

**VI REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 79**

**ANEXOS..... 82**

## RESUMEN

La presente investigación trata sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Fuerza de Ventas de las boticas y farmacias en la ciudad de Tumbes en el año 2015, puesto que las farmacias y boticas son empresas que contribuyen en el crecimiento económico y en la generación de empleo en el país y de manera muy especial en la Región Tumbes.

El clima organizacional para la presente investigación nos referimos a: percepción sobre la empresa y de su jefe inmediato, trabajo en equipo, satisfacción, remuneración, condiciones de trabajo y compañerismo. Respecto a desempeño laboral en las farmacias y boticas de la ciudad de Tumbes, nos referimos principalmente a logro a productividad de la fuerza de las ventas.

Se tuvo como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la fuerza de ventas de las farmacias y boticas de la Ciudad de Tumbes 2022?, El objetivo general de la investigación fue Determinar y explicar las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes 2022.

Se obtuvieron como principales resultados, respecto a la percepción del clima organizacional del recurso humano de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes, se encontró según gráfico N° 01, el 60% respondió que los objetivos se transmiten en todo nivel, así mismo, los encuestados manifestaron sentirse orgullosos de trabajar en las organizaciones donde se encuentran con un 90% de acuerdo gráfico N° 4. Este resultado se ve reflejado también en la encuesta aplicada a los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y farmacias donde las metas de las ventas de los últimos seis meses se han logrado siendo excelente 50% gráfico N° 43, los mismos encuestados respecto a las metas globales en un 100% buen gráfico N° 44. Se obtuvo como una de las principales conclusiones que la percepción del clima organizacional de los recursos humanos de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes es buena y se ven reflejados en el cumplimiento en el logro de las metas globales de las ventas.

Se arriba a una de las principales recomendaciones realizar talleres de liderazgo y de clima organizacional en las boticas y farmacias de la región Tumbes donde participen los vendedores y los administradores y/o químicos farmacéuticos.

**Palabras claves:** clima laboral, desempeño laboral, percepción, satisfacción, remuneración.

## ABSTRACT

This research deals with the organizational climate and the work performance of the sales force of pharmacies and drugstores in the city of Tumbes in 2015, since pharmacies and drugstores are companies that contribute to economic growth and employment generation in the country and especially in the Tumbes Region.

The organizational climate for this research refers to: perception of the company and of their immediate boss, teamwork, satisfaction, remuneration, working conditions and companionship. Regarding labor performance in pharmacies and drugstores in the city of Tumbes, we refer mainly to the achievement and productivity of the sales force.

The research problem was: ¿What is the relationship between organizational climate and labor performance of the sales force of pharmacies and drugstores in the city of Tumbes 2022? The general objective of the research was to determine and explain the dimensions of organizational climate and labor performance of the sales force of drugstores and pharmacies in the city of Tumbes 2022.

The main results obtained were, regarding the perception of the organizational climate of the human resources of the drugstores and pharmacies in the city of Tumbes, according to graph No. 01, 60% responded that the objectives are transmitted at all levels, likewise, respondents said they were proud to work in the organizations where they are with 90% agreement graph No. 4. This result is also reflected in the survey applied to the administrators and/or pharmaceutical chemists of the drugstores and pharmacies where the sales goals for the last six months have been achieved with an excellent 50%, graph N° 43, and the same respondents with respect to the global goals with 100% good, graph N° 44.

Keyword: work environment, job performance, perception, satisfaction, remuneration, job satisfaction, compensation,.

One of the main conclusions was that the perception of the organizational climate of the human resources of the drugstores and pharmacies in the city of Tumbes is good and is reflected in the achievement of the overall sales goals.

One of the main recommendations is to conduct leadership and organizational climate workshops in the pharmacies and drugstores of the Tumbes region with the participation of salespeople and managers and/or pharmaceutical chemists

**Author**

## INTRODUCCIÓN

Esta tesis tiene por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes, iniciativa que germina al observar cómo es que cada día se venden más productos del rubro farmacéutico, tratando de facilitar beneficios para las personas a través de mayor esfuerzo y seguridad por parte de la fuerza de ventas de cada una de las empresas del rubro.

El clima organizacional hoy en día es para la gran mayoría de las organizaciones que se esfuerzan por mejorar continuamente su clima organizacional con el fin de lograr una mayor productividad, sin olvidar los recursos humanos, mostrando o mostrando un determinado nivel de cosas positivas o negativas. en las interacciones, seguro o inseguro al expresar sentimientos o discutir inquietudes, respetuoso o irrespetuoso en la comunicación entre los miembros de la organización.

La eficiencia del trabajo del empleado en el alcance de los fines dentro de la organización en un momento dado también muestra que el desempeño es la eficiencia con la que los empleados trabajan dentro de la organización, donde el colaborador desempeña una gran faena, lo cual se verá vinculada al comportamiento, así como de los resultados obtenidos, el cual conlleva a la satisfacción laboral.

Bajo lo expuesto, Stoner afirma que el desempeño laboral no nada más que la forma en como el personal de la organización laboran eficientemente para lograr metas en común, conforme a las reglas básicas establecidas por la organización, es decir, por lo enunciado por el autor, los empleados realizan eficazmente los deberes y tareas de la empresa para alcanzar las metas desarrolladas. Milkovich y Budrow destacan que el desempeño laboral corresponde al desarrollo de cada persona, así como a sus características, necesidades y capacidades, las cuales se relacionan entre sí. El estudio muestra cómo se relacionan estos dos factores y trata de encontrar la rentabilidad óptima de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes.

El plan de investigación, está constituido en cuatro capítulos:

En el Primer Capítulo, referente al problema de investigación y objetivos, con el que se sustenta la investigación, detallando lo relacionado con la Satisfacción Laboral y el desempeño Laboral.

El Segundo Capítulo, en donde se detalla el Marco Teórico, teniendo en cuenta las variables: Clima organizacional y desempeño laboral.

En el Tercer Capítulo, aspectos metodológicos, relacionados con material y métodos aplicados en el desarrollo de la investigación, precisando el tipo de investigación, población, muestra, metodología de la investigación, así como de la recolección, procesamiento y análisis de la información.

El Cuarto y último capítulo, en el que se expone los resultados de la investigación, detallando 47 gráficos, además se incluye la discusión de los resultados a los que se arriba en la investigación.

En el quinto capítulo se arriba a conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, el sexto capítulo se indica la bibliografía que se consultó para realizar la presente investigación.

**Los autores**



## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Antecedentes del Problema**

El clima organizacional ofrece fortaleza a los procedimientos organizacionales y admite una mejor productividad por su indiscutible vínculo con el capital humano de la organización.

En el mundo actual este tema está tomando auge debido a la necesidad de entender todo lo que interviene en el desempeño de las personas, como posición inevitable para el alcance de la excelencia en el proceso del cambio y así conseguir una mejor eficiencia organizacional, y ello conlleva a una rápida competitividad tanto a nivel nacional e internacional, empleando así un mejor desarrollo de metodologías para la correcta evaluación del personal. La gestión moderna relaciona la productividad del recurso humano directamente con el ambiente laboral en que las personas se desarrollan.

El clima organizacional indica la facilidad o dificultad que encuentra un empleado para aumentar o disminuir su productividad o para alcanzar su punto de equilibrio. Por ende, la evaluación del clima es determinar, a través de la percepción de los empleados, cuáles son los problemas en la organización y el diagnóstico del impacto que tienen en las estructuras organizacionales y cómo actúan los factores internos y externos que inciden en el proceso de trabajo. mediadores. o no adecuado para la calidad y el propósito.

El clima organizacional es un camino y un instrumento de gestión para el programa de aumentar la productividad, reducir el ausentismo y los costos, y trasladar los posibles cambios en las organizaciones como resultado de la influencia de fuerzas internas o externas que obligan a los gerentes a tener una actitud continua de mejora continua. porque la organización depende de ello. Al hacer esto, pretendemos evaluar el impacto del estudio del clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizacionales.

Gran parte de los trabajos consultados, generalmente ultiman que un clima organizacional favorable influye en un eficiente desempeño laboral. Por ejemplo, en la investigación realizada por Chiang y Antonio (2010), nos describe que el principal

factor del clima organizacional que está afectando al rendimiento de los trabajadores, es la relación con los superiores; factor que actualmente es relevante en las empresas comercializadoras de artefactos electrodomésticos a nivel nacional y de modo particular con los ubicados en la ciudad de Tumbes. Cole y Butterfield (2006), concluye que existe una interacción significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

En el Perú, también existen varias investigaciones significativas a nivel de tesis relacionados al tema de clima organizacional y desempeño laboral. Entre estos estudios, se mencionan los siguientes:

Pineda y Pineda (2012):

En su tesis de maestro, investigó la influencia del clima laboral en la productividad del personal de una compañía industrial. Concluyendo que se encuentra una relación directa del clima laboral y la evaluación del desempeño de los colaboradores. Para ello, aplicó encuestas, encontrando que el principal problema es que los supervisores son percibidos por los obreros y empleados, como jefes autocríticos y no como líderes facilitadores”.

Franco (2006):

En su tesis para obtener el grado de licenciatura de psicología, estudió la vinculación entre los elementos del clima organizacional y las competencias del desempeño laboral en docentes de un colegio parroquial del Piura. Concluyendo que existe una relación entre ambas variables.

En la esfera internacional también existen investigaciones que recogen relación con el tema que se estudia, entre los cuales se puede citar a los siguientes:

Herrera (2005):

En su estudio titulado "Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la industria metal- mecánica", tuvo como objetivo determinar qué factores del clima organizacional trascienden positiva y negativamente en el desarrollo del empleado. Por ende, se aplicó un cuestionario de 57 preguntas cerradas a 37 trabajadores entre las edades de 20 a 55, con un nivel social medio y bajo con diferentes escolaridades. Se concluyó que el clima organizacional de la empresa repercute positivamente en el desarrollo de los empleados con un 50% de los aspectos evaluados, los mismos que

resultan de manera positiva al compañerismo, ambiente laboral, vinculo patrón-trabajador y sentimientos hacia la labor. De manera negativa se detalló la satisfacción laboral, prestaciones, seguridad y apoyo. Consigo a ello, también se concluyó que existen elementos que no afectan en el clima organizacional tales como: la comunicación, el horario de trabajo y las infraestructuras. Por último, Herrera aconseja optimar la parte salarial, así como el capacitar a las jefaturas y fomentar actividades de buena armonía y recreación para perfeccionar la satisfacción laboral.

Palomino (2001):

Publicó un artículo en la revista online argentina "Ser Humano y Trabajo" en el que explora el concepto fundamental de clima organizacional y cómo la calidad del ambiente de trabajo puede determinar la contribución de los empleados dentro de la organización. Su investigación saca dos conclusiones importantes, la primera enseña que, si un gerente está buscando resultados a largo plazo, el gerente debe prestar total atención al ambiente de trabajo, porque responder al liderazgo autocrático genera productividad y conflicto a corto plazo. entorno a largo plazo. La segunda es que se valore al empleado como parte integral del éxito de la organización, porque cuando un empleado siente que su trabajo contribuye al éxito de la organización, conduce a un ambiente de trabajo positivo.

Velásquez y Balam (2004):

Su estudio, titulado "Clima Organizacional", presenta los resultados de un artículo sobre el clima desarrollado en una universidad privada en México. El objetivo principal fue esencialmente determinar el clima organizacional del docente y su impacto en el desempeño docente. La encuesta se realizó en el primer semestre de 2003 entre 97 profesores universitarios actuales. El instrumento utilizado fue una entrevista directa con 95 ítems divididos en 8 componentes que examinan variables clave del clima organizacional. La metodología de la encuesta utilizada fue descriptiva y en conclusión, la encuesta encontró que los empleados participaban activamente pero no se sentían parte del éxito de la organización, señalando que los empleados revelan la confusión en el ambiente laboral sobre la participación laboral.

Africano, Faría & Quintero (2008):

Realizaron un análisis del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de vigilancia para mostrar si había una asociación significativa entre las dos variables. La población estuvo constituida por 82 trabajadores, de los cuales se incluyeron 5 muestras. Se utilizaron técnicas de muestreo probabilístico y cuestionarios como medio de recolección de información. Se registraron un total de 36 preguntas y 5 opciones de respuesta. Se investigó una variedad de factores, incluida la satisfacción laboral, la capacitación, los incentivos, la tutoría, la evaluación, el trabajo en equipo, la compensación, la comunicación y la motivación. La inconformidad en la retribución recibida destaca como el factor más significativo, ya que los trabajadores le otorgan una gran importancia. Se concluyó que las culturas organizacionales de las empresas encuestadas no fueron altamente productivas y suficientes para lograr un buen desempeño.

### **1.1.2. Delimitación del objeto de estudio**

- **Delimitación espacial**

En el presente trabajo, la delimitación espacial comprende la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes.

- **Delimitación temporal**

Comprende los hechos registrados durante el periodo mayo a agosto del 2015.

### **1.1.3. Interrogante del problema**

Con la descripción y la delimitación del objeto de estudio, se puede formular la siguiente interrogante:

**¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de la fuerza de ventas de las farmacias y boticas de la Ciudad de Tumbes 2022?**

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La presente investigación, pretende dar a saber cuál es la percepción del personal que conforma la fuerza de ventas sobre su ambiente de trabajo, y a la vez evaluar cada

factor de este sobre su rendimiento y finalmente se determinará qué factores del clima organizacional son los que más relación tienen en el desempeño laboral del personal de fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes.

Esta investigación permitirá además brindar un panorama sobre la actual gestión de clima organizacional de las empresas del rubro de boticas y farmacias, desde una perspectiva interna la que beneficiará a sus colaboradores internos, a sus clientes, así como también a las empresas del mismo rubro y similares.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar y explicar las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Conocer la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes 2022.
2. Determinar cuál es la percepción del personal de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de tumbes sobre su jefe inmediato y su desempeño laboral.
3. Conocer el grado de integración de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de tumbes para trabajar en equipo y su relación con el desempeño laboral.
4. Conocer el nivel de satisfacción y las condiciones de trabajo del personal de fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes y su relación con el desempeño laboral.
5. Conocer si el personal de fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes, está conforme con las remuneraciones percibidas y su ambiente de trabajo y la relación que existe con el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1.1 Clima organizacional**

##### **2.1.1.1 Definición**

Talcott Parsons (1966) propuso una teoría que revela la organización como un subsistema de la sociedad, llamando la atención sobre los complejos vínculos institucionales entre organización y sociedad. Esta teoría también proporciona vías que permiten la integración de la personalidad, los sistemas sociales organizacionales y los niveles culturales. Esta integración se puede realizar a través de roles, estatus y expectativas, teniendo en cuenta la orientación de la personalidad y la orientación normativa. Sin embargo, esta teoría nunca fue comprendida y aceptada correctamente porque los desafíos en ese momento tenían implicaciones prácticas especiales y era difícil para los investigadores de la época hacer tales esfuerzos, como en los estudios de Katz y Kahn (1977) y Buckley (1973), ninguno o muy pocos se aferran a la propuesta parsoniana.

Desde 1960, se ha venido desarrollando el estudio acerca de clima organizacional brindando una extensa escala de definiciones del concepto. A continuación, se mencionan variadas definiciones sobre clima organizacional. Observando su evolución a lo largo de los años.

Forehand y Von Gilmer (1964), definen la cultura organizacional de la siguiente manera: “Estos rasgos son relativamente permanentes en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas dentro de una organización”.

Según Tagiuri (1968), el ambiente organizacional se define como la calidad relativa a largo plazo del ambiente interno de una organización en el que sus miembros experimentan o influyen en su comportamiento, y puede describirse como los valores de un conjunto particular de características organizacionales. o valores.

Concálves (1997), define el clima organizacional como el fenómeno intermediario que media entre los elementos de un sistema organizacional y las tendencias motivacionales que conducen al comportamiento y resultados organizacionales.

Zepeda (1999), de manera muy sencilla, muestra que el ambiente en el que una persona realiza su trabajo diario, el trato del jefe hacia los subordinados, la relación entre los empleados en la empresa e incluso las relaciones con los proveedores. y clientes, darán forma al ambiente organizacional.

Entre tanto, para Castro (2004), El clima organizacional es el ambiente interno de los miembros que integran la organización, y está íntimamente relacionado con el nivel de motivación. Por lo tanto, es positivo si satisface las necesidades personales y espirituales del miembro y negativo si no lo hace.

Por su parte, Aguado (2005), cuando una persona va a trabajar, lleva todos los días una serie de estereotipos sobre sí misma. Estos estereotipos reaccionan a varios factores relacionados con el trabajo diario y juntos forman el entorno organizacional.

Según Idalberto Chiavenato (2005), El clima organizacional está estrechamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando su motivación es alta, el clima organizacional tiende a ser alto y las relaciones de satisfacción, actividad, atención y cooperación entre los participantes son favorables. Cuando los miembros están motivados, el ambiente organizacional se debilita, posiblemente debido a la frustración o las barreras para satisfacer las necesidades individuales. El clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización y es un factor regulador para lograr un buen desempeño laboral.

La consultora HayGroup define el clima organizacional como percepción de los profesionales sobre el comportamiento organizacional que afecta su efectividad en el trabajo

### **2.1.1.2 Enfoques del clima Organizacional**

Considerando las definiciones antes mencionadas, podemos apreciar la diversidad de conceptualización acerca de clima organizacional. Es por ello que, Dessler (1993), hace que se tenga en cuenta que no hay consenso sobre el término, ya que las definiciones van desde factores organizativos puramente objetivos, como la estructura, las políticas y las reglas, hasta atributos cognitivos importantes, como la amabilidad y el apoyo.

Partiendo de esta falta de consenso, el autor establece la definición de este término según el criterio de expertos en la materia:

- El primero es el enfoque estructuralista. En esto se diferencian dos investigadores, Forehand y Gilmer (citado por Dessler, 1993, p. 181), quienes precisan el clima organizacional como "el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra o influye en el comportamiento de las personas que la forman".
- El segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts (citado por Dessler, 1993, p. 182), quienes definen el clima como "la opinión que el empleador se forma de la organización".
- El tercer enfoque es desde un punto de vista estructural y subjetivo, representado por Litwin y Stringer (citado por Dessler, 1993, p. 182), quienes mencionan lo siguiente: "El impacto subjetivo de los sistemas, los estilos informales de los gerentes y otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización en particular".

### Cuadro N° 1

#### Enfoques del Clima Organizacional

Enfoque Estructuralista	Son características de la organización que influyen en el comportamiento del trabajador.
Enfoque Subjetivo	Es una opinión que se forma el trabajador sobre la organización.
Enfoque Estructuralista y Subjetivo	Es la percepción del trabajador sobre su ambiente de trabajo.
Enfoque de Síntesis	Son percepciones y opiniones del trabajador sobre diferentes aspectos de la organización.

Podemos apreciar que el cuadro N° 1 nos muestra una síntesis sobre los diferentes enfoques del clima organizacional que varían desde describir lo que son características de la organización, opiniones y percepciones.

### **2.1.1.3 Dimensiones del Clima Organizacional.**

Friedlander y Marquilies (citado por Dessler, 1993, p. 190), se refieren a aspectos, como compromiso, trabas u obstáculos, intimidad, ética de trabajo, actitudes, énfasis en la producción, confianza y consideración.

Likert (1967) describe los métodos de liderazgo, la naturaleza de la motivación, la naturaleza de los procesos de comunicación, la naturaleza de los procesos de influencia e interacción, la toma de decisiones, el establecimiento o la dirección de metas, establecer metas, seguir el progreso y los resultados, y mejorar las metas.

Por su parte, Meyer (1968), toma en cuenta el cumplimiento, la rendición de cuentas, los estándares, las recompensas, la claridad organizacional y la moral.

Schneider y Bartlett (citados por Dessler, 1993, p. 191), hacen referencia al apoyo de la gerencia, el interés en las nuevas contrataciones, el conflicto, la independencia de la agencia, la satisfacción y la estructura organizativa.

en un contexto educativo, tienen en cuenta la cohesión del profesorado, el espíritu de equipo, la apertura, la consideración, el nivel emocional de relación con el director y la escala de importancia de la producción.

En el caso de Franco (2006), afirma que la mayoría de los cuestionarios utilizados diferían en ciertos aspectos generales, a pesar de la falta de acuerdo en varios aspectos del clima, en las que llama la atención:

- a) el grado de autonomía que los actores experimentan en el sistema;
- b) el grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de la organización según su cargo
- c) el tipo de recompensa o remuneración;
- d) la consideración, el aprecio y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores.

Herrera (2005), teniendo en cuenta la competencia, eficacia, responsabilidad, practicidad específica, riesgo e impulsividad.

La consultora HayGroup identifica seis aspectos clave del clima en su sitio web, tales como: Claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, conciencia y espíritu de equipo.

Como podemos observar, los autores toman en cuenta diversas dimensiones del clima organizacional al momento de evaluarla. A partir de ellas, a continuación, se presentará un gráfico describiendo las dimensiones que se tomarán en cuenta al calcular el clima organizacional en la actual investigación.

**Gráfico N° 1: Dimensiones del Clima Organizacional**



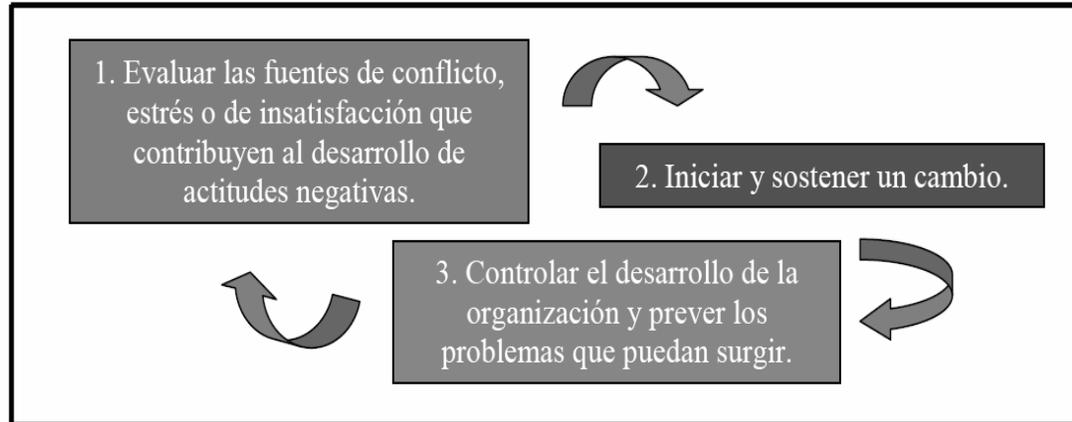
Fuente: Elaboración propia

Tal como apreciamos en el gráfico N° 1, las dimensiones del clima organizacional tomadas en cuenta para la presente investigación, son: estructura organizacional, el grado de identificación que tienen los trabajadores con la compañía, el liderazgo que reciben, la autonomía para realizar sus labores, la comunicación, el trabajo en equipo, la satisfacción que sienten la relación con compañeros y jefes, y la evaluación de los conflictos que actualmente existen.

### **a) Importancia del clima organizacional**

Flores García Rada (1992) considera que el clima manifiesta los valores, actitudes y creencias de los miembros. Estos, por su propia naturaleza, se convierten en elementos del clima. Debe poder analizar y diagnosticar la salud de su organización por tres razones:

**Gráfico N° 2: Razones para Diagnosticar el Clima Organizacional.**



**Fuente: Elaboración propia.**

Como muestra este gráfico, una de las razones para diagnosticar el clima organizacional es evaluar las fuentes de conflicto, tensión o insatisfacción. Resulta particular ya que en la presente investigación se desea conocer por que existen tantos conflictos entre el personal operativo y el directivo.

## **2.1.2 Desempeño Laboral.**

### **2.1.2.1 Definición de Desempeño Laboral**

A consideración de Idalberto Chiavenato (2000: 359), el desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual, para lograr los objetivos".

Por su parte, William B. Werther, Keith Davis (1999) sostienen que el desempeño laboral varía de persona a persona, ya que afecta las habilidades, la motivación, el trabajo en equipo y la capacitación de los trabajadores, los factores de supervisión y la situación de cada persona, así como su percepción de su rol en la organización.

En el caso de Milkovich y Boudreau (1994), definen al desempeño laboral como un conjunto de características individuales, como capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Sobre el tema, Ghiselli (1998) establece cómo el desempeño es influenciado por cuatro factores: motivación, habilidades y características personales: claridad y aceptación de roles y oportunidades de desempeño.

En este contexto, Alles (2009) afirma que el desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas de los empleados para sus trabajos, sus actitudes hacia el éxito y su deseo de armonía. Así, el desempeño está vinculado o relacionado con las habilidades y conocimientos que sustentan las acciones del trabajador, para reforzar los objetivos de la empresa.

### **2.1.2.2 Rasgos del Desempeño Laboral**

Con respecto a las características del desempeño laboral, Ramírez Plazas (2004) señala que los psicólogos han utilizado durante mucho tiempo las habilidades cognitivas y las habilidades intelectuales para pronosticar el desempeño laboral, afirmando que cuanto más inteligentes son las personas, más exitosas son en el trabajo, sugiriendo que es probable. Pero sabemos que la inteligencia es solo una parte de la historia. Hay otros factores significativos del desempeño laboral concernientes con el carácter más que con la inteligencia, como la creatividad, el liderazgo, la integridad, el apoyo, la colaboración en el lugar de trabajo y el amor por el trabajo.

Cuando los psicólogos intentan determinar el tipo de personalidad de una persona, observan cinco dimensiones básicas de la personalidad:

**Cuadro Nº 2**  
**Dimensiones básicas de la personalidad.**

<b>Dimensión</b>	<b>Características</b>
Extraversión	Grado en que alguien es sociable, conversador y firme.
Disponibilidad	Grado en que alguien es bondadoso, cooperador y confiable.
Seriedad	Es cuando una persona es responsable y orientada hacia el logro.
Estabilidad emocional	Cuando una persona es tranquila, entusiasta y segura (persona positiva) o tensa, nerviosa, depresiva e insegura (persona negativa).
Apertura de la experiencia	Grado en que alguien es imaginativo, artísticamente sensible e intelectual.

**Fuente: Elaboración propia**

En el cuadro que precede, se muestra los aspectos considerados por los psicólogos para determinar la personalidad. Actualmente podríamos considerar estos aspectos como competencias que son requeridas a los trabajadores.

**a) Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño**

Según Schruder & Sherman (1974), "Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado y debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los implicados en el departamento de personal.

Existen varios métodos para evaluar el desempeño de los empleados. Los más utilizados se pueden clasificar en 3 grandes grupos:

- **Métodos de Evaluación por Características**

Diseñado para medir la participación de las características en relación con las habilidades, características y capacidades requeridas para desempeñar el cargo. Estos métodos son: escalas gráficas de calificación, métodos de escalas mixtas, método de distribución forzada y método de formas narrativas (Alles, 2009).

- **Métodos de Evaluación Basado en Comportamientos**

Permiten a los evaluadores identificar instantáneamente el punto en el que un empleado se desvía de la escala. Estos métodos se desarrollaron para describir específicamente qué acciones deben o no mostrarse en la cabina. En general, su mayor uso es proporcionar a los empleados retroalimentación sobre el desarrollo.

- **Métodos de Evaluación por Resultados**

Se refieren a metas u objetivos cuantificables que miden los logros alcanzados por las partes interesadas en su trabajo. Estos métodos son: medición de la productividad y administración por objetivos (Alles, 2009).

### Cuadro N° 3

#### Descripción de los Métodos Tradicionales

Métodos Tradicionales	Sub Métodos
1) Método de evaluación por características	<b>Escalas gráficas:</b> Se evalúa un conjunto de características, poniendo énfasis en aquellas que el trabajador posee.
	<b>Escalas mixtas:</b> se evalúan las características en grados: superior, medios o inferior.
	<b>Distribución forzada:</b> se separan las características en grupos de adecuadas o inadecuadas.
	<b>Formas narrativas:</b> se observa al trabajador y se emite un juicio de valor.
2) Método de evaluación basado en comportamientos.	<b>Incidentes críticos:</b> se evalúan comportamientos favorables o desfavorables del trabajador.
	<b>Escala fundamental para la medición del comportamiento (BAR):</b> escalas que muestran el desempeño más representativo.
	<b>Escalas de observación del comportamiento (BOS):</b> se evalúa sólo si el comportamiento es frecuente”.
3) Método de evaluación por resultados.	<b>Mediciones de productividad:</b> se valora la rentabilidad, productividad y volumen de ventas por unidades producidas.
	<b>Administración por objetivos:</b> Estimación en base al desempeño de los objetivos.

**Fuente:** Elaboración propia

El cuadro N° 3, describe cada método componente de los grandes métodos tradicionales, indicando qué componente o características intervienen en cada caso al momento de realizar la evaluación a los trabajadores.

Cabe señalar que estos métodos, aunque tradicionales, aún hoy en día hay empresas que los siguen aplicando, pensando que está de moda en estos días aplicar evaluaciones de desempeño por competencias 180° y 360°.

**Cuadro N° 4**  
**Criterios de los Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño**

<b>Método de características</b>	<b>Método basado en el comportamiento</b>	<b>Metas y resultados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del cargo</li> <li>• Conocimiento de negocio</li> <li>• Lealtad.</li> <li>• Capacidad de realización.</li> <li>• Comprensión de situaciones.</li> <li>• Facilidad de aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espíritu de equipo</li> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Personalidad.</li> <li>• Sociabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de trabajo.</li> <li>• Calidad de trabajo.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Satisfacción del cliente.</li> <li>• Reducción de costos.</li> <li>• Rapidez en soluciones.</li> <li>• Reducción de desperdicios.</li> <li>• Ausencia de accidentes.</li> <li>• Atención a los plazos.</li> </ul>

**Fuente: Elaboración propia**

Este cuadro nos muestra los criterios que son tomados en cuenta al momento de evaluar el desempeño del personal en cada método. Para la presente investigación se aplicará el método de evaluación del desempeño por resultados.

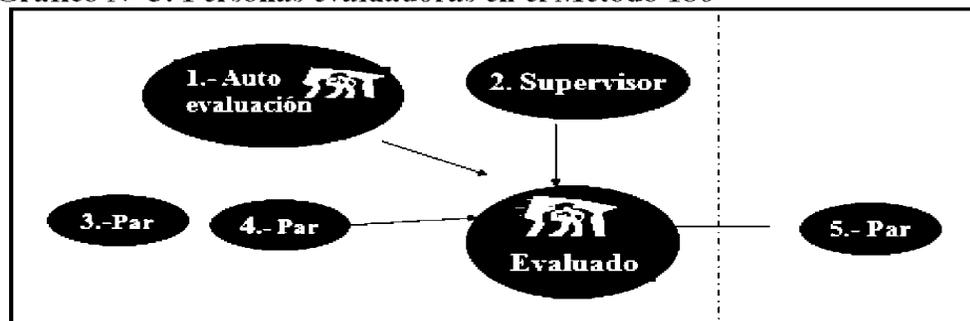
**b) Métodos de Evaluación de Desempeño por Competencias**

Estos son métodos para evaluar el desempeño de los empleados. Entre ellos tenemos 180° y 360°.

• **Evaluación de 180°**

Es aquel en el que un individuo es evaluado por su inspector, compañeros, autoevaluación y posiblemente un cliente. Se diferencia de una valoración de 360° en que no incluye a los empleados (Alles, 2009).

**Gráfico N° 3: Personas evaluadoras en el Método 180°**



**Fuente: Martha Alles (2009)**

En el presente graneó observamos que la evaluación de 180° consiste en la autoevaluación I evaluación del supervisor y 3 evaluaciones de los compañeros de trabajo.

- **Evaluación de 360°**

“Para Alles (2009), la Evaluación 360°, consiste en que un grupo de personas valora a otra por medio de una serie de factores predefinidos con la finalidad de realizar una retroalimentación. Estos factores son comportamientos observables de la persona en el desarrollo diario de su práctica profesional. Las personas evaluadoras son: supervisores, pares, jefes, subordinados, el propio evaluado quien realiza una autoevaluación, y puede incluir también a clientes y proveedores”.

### **2.1.3 Principales establecimientos de boticas y farmacias de Tumbes**

Los principales establecimientos de venta de electrodomésticos de Tumbes, son las empresas donde se realizará la presente investigación. A continuación, se mencionarán aspectos importantes de dicho sector empresarial para conocerlo de modo más cercano.

#### **2.1.3.1 Información del sector farmacéutico**

Según un artículo publicado en el Diario El Comercio, se vende bajo el nombre de medicamentos en más estados además de Lima. El aumento de los ingresos y los patrones de consumo cambiantes en las áreas rurales han hecho de las áreas rurales una realidad rentable para los vendedores de viviendas. Los resultados finales del diagnóstico 2012 (Arellano Marketing) muestran que, en Arequipa, Trujillo, Huancayo, Iquitos y Cusco, el porcentaje de consumidores que reportaron haber comprado un dispositivo el año pasado es mayor que el de Lima.

En el sector farmacéutico, Trujillo fue la región con mayor participación de compradores, mientras que en el sector Braun (audio y video), Iquitos lideró sorpresivamente.

Este mayor consumo en provincias ha permitido que el 50% de los \$280 millones que se pagarán este año provengan de fuera de Lima, particularmente de drogas: “Las ventas nacionales han sido sólidas, dijo, ya que productos como las lavadoras se han convertido en necesidades básicas en los hogares en todos los segmentos”, señala.

Según el estudio, LG ocupó el segundo lugar en retiros en Lima y provincias: “tenemos un fuerte compromiso con la innovación y nuestros acuerdos con cadenas locales muestran un fuerte crecimiento”, detalla.

De hecho, este último ocupa el quinto lugar entre los comercios preferidos de Iquitos, mientras que Estiros es el líder en Arequipa. Estas cadenas compiten localmente con cadenas especializadas como Mi Farma, Inka Farma, Medi Farma, Mi Farma, BTL y FASA, lo que las convierte en fuertes canales de distribución de estos productos.

Según cifras de Arellano Marketing, las diferencias regionales de memoria son pequeñas. Inkarma ocupa el tercer lugar a nivel nacional, pero el segundo en el estado con el 40% de las ventas.

Se evidencia masificación fuera de Lima, con la apertura de oficinas en Arequipa y Chiclayo, y un “aumento del 30% en el número de promotores de especialidades en el interior para mejorar la presentación del producto y brindar promociones atractivas”, explica Fernando Oda, Gerente de Ventas Farmacéuticas en Mi Farma.

El líder del mercado de pequeños electrodomésticos, Oster, ya tiene el 5% de sus ventas fuera de Lima. El Estado también reconoce el valor de la calidad y la innovación en todas las líneas diseñadas pensando en las familias peruanas.

El mercado de artefactos electrodomésticos crecería 15 por ciento el año 2012 y conseguiría una facturación de 1,200 millones de dólares al cierre del año, estimación de la Cámara de Comercio de Lima (CCL).

Reuniendo actualmente a 26 empresas del sector, el narcotráfico demuestra que este desempeño se sustenta en el buen dinamismo de la economía nacional y la amplia gama de territorios de venta en el Perú.

El presidente de este comité de CCL, Javier Butrón, explicó que la buena marcha que está experimentando el sector este año se debe a la ampliación del alcance territorial de ambos formatos de venta (esto supone un crecimiento del 20%) refirió que, a pesar de que las ventas de artefactos para el Día de la Madre y el Día del Padre registran niveles altos, los porcentajes más altos se registran entre julio y diciembre debido a los bonos utilizados para la compra de nuevos artículos. Finalmente, dijo, a pocos días de las fiestas navideñas, las ventas de electrodomésticos por parte de los gerentes que

trabajan para empresas de este sector muestran un aumento del 17% con respecto a la misma temporada de 2011.

En este contexto, debe entenderse que la fuerza de ventas de una empresa es el conjunto de recursos (humanos o materiales) que se dedican directamente a tareas íntimamente relacionadas con ella. La disciplina administrativa encargada de organizar esos recursos es la dirección de ventas. Por tanto, la dirección de ventas se dedica a definir estratégicamente la función y objetivos de la fuerza de ventas, crear el plan de ventas e implantarlo, seleccionar a las personas del equipo, formarlas, remunerarlas, ofrecerles incentivos, controlarlas y adoptar las medidas de reconducción necesarias para la consecución del objetivo.

Para mejorar la contribución de marketing a la empresa y respaldar el flujo de información del mercado a la empresa y viceversa, la fuerza de ventas debe integrarse en un plan de marketing integral.

Pero debe tenerse en cuenta que estos logros son el resultado de la labor de un conjunto de personas que trabajan en una diversidad de condiciones, en muchos casos sometidos a una presión para obtener grandes rendimientos, lo cual constituye el Clima Organizacional.

Cuando hablamos de la percepción de una organización y su entorno de trabajo, nos referimos al entorno psicológico, su sistema de filtrado o estructura perceptiva. Según esta percepción, los empleados de la empresa describen diferentes estímulos que les influyen en el lugar de trabajo y definen su 'situación laboral'. Esta atmósfera psicológica de una organización se llama "cultura de empresa" para las personas.

## **2.2. ENFOQUES DE DIFERENTES INVESTIGADORES**

Según Andrés A. Rodríguez (2008), su investigación plantea: El propósito de este estudio es determinar si existen asociaciones significativas entre las variables y si el clima organizacional o la satisfacción laboral son predictores significativos del resultado y sus dimensiones individuales. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre las variables y que el clima y la felicidad general predicen mejor el rendimiento. En cuanto a las dimensiones del desempeño, solo el clima predice significativamente el

comportamiento formal y las condiciones personales, y solo la satisfacción laboral predice significativamente el desempeño y la productividad.

Para Mabel Jiménez Díaz (2009), en su investigación titulada, nos dice que “Su investigación tuvo como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador. La investigación es descriptiva. Para la obtención de información se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral utilizando técnicas estadísticas de nivel descriptivo. Además de una discusión grupal utilizando el diagrama de Ishikawa para analizar las principales causas de insatisfacción, se analizaron documentos y se realizaron entrevistas a trabajadores experimentados y de prestigio. El aporte de este trabajo comienza a conformar un mecanismo regular de procesamiento del clima organizacional que forma parte del capital estructural de la industria. El estudio brinda una visión de la organización en cuanto a las percepciones que tienen los empleados de las empresas encuestadas sobre su clima organizacional, señala indicadores de baja satisfacción con las tareas que realizan y desconocimiento de la intencionalidad organizacional. Los métodos inspiran los resultados de su trabajo.

Según Jorge Vicente Mayuri Barón (2009), las organizaciones empresariales, ya sean corporaciones o instituciones sin fines de lucro, son las fuentes que impulsan el desarrollo de las comunidades y por ende de todos los que conforman la sociedad.

Una sociedad se clasifica en buena o mala según el nivel de desarrollo de sus sociedades, según el grado de estructuración de valores que promueve e implementa, normas, protocolos, costumbres, falta de su cultura organizacional expresada en el trabajo. actividades de los miembros del régimen general.

Cuando un sistema falla, replantea la existencia de la organización y sus componentes, compara el desempeño ideal con el desempeño real, encuentra la causa de su “rotura o distorsión”, propone correcciones y toma nuevos rumbos. Dependiendo de las necesidades actuales y proyectadas de su organización.

En este trabajo se describe el planteamiento del problema objeto de estudio, los objetivos a alcanzar, las hipótesis sustentadas y las relaciones de las variables involucradas, y las herramientas desarrolladas con las correspondientes tablas operativas y utilizadas en su culminación.

### **2.3. DESARROLLO DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA PROPIA**

A partir de las definiciones que se mencionarán a continuación, se puede concluir que el clima organizacional consiste en la forma como es percibida la organización, es decir, cuál es la opinión de los trabajadores sobre el lugar donde desarrollan su actividad laboral, basándose en aspectos físicos y humanos: y que finalmente esa percepción influye sobre su conducta.

Así pues, el clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello las empresas e instituciones requieren contar con mecanismo de medición periódica de su clima organizacional.

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Esto no es raro. El concepto de clima (debido en parte a sus implicaciones atmosféricas geográficas) nos permite ampliar nuestra perspectiva analítica desde una visión parcial y reduccionista a una más global, integrando el medio ambiente como una variable del sistema, y un fenómeno complejo también puede complicarse las tareas.

Respecto al desempeño laboral, se puede decir que consiste en el grado de habilidad y conocimiento que posee el trabajador para realizar su función, la personalidad que lo caracteriza y el grado de motivación previo a la ejecución de esa función. De todas maneras, a continuación, se mencionarán diversas definiciones sobre desempeño laboral.

## 2.4. MARCO CONCEPTUAL

- **Competencias:** son las habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y rasgos de personalidad que posee un trabajador para desarrollar de manera óptima su función.
- **Diagnóstico de clima organizacional:** es un análisis que permite obtener información acerca de la situación actual del clima organizacional en la empresa, indicando si esta cuenta con un clima organizacional adecuado o inadecuado. Concepto elaborado a partir de las definiciones de: Palomino (2001).
- **Fidelización del personal:** es la identificación que poseen los trabajadores hacia la organización, la cual los hace sentirse parte importante de ella. Chiavenato (2000).
- **Influencia del clima organizacional:** es el impacto que este posee ante el comportamiento organizacional y ante las decisiones que toman los trabajadores. Aguado (2005).
- **Objetivos específicos de desempeño:** Este es el objetivo principal o relacionado a corto plazo que se logrará durante el período de evaluación. Flores García Rada (1992).
- **Percepción:** es una función que desarrollamos mediante nuestros sentidos y que nos permite recibir, elaborar e interpretar la información que llega del entorno. Ghiselli (1998).
- **Retribución:** es la recompensa o remuneración que recibe el trabajador por parte de empresa al desarrollar su función. Herrera (2005).

## **CAPITULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS E HIPÓTESIS**

### **3.1. Hipótesis de la investigación**

El clima organizacional guarda directa relación con el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.

### **3.2. Variables e indicadores**

#### **A) Variable Independiente**

El clima organizacional

#### **Indicadores de la variable independiente**

- Percepción sobre la empresa
- Percepción sobre su jefe inmediato
- Trabajo en equipo
- Satisfacción
- Remuneración
- Condiciones de trabajo
- Compañeros de trabajo

#### **B) Variable Dependiente**

Desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.

#### **Indicadores de la variable dependiente**

- Cantidad y calidad de trabajo.
- Atención y satisfacción al cliente.
- Logro de metas y solución de problemas.
- Puntualidad y asistencia al centro laboral.

### 3.3. Tipo de investigación

La investigación se clasifica con los siguientes razonamientos:

- **Por el tipo de pregunta planteada en el problema:** Es un estudio descriptivo porque describe el fenómeno actual. Es decir, la investigación pretende describir y explicar el clima organizacional que prevalece entre la fuerza de ventas que labora en las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes y su desempeño laboral.
- **Por el método de estudio de las variables:** Es un estudio cuantitativo porque el examen de las variables produce datos numéricos categorizados.
- **Por el tiempo de aplicación de la variable:** Es un estudio transversal porque no tiene que dedicar tiempo a explorar para obtener los datos, debe dedicar tiempo a explorar el momento en que se mide la variable.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población fue formada por el total de los trabajadores que conforman la fuerza de ventas de las boticas de la Ciudad de Tumbes que se indican en el cuadro siguiente:

**Cuadro N° 5**  
**Trabajadores que conforman la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.**

<b>Boticas y Farmacias</b>	<b>N° de trabajadores</b>
<b>Boticas de la ciudad de Tumbes</b>	
Arcangel	11
La Felicidad	28
Inkafara	30
Mi Farma	11
<b>Total, trabajadores de boticas</b>	<b>80</b>
<b>Farmacias de la ciudad de Tumbes</b>	
Rodrich	2
San Marcos	2
<b>Total, trabajadores de Farmacias</b>	<b>04</b>
<b>Total, trabajadores de boticas y farmacias</b>	<b>84</b>

**Fuente: Ofician de Comercialización de la Municipalidad Provincial de Tumbes.**

Además, se considera para la presente investigación a los seis administradores y/o químico farmacéuticos como parte de la muestra.

### 3.2.2 Muestra

El tamaño de la muestra asciende a 38 trabajadores representativos de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes, según el cálculo que a continuación se detalla (Alvitres, 2000):

Muestra Inicial

$$n = \frac{z^2 pqN}{E(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

N = 84 trabajadores

Z = 1.96 valor "Z" normal estándar al 95 % de confianza.

p = Probabilidad de éxito 0.50

q = 1- p Probabilidad de fracaso 0.50

E = Tolerancia de error 5 %

Muestra Final

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Sustituyendo los valores:

$$n' = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(84)}{(0.05)^2(84-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 48.2216542$$

Determinando la muestra final, tenemos:

$$n = \frac{44}{1 + \frac{44}{55}} = 38 \text{ Trabajadores}$$

En el siguiente cuadro, estratificaremos la muestra final encontrada:

Cuadro N° 6  
Estratificación de la muestra final de trabajadores que conforman la fuerza de ventas de las boticas y farmacias e la Ciudad de Tumbes

<b>Boticas y farmacias</b>	<b>N° de trabajadores</b>	<b>%</b>	<b>i = Muestral</b>
Arcangel	11	13.1	5
La Felicidad	28	33.3	12
Inkafara	30	35.7	14
Mi Farma	11	13.1	5
Rodrich	2	2.4	1
San Marcos	2	2.4	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>38</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Metodología de la investigación

#### 3.5.1 Metodología

La presente investigación utilizó un diseño descriptivo, ya que su objetivo general fue determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal que conforman la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.

Así mismo, bajo este diseño se pudo explicar el porqué de los niveles de desempeño del personal que conforman la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes; además que motivos son la causa por que los trabajadores obtienen un mejor nivel de desempeño y qué factores del clima organizacional son los que más se relacionan en el desempeño laboral.

Del mismo modo, esta investigación es cuantitativa, ya que se aplicó una escala de tipo Likert para la recolección de la información acerca de la opinión y percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente de trabajo.

### 3.5.2 Métodos

En este estudio se utilizaron los siguientes métodos:

- a. **Problemático- Hipotético:** Porque pude formular un problema, pregunta o interrogante sobre la realidad recorriendo las droguerías y farmacias de la ciudad de Tumbes.
- b. **Descriptivo:** Es posible realizar un análisis de la variable investigada Analizar el conocimiento que cuenta con la información que se transmite al personal que conforma la fuerza de venta de droguerías y farmacias de la ciudad de Tumbes porque está permitido.
- c. **Inductivo-deductivo:** La inducción solo brinda datos del entorno por el que transita el ente investigado, pero al vincular estos datos es posible identificar conceptos y enunciados y sacar conclusiones en base a ellos. Esto es principalmente trabajo deductivo.
- d. **Método analítico-sistemático:** Este método me permitió estudiar detenidamente los datos obtenidos durante las realidades problemáticas y las fases de ejecución.
- e. **Método estadístico:** Permitted Pudiste cuantificar información y mostrar y presentar los datos que investigaron tu problema.

### 3.5.3 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron durante el estudio son:

- La Encuesta: Se aplicará en la forma de cuestionario, en la que plasmaremos preguntas para determinar el nivel de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.

### 3.6. Recolección de la información

Los datos fueron recolectados de dos maneras:

- a) De tipo bibliográfico para obtener la información existente sobre el tema, como antecedentes, clima organizacional, desempeño laboral y conocer la opinión de los diferentes investigadores que han abordado este tema.
- b) Aplicación de la encuesta diseñada para lograr este propósito en la forma de cuestionario escrito.

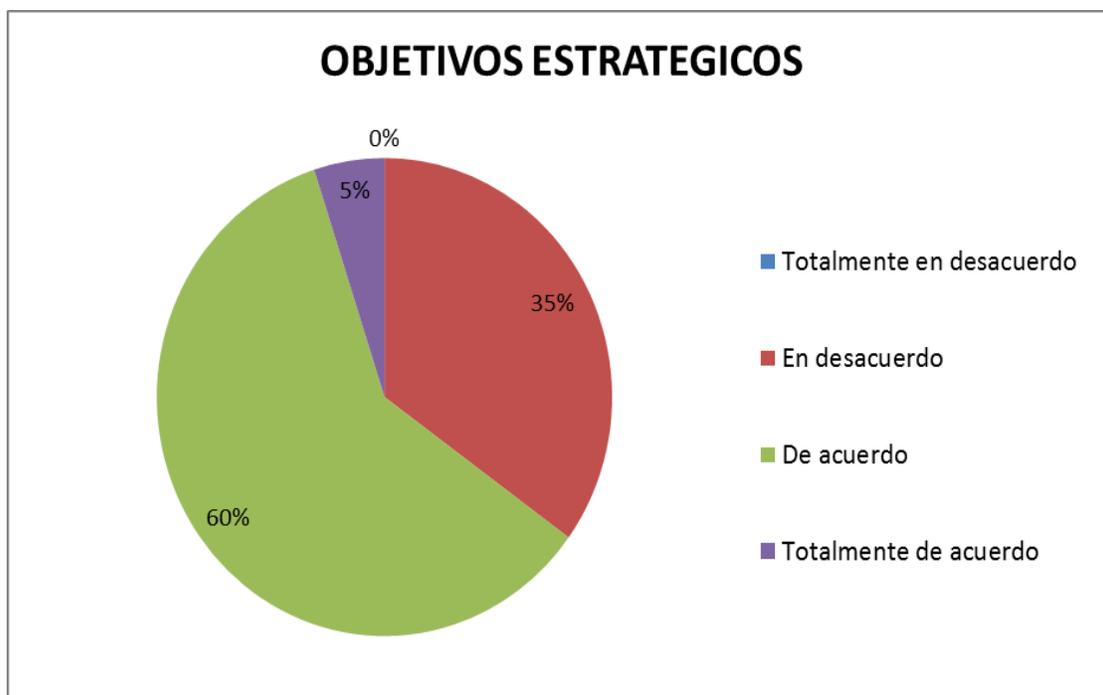
### **3.7. Procesamiento y análisis de la información**

Obtenida la información con la aplicación de una encuesta laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes, determinadas en la población y muestra, así como la información obtenida aplicando la encuesta en la forma de cuestionario se procedió al análisis y consolidación de los aspectos más relevantes de la información que nos permitió confirmar la hipótesis de estudio, lo cual se hizo utilizando la hoja de cálculo de Excel.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

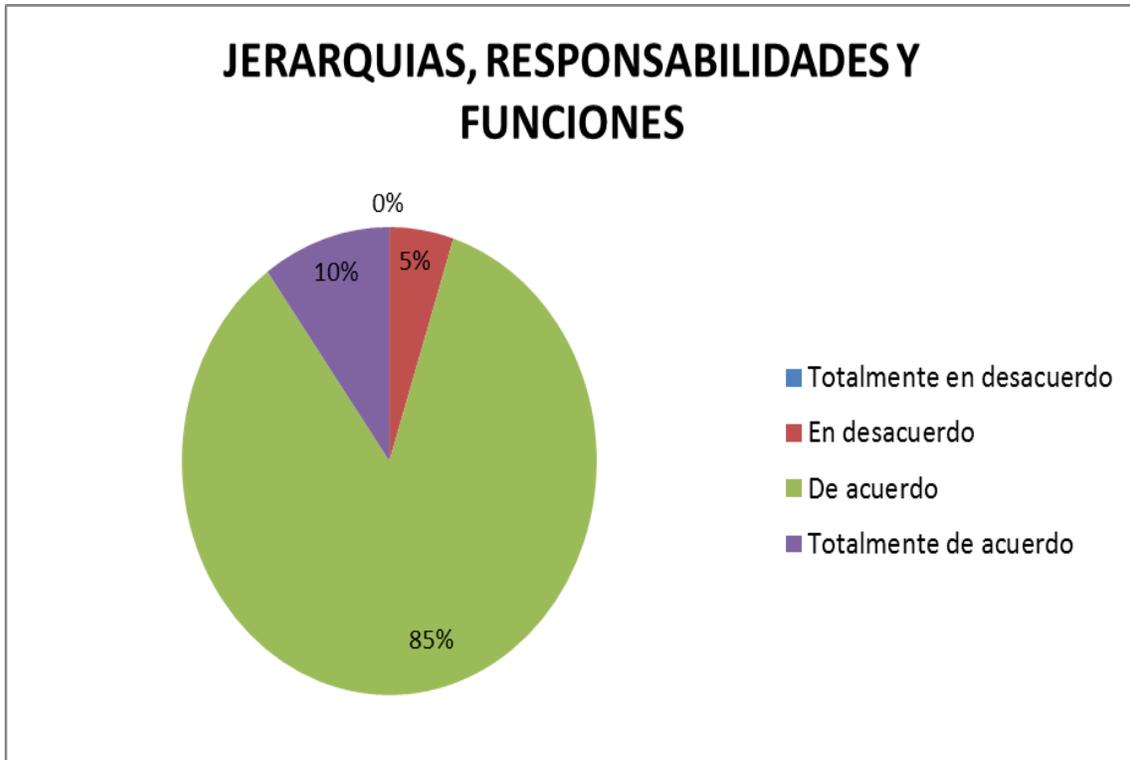
**Gráfico N° 1**  
**Objetivos Estratégicos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes**

En gráfico N° 1, respecto a si los objetivos estratégicos se transmiten a todo nivel, los encuestados respondieron. El 60% de acuerdo, el 35% en desacuerdo y solamente el 5% totalmente en desacuerdo.

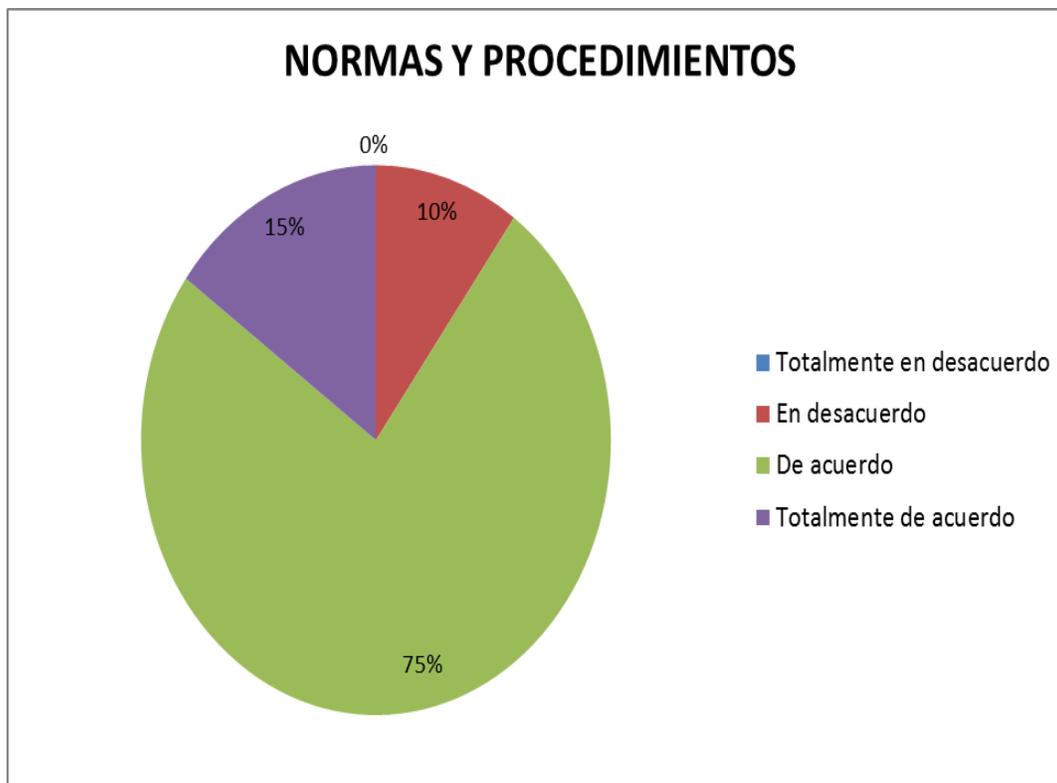
**Gráfico N° 2**  
**Jerarquías, responsabilidades y funciones**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 2, en relación a las jerarquías, responsabilidades y funciones son claras el 85% están de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo, el 5% en desacuerdo, así contestaron los encuestados.

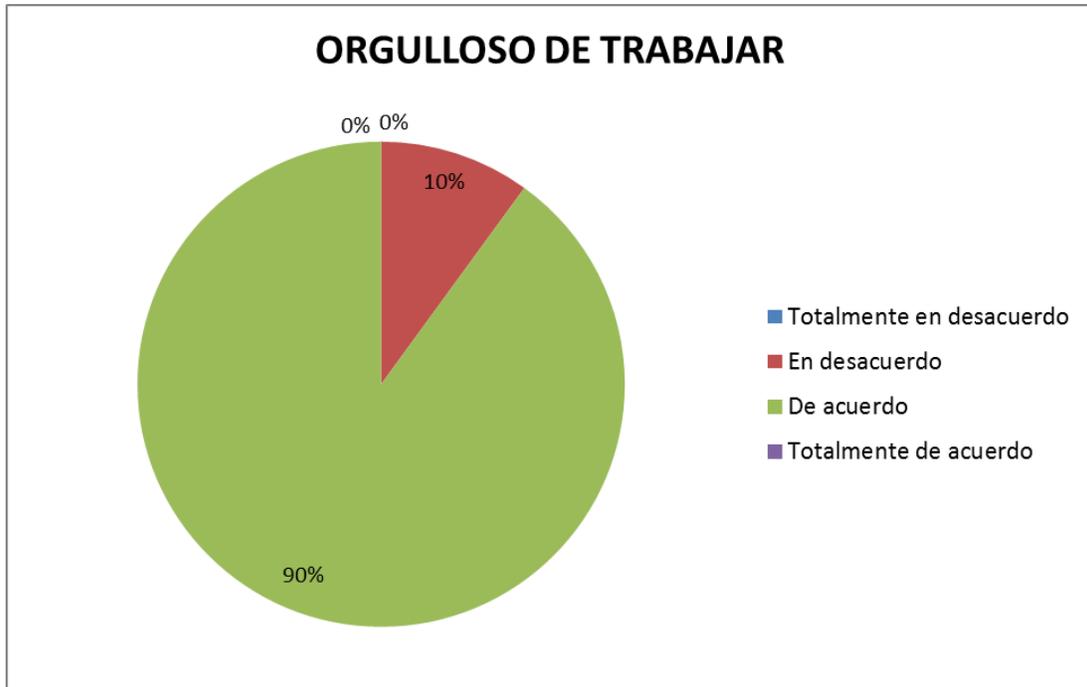
**Gráfico N° 3**  
**Normas y procedimientos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En relación a la pregunta si existen normas y procedimientos de trabajos adecuados, los encuestados respondieron de acuerdo 75%, el 15 % totalmente de acuerdo, en desacuerdo 10% tal como se observa en gráfico N° 3.

**Gráfico N° 4**  
**Orgullosos de trabajar**

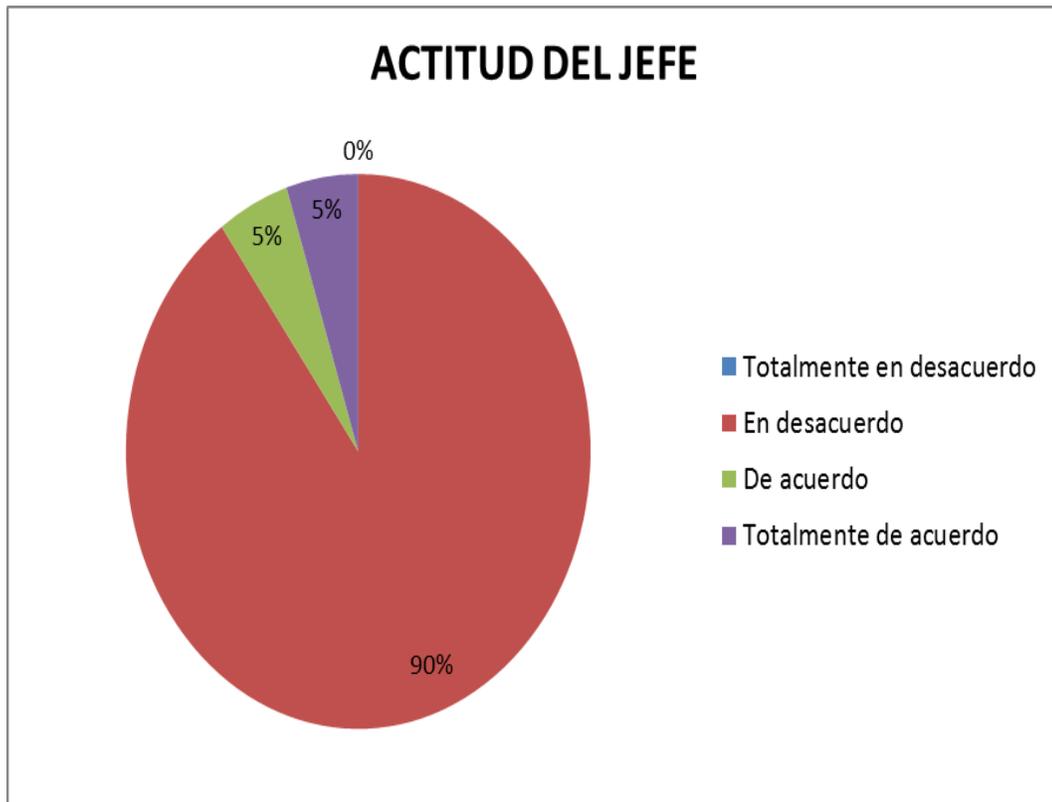


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 4, de acuerdo a la pregunta me siento orgulloso de trabajar en esta empresa, el 90% respondieron estar de acuerdo, el 10% en desacuerdo.

## PERCEPCION SOBRE SU JEFE INMEDIATO

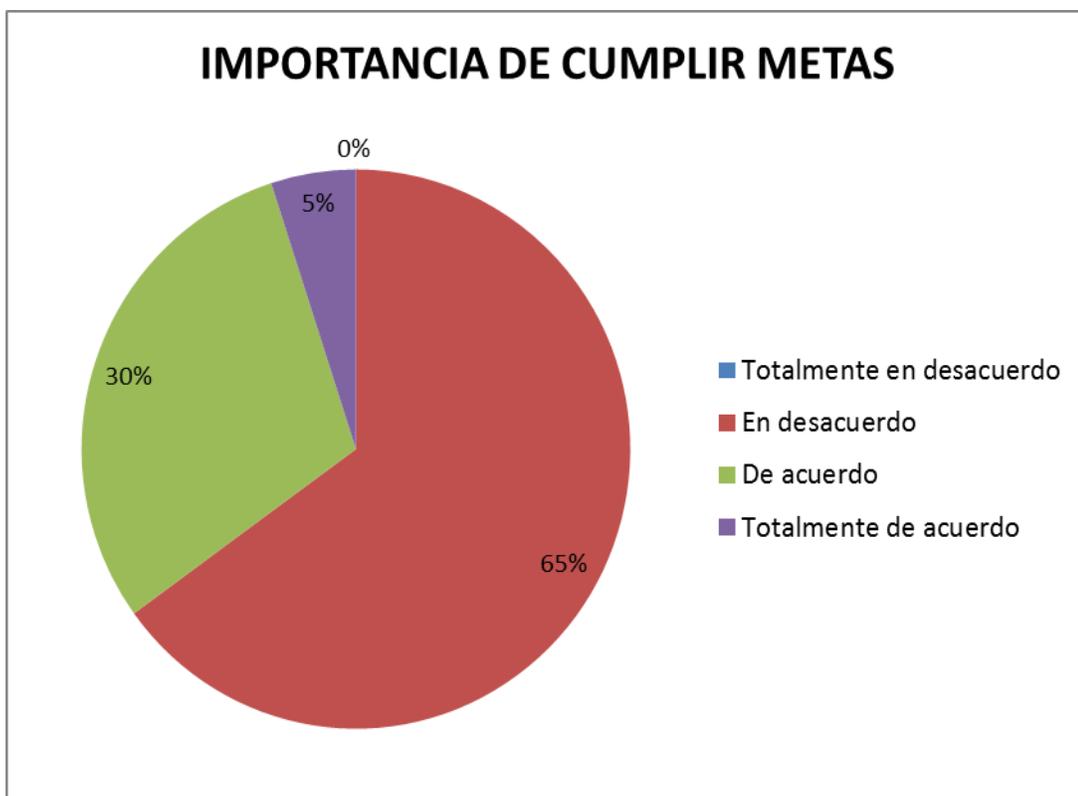
Gráfico N° 5  
Actitud del jefe



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de tumbes.

En gráfico N° 5, en relación a la actitud asumida por mi jefe es de estímulo, el 90% respondió estar en desacuerdo, el 5% totalmente de acuerdo y de acuerdo el 5%.

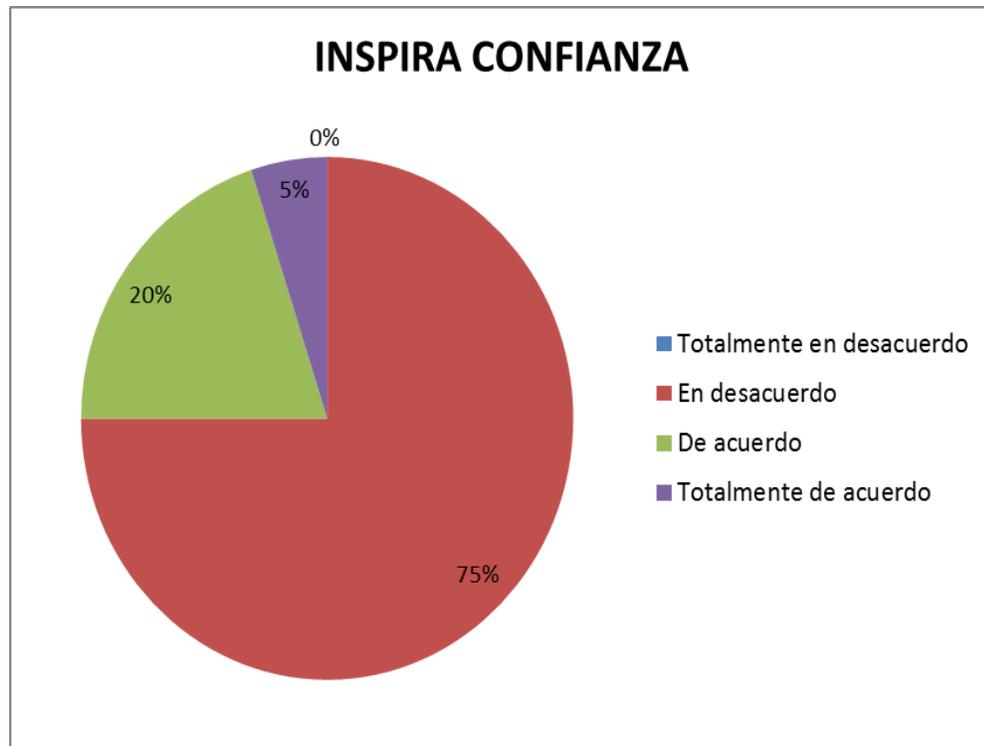
**Gráfico N° 6**  
**Importancia de cumplir metas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de tumbes.**

Los encuestados, a la pregunta importancia de cumplir metas el 65% manifestó estar en desacuerdo, el 30% es de acuerdo y el 5% restante dijeron estar totalmente de acuerdo tal como se observa en gráfico N° 6.

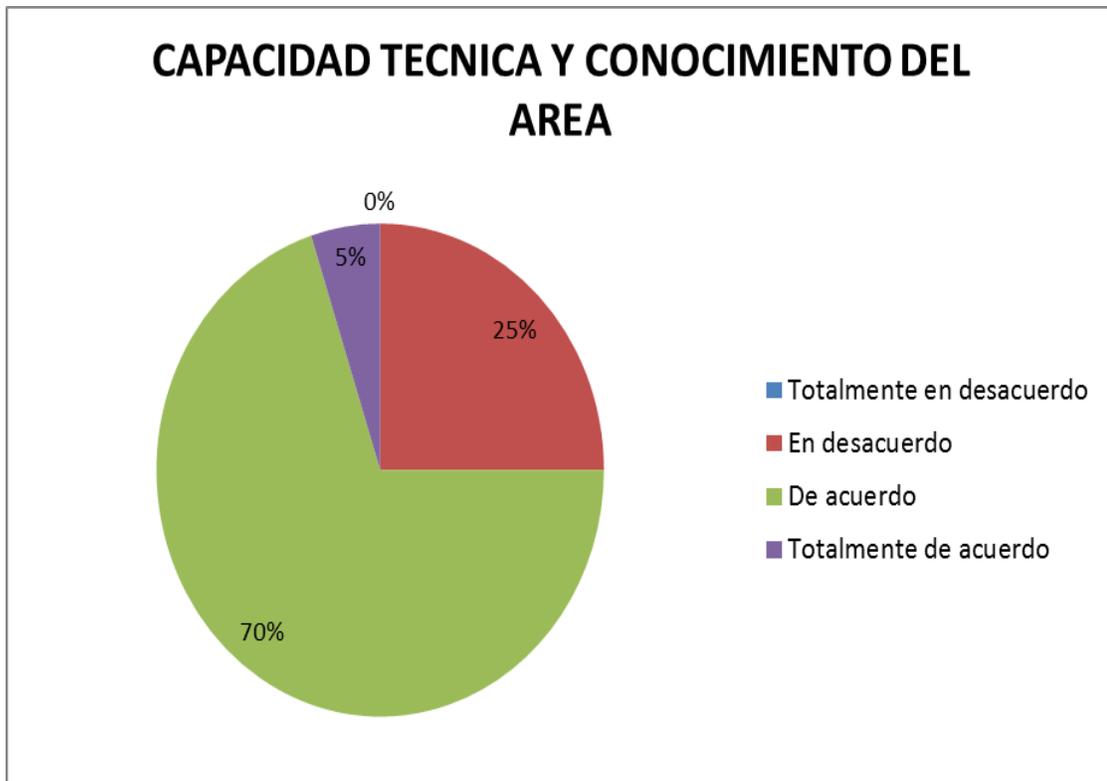
**Gráfico N° 7**  
**Inspira confianza**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta me inspira confianza para hacerle preguntas el 75% de los encuestados dijeron estar en desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 5% finalmente dijeron estar en desacuerdo, gráfico N° 7.

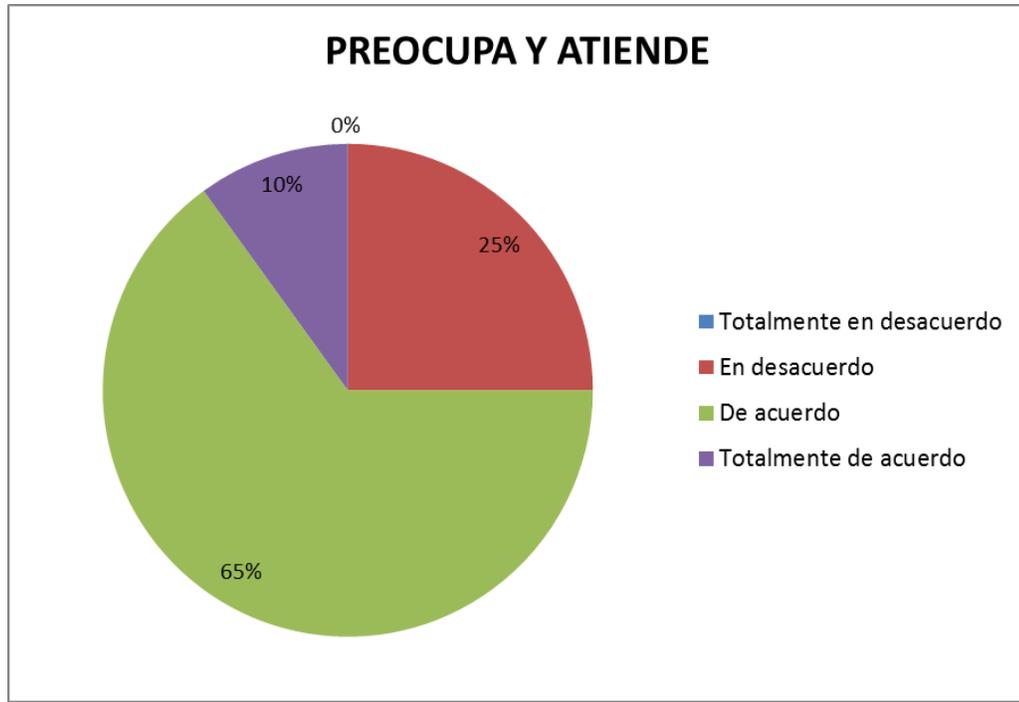
**Gráfico N° 8**  
**Capacidad técnica y conocimiento del área**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

El 70% de los encuestados dijeron estar de acuerdo a la pregunta posee capacidad técnica y conocimiento del área, el 25% manifestaron estar en desacuerdo, el 5% restante respondieron estar totalmente de acuerdo, gráfico N° 8.

**Gráfico N° 9**  
**Preocupa y atiende**

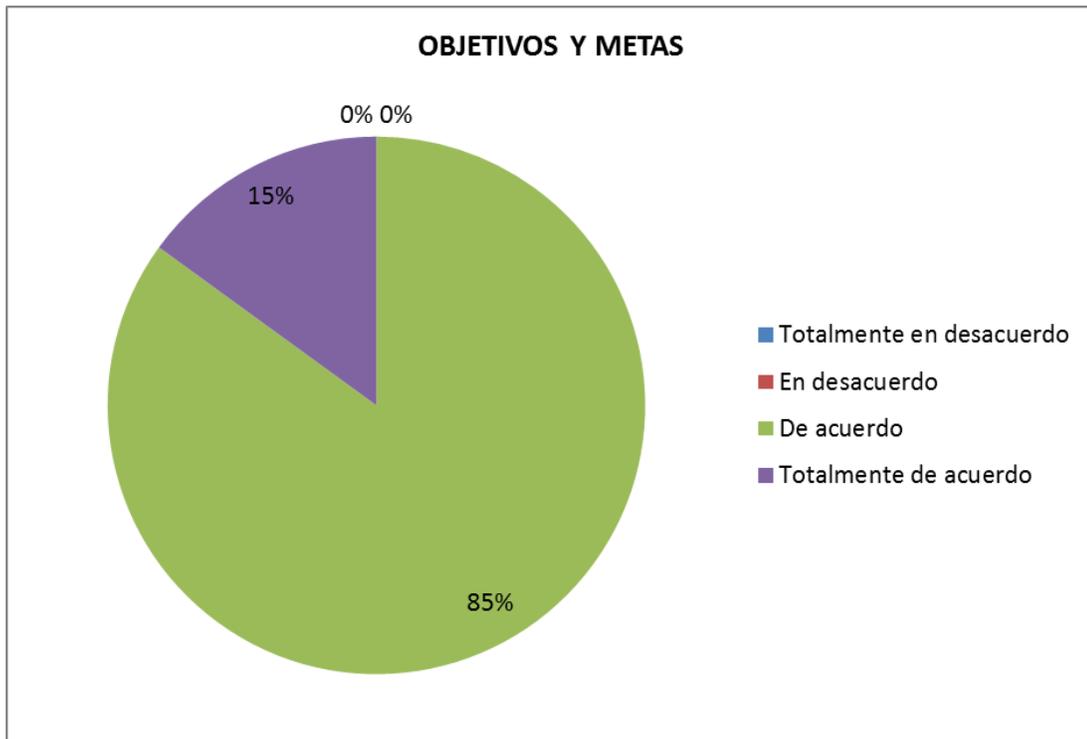


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En tabla y gráfico N° 9, en relación a la pregunta. Se preocupa, escucha y atiende a los demás. El 65% respondió estar de acuerdo, el 25% en desacuerdo y totalmente de acuerdo el 10%.

## TRABAJO EN EQUIPO

Gráfico N° 10  
Objetivos y metas



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 10, a la pregunta. Todos conocen los objetivos y metas del área y los comparten. El 85% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo el 15%.

**Gráfico N° 11**  
**Se muestran colaboradores**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta, las personas del área se muestran colaboradores, el 95% de los encuestados dijeron estar de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo gráfico N° 11.

## Gráfico N° 12

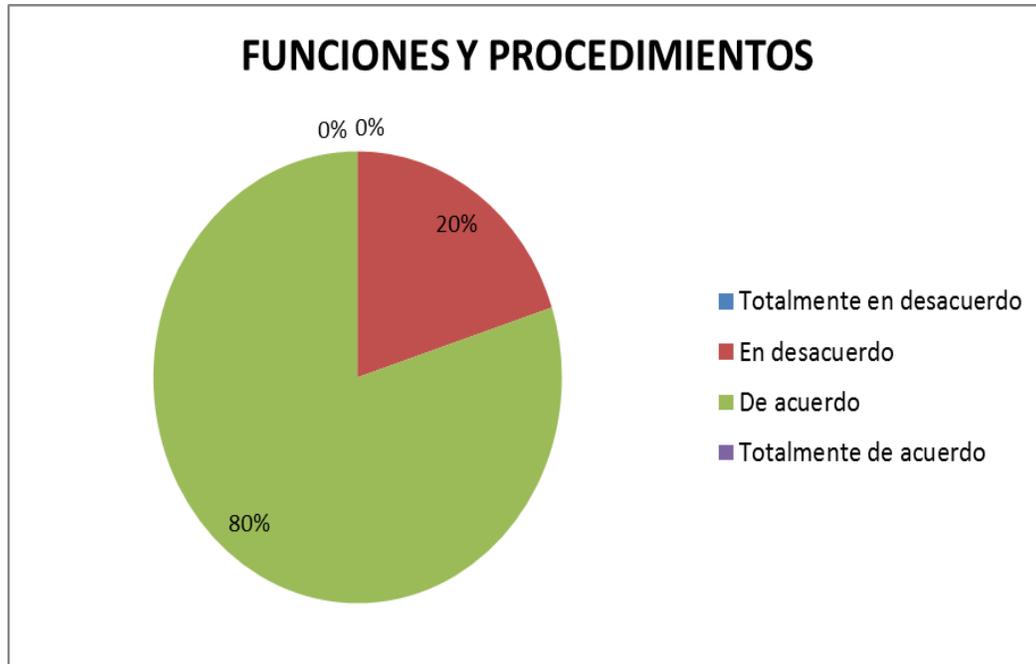
### Comunicación y relaciones externas



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 12, en relación a la pregunta. Existe comunicación y relaciones externas. El 95% respondió estar de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo.

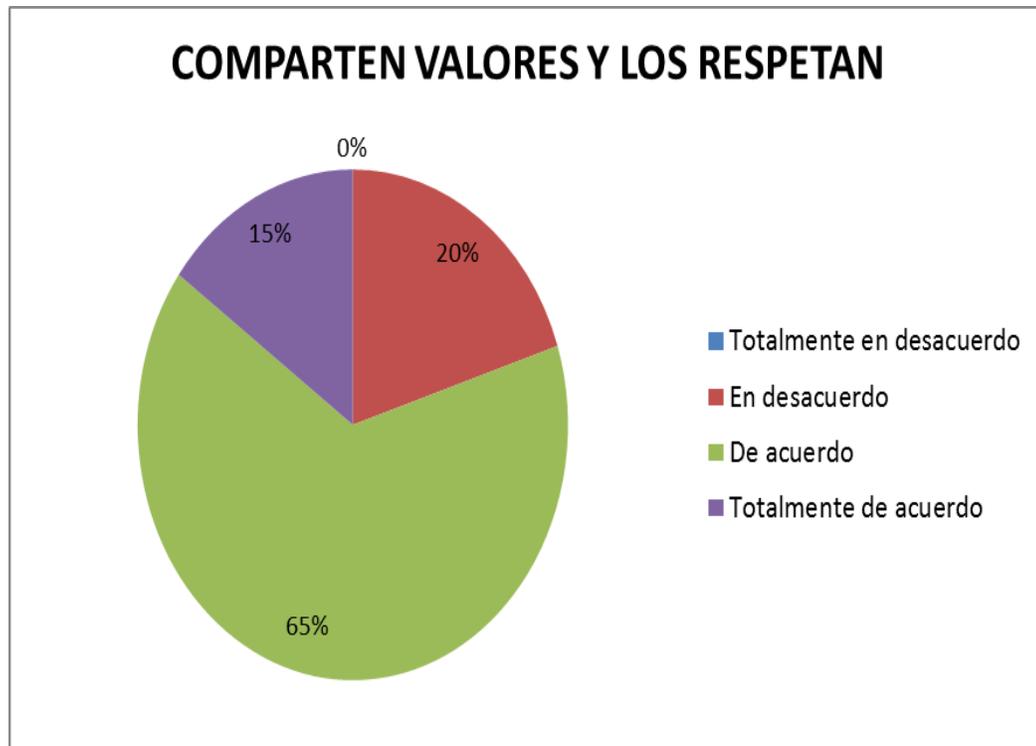
**Gráfico N° 13**  
**Funciones y procedimientos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

Según gráfico N° 13, el 80% de los encuestados respondieron estar de acuerdo y el 20% en desacuerdo.

**Gráfico N° 14**  
**Comparten valores y los respetan**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

Los encuestados a la pregunta, Todos comparten los valores y los respetan el 65% dijeron estar de acuerdo, el 20% en desacuerdo y el 15% totalmente de acuerdo, gráfico N° 14.

## SATISFACCIÓN

Gráfico N° 15

Me iría si se me presentara

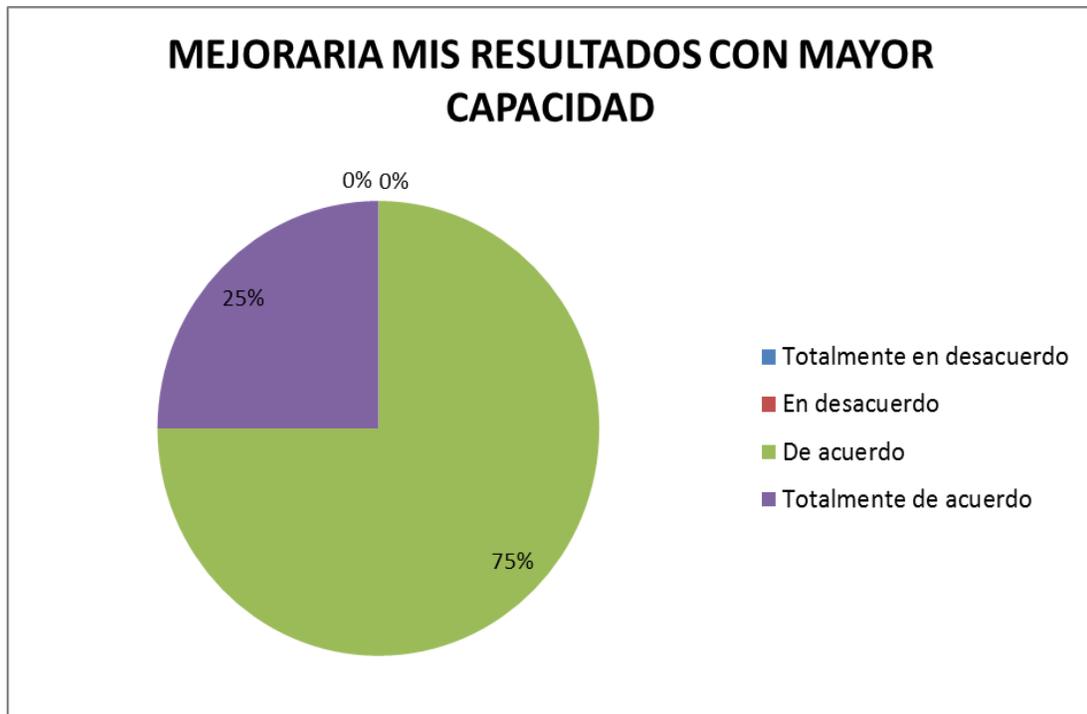


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta. Me iría si se me presentará otra oportunidad. El 35% afirmaron estar totalmente de acuerdo, el 43% de acuerdo, el 17% estuvieron en desacuerdo mientras el 4% totalmente en desacuerdo tabla y gráfico N° 15.

### Gráfico N° 16

#### Mejoraría mis resultados con mayor capacidad

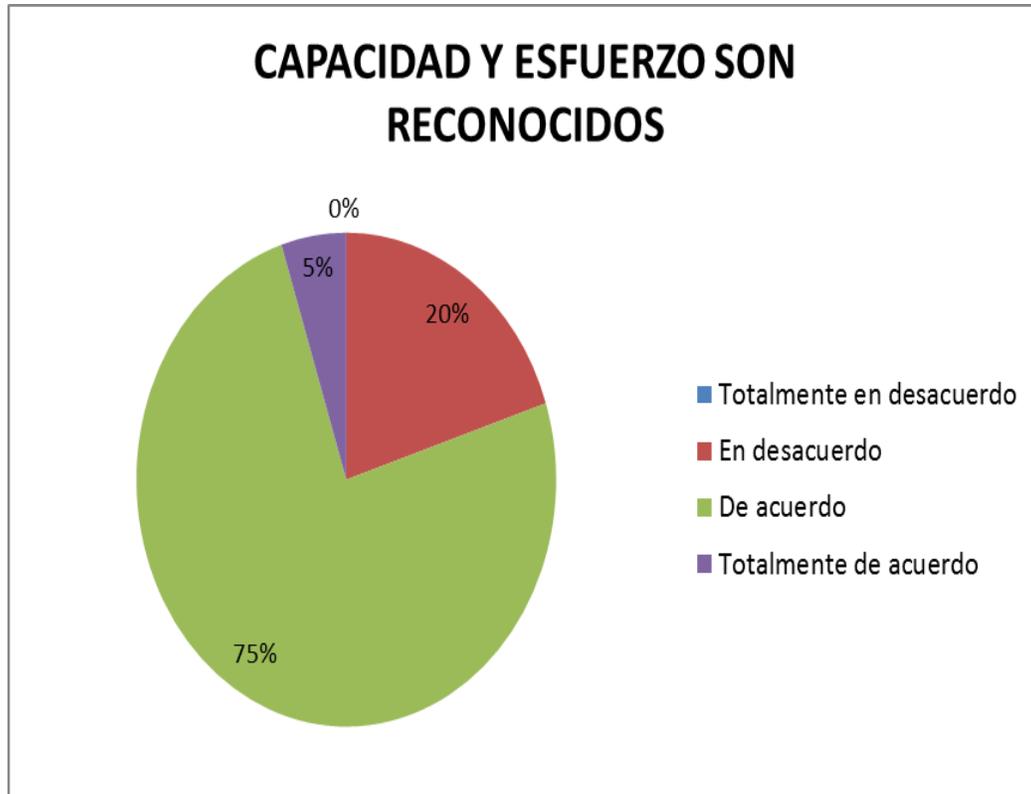


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 16, la pregunta Siente que mejoraría mis resultados con mayor satisfacción, el 75% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo.

**Gráfico N° 17**

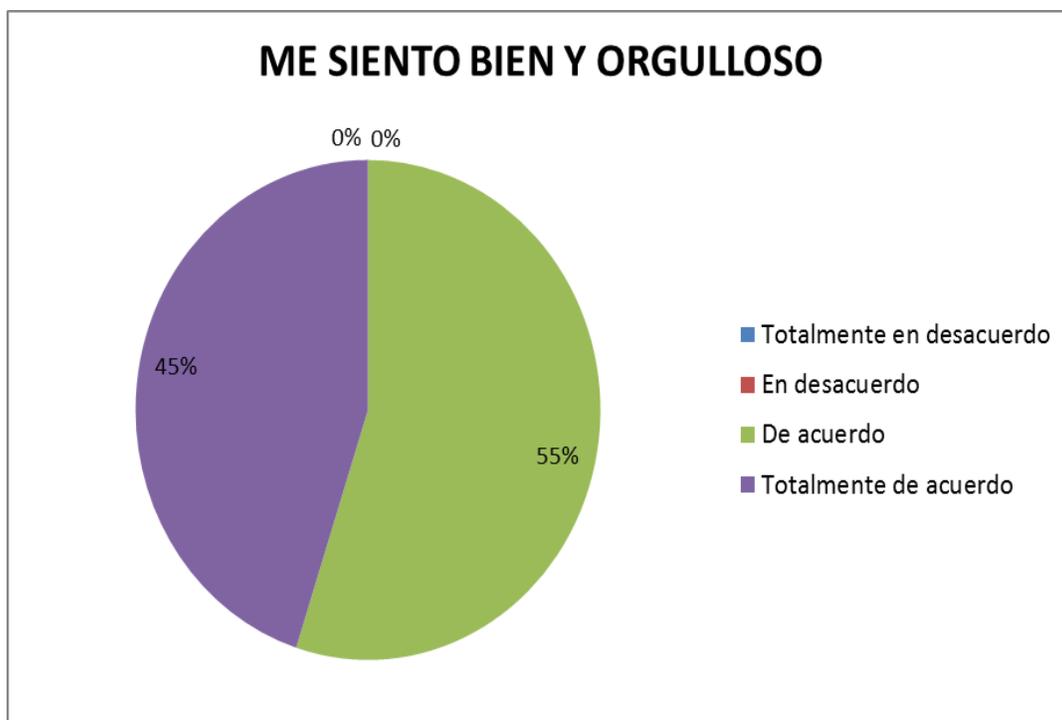
**Capacidad y esfuerzo son reconocidos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta. Siento que mi capacidad y mi esfuerzo son reconocidos el 75% de acuerdo, el 20% en desacuerdo y el 5% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo gráfico N° 17.

**Gráfico N° 18**  
**Me siento bien y orgulloso**

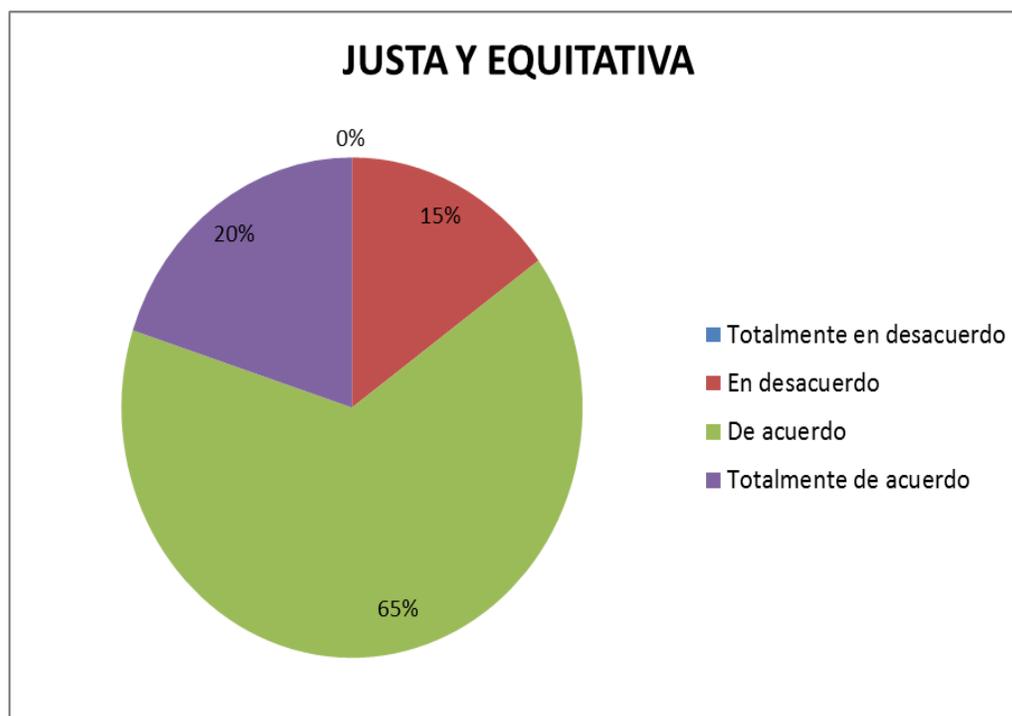


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

El 55% de los encuestados marcaron estar de acuerdo a la interrogante. Me siento bien con el trabajo que realizo, me siento orgulloso y el 45% totalmente de acuerdo de acuerdo al gráfico N° 18.

## REMUNERACION

Gráfico N° 19  
Justa y equitativa

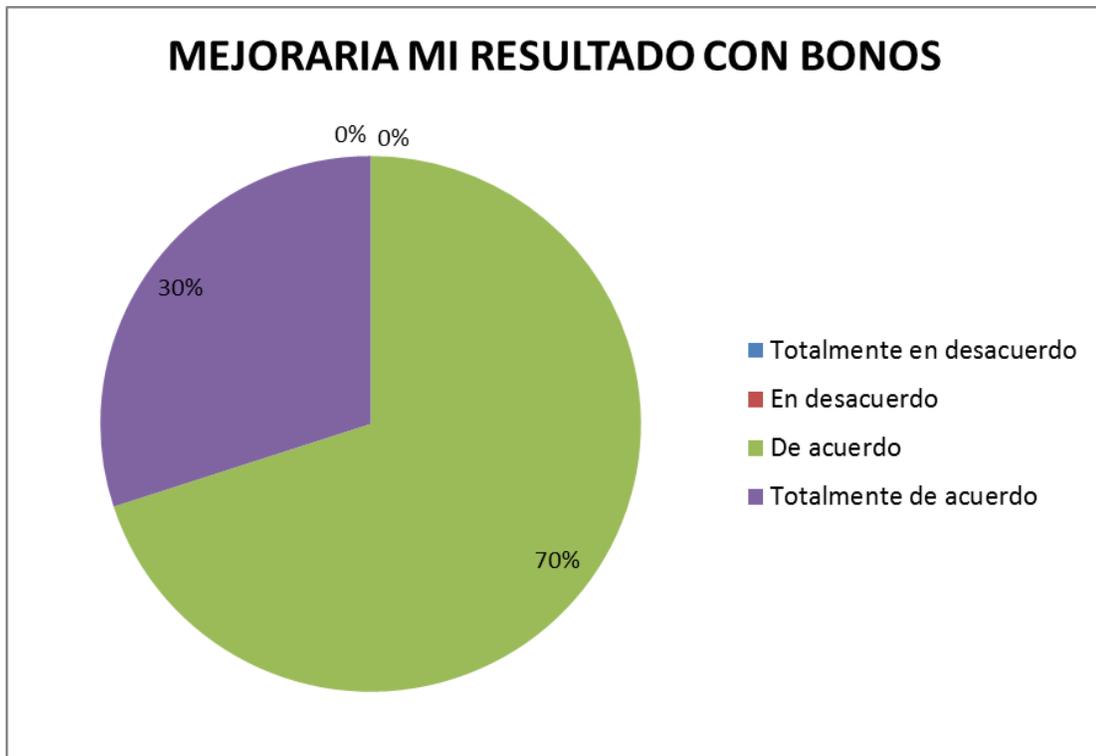


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 19, la pregunta siento que es justa y equitativa, el 65% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, y el 15% en desacuerdo.

**Gráfico N° 20**

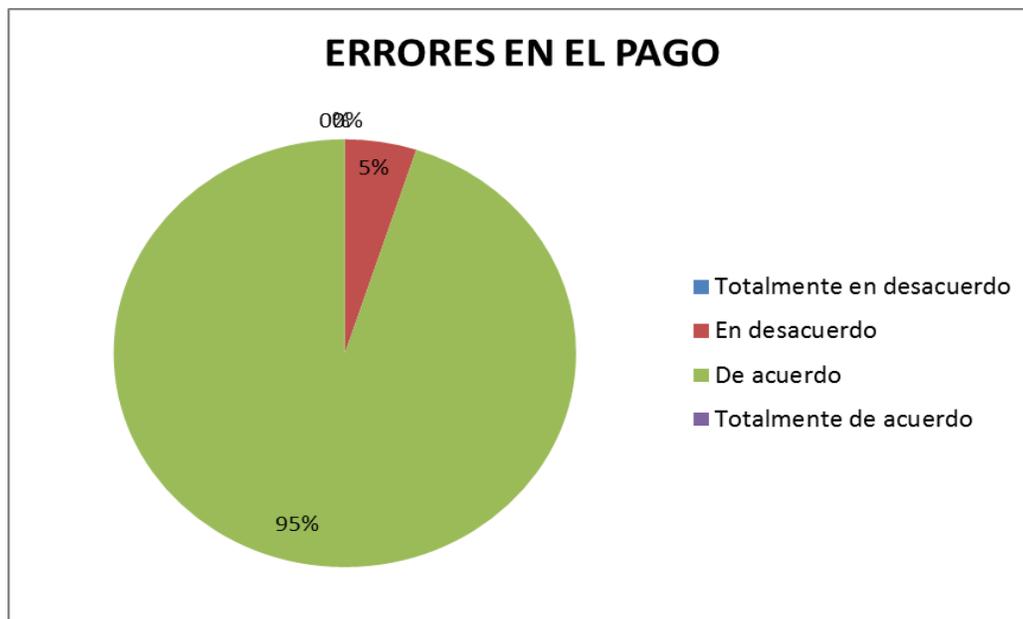
**Mejoraría mi resultado con bonos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En relación a la pregunta Siento que mejoraría mi resultado con bonos por cumplimiento. Los encuestados respondieron de acuerdo 70% y el 30% totalmente de acuerdo tal como se observa en gráfico N° 20.

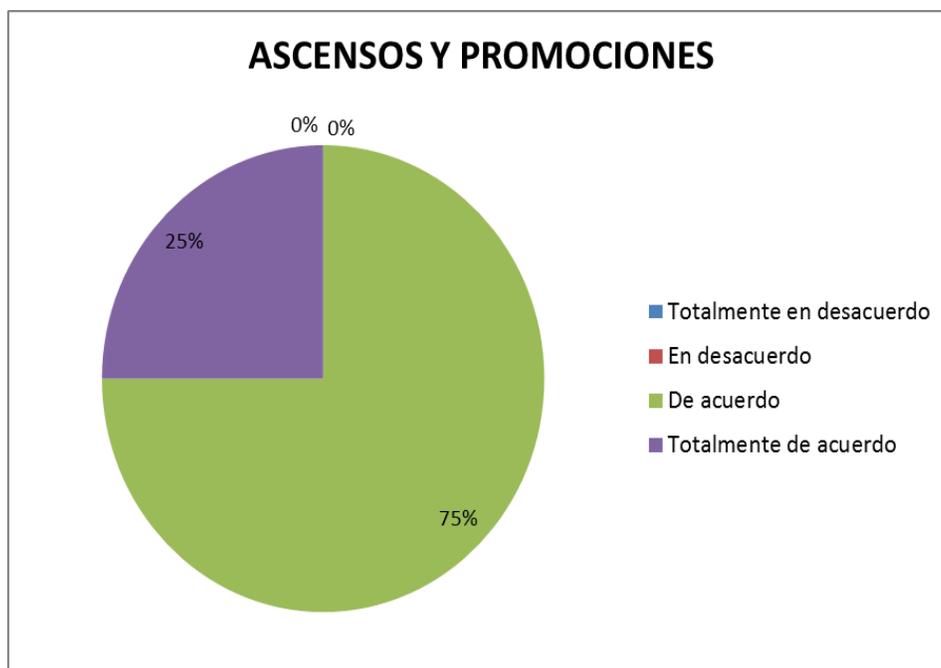
**Gráfico N° 21**  
**Errores de pago**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta, existen errores en el pago. El 95% de los encuestados dijeron estar de acuerdo y el 5% en desacuerdo gráfica N° 21.

**Gráfico N° 22**  
**Ascensos y promociones**



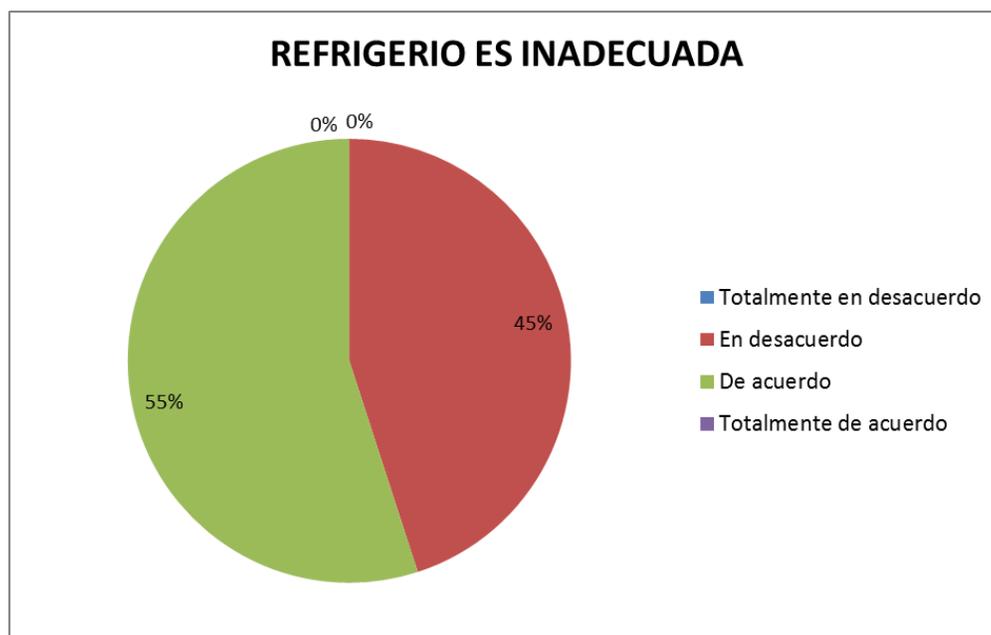
**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 22, los encuestados respondieron el 75% de acuerdo, a la pregunta Sentiría que mi trabajo es apreciado mediante ascensos y promociones, el 25 % totalmente de acuerdo.

## CONDICIONES

### Gráfico N° 23

#### Refrigerio es inadecuado

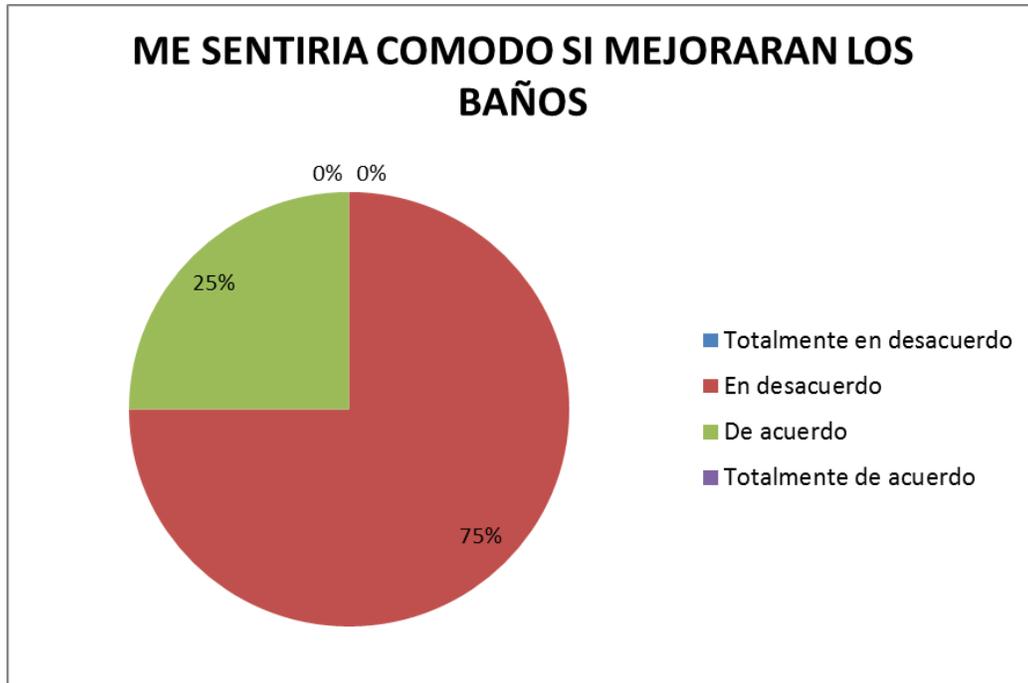


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 23, a la pregunta: Siento que la calidad del refrigerio es inadecuada. El 55% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y en desacuerdo el 45%.

### Gráfico N° 24

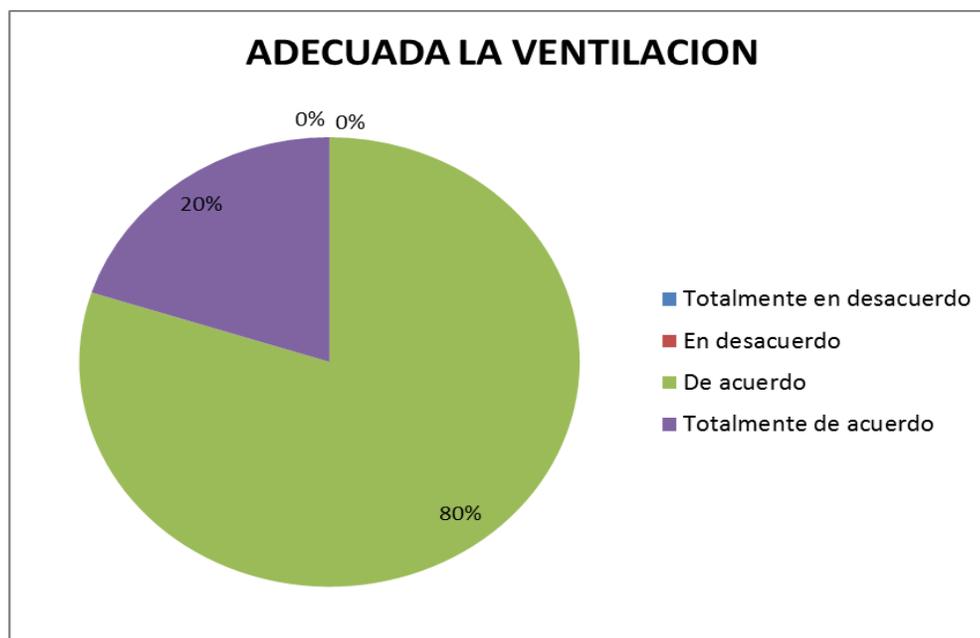
#### Me sentiría cómodo si mejoraran los baños



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 24, los encuestados respondieron de la siguiente manera: El 75% dijeron estar en desacuerdo y el 25% restante de acuerdo.

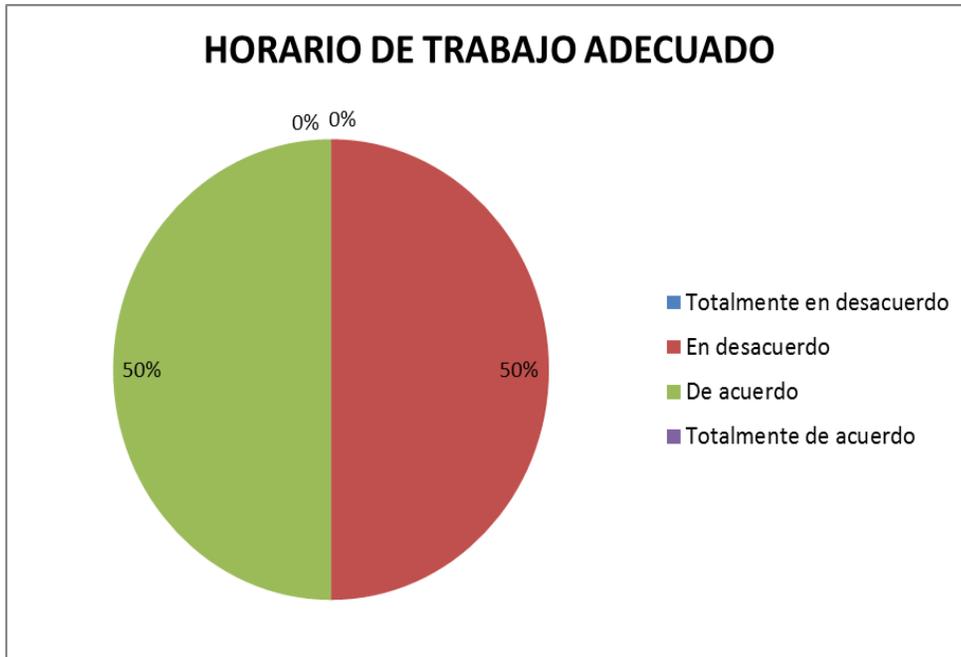
**Gráfico N° 25**  
**Adecuada la ventilación**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta respecto de las instalaciones, es adecuada la ventilación. El 80% dijo estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo gráfico N° 25.

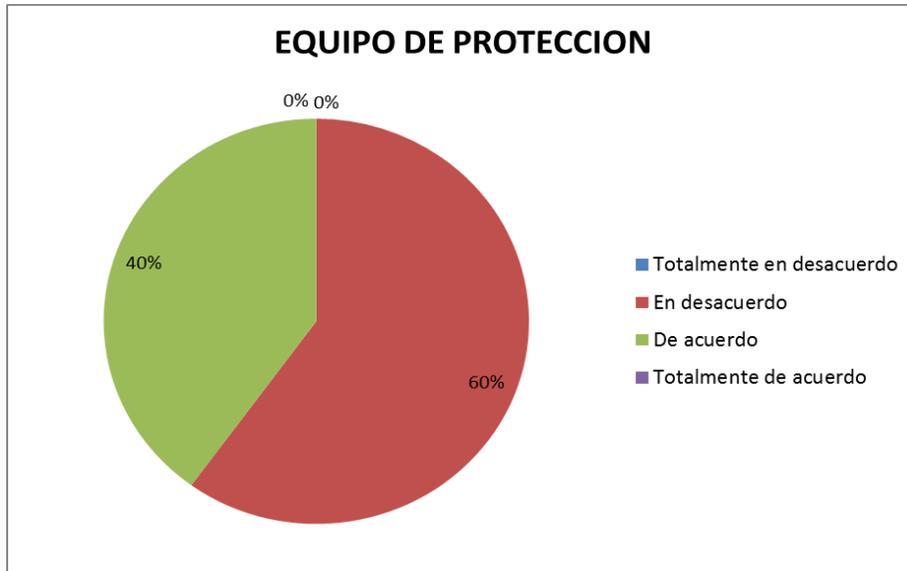
**Gráfico N° 26**  
**Horario de trabajo adecuado**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de tumbes.**

A la pregunta respecto al horario de trabajo es el adecuado. El 50% dijo estar de acuerdo y el otro 50% totalmente en desacuerdo gráfico N° 26.

**Gráfico N° 27**  
**Equipo de protección**

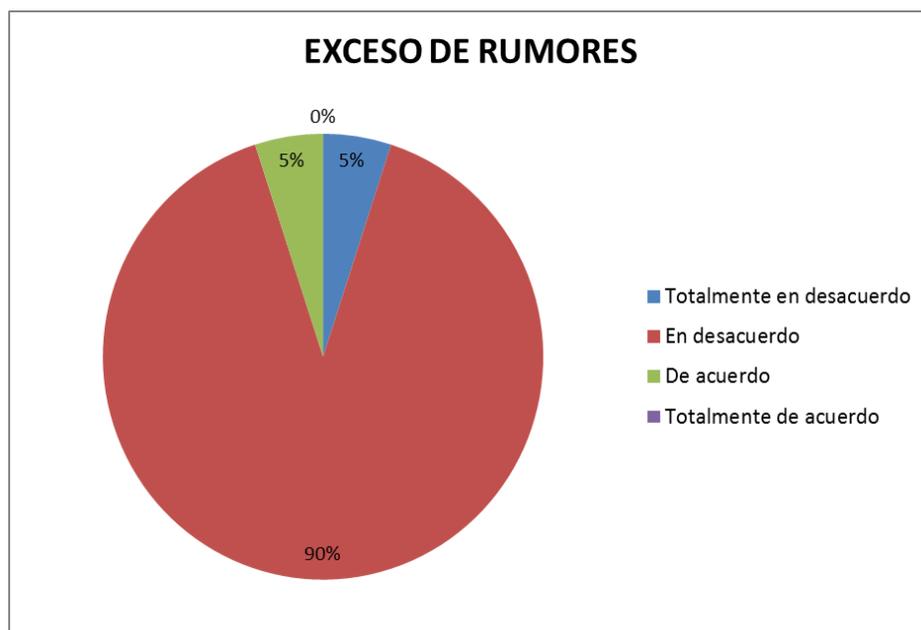


**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

El 60% de los encuestados marcaron estar en desacuerdo a la interrogante. Siento que mejoraría mi resultado, si me dieran equipo de protección. El 40% contestaron estar de acuerdo gráfico N° 27.

## COMPAÑEROS DE TRABAJO

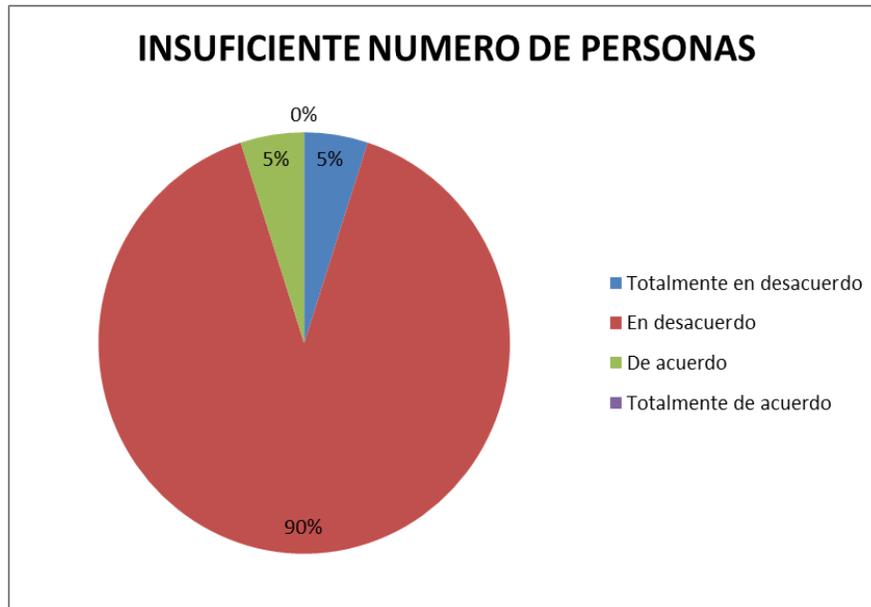
**Gráfico N° 28**  
**Exceso de rumores**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

A la pregunta si existe exceso de rumores entre los compañeros de trabajo. El 90% estuvieron en desacuerdo, el 5% totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo coincidentemente según gráfico N° 28.

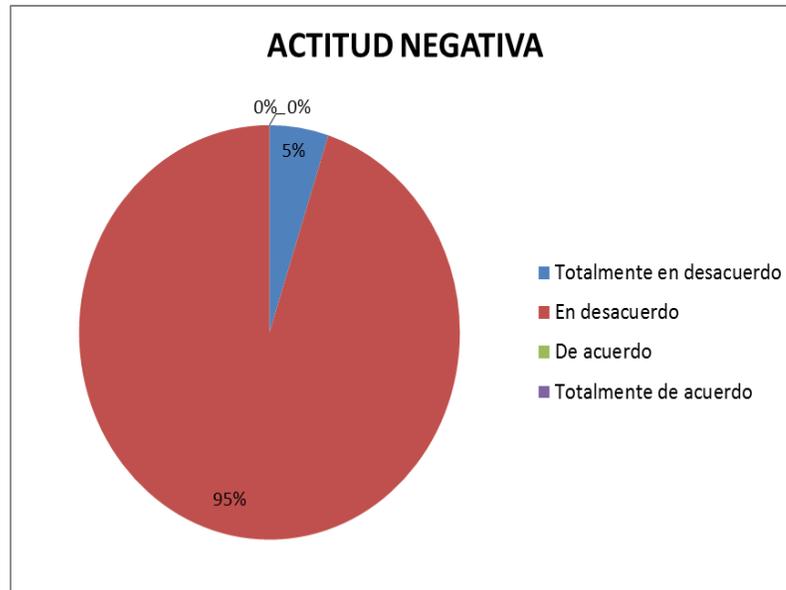
**Gráfico N° 29**  
**Insuficiente número de personas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 29 respecto si existe insuficiente número de personal. El 90% respondieron estar en desacuerdo, el 5% de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

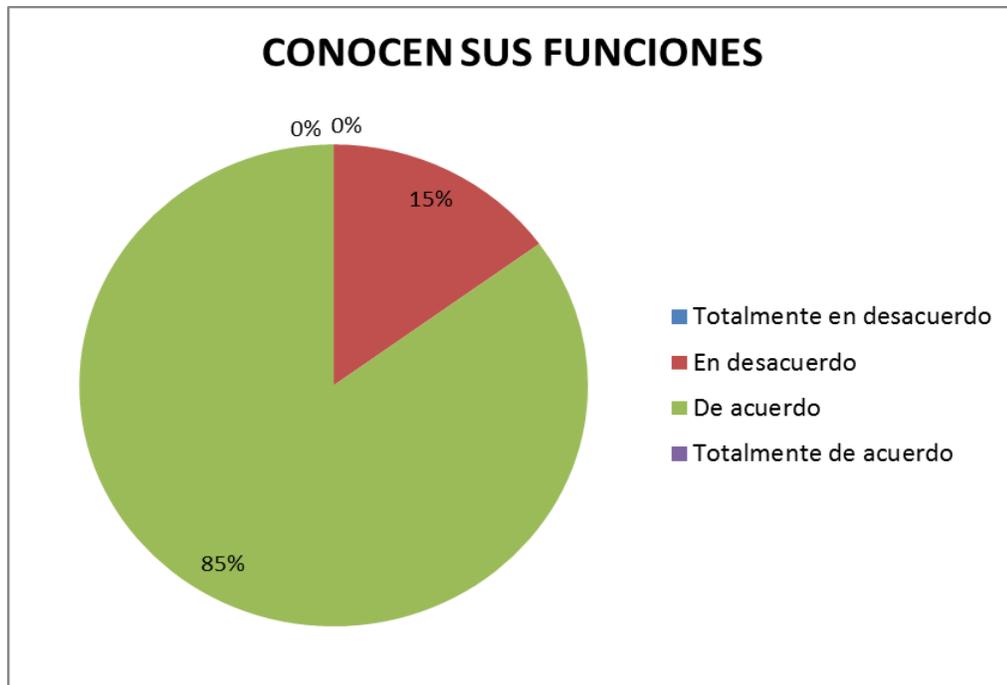
**Gráfico N° 30**  
**Actitud negativa**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

En gráfico N° 30 respecto a la actitud de mis compañeros es negativo. El 95% afirmaron estar en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo gráfico N° 30.

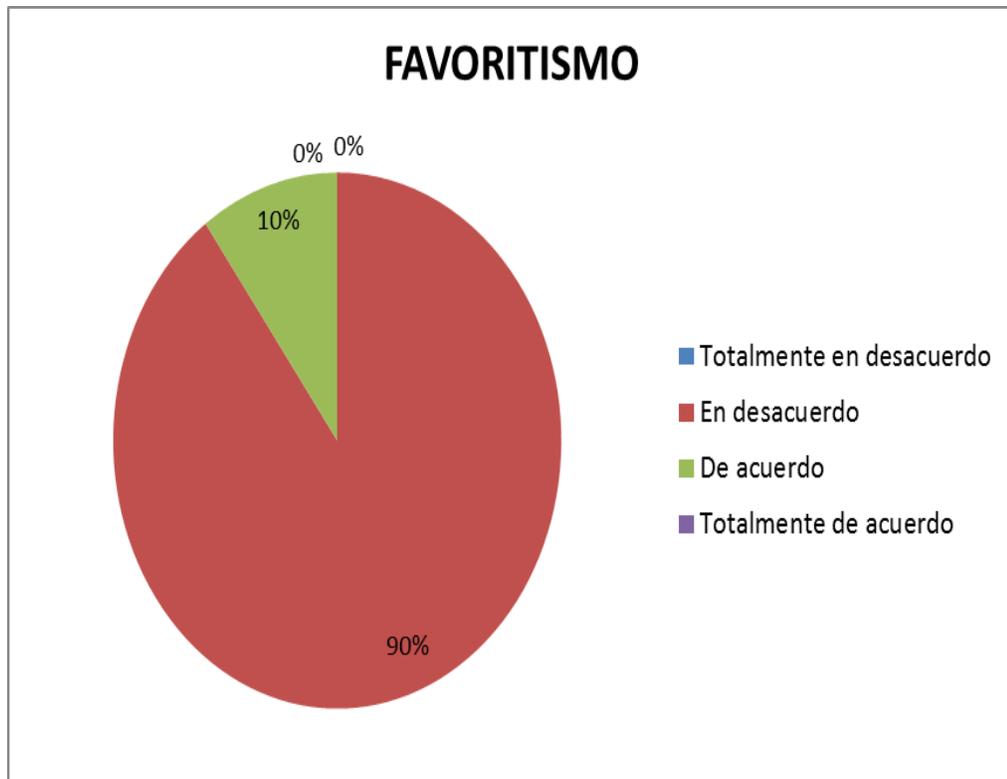
**Gráfico N° 31**  
**Conocen sus funciones**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

Respecto a la pregunta todos conocen plenamente sus funciones. En gráfico N° 31 el 85% dijeron estar de acuerdo y el 15% en desacuerdo.

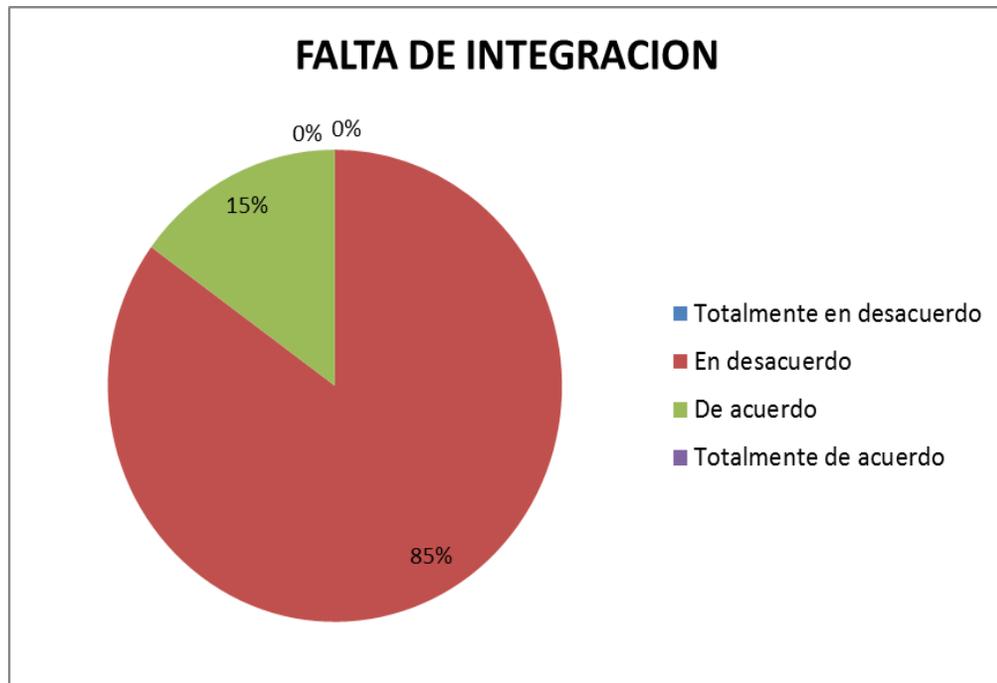
**Gráfico N° 32**  
**Favoritismo**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

Respecto a la pregunta existe favoritismo entre los compañeros de trabajo. En gráfico N° 32 el 90% dijeron estar en desacuerdo y de acuerdo el 10%.

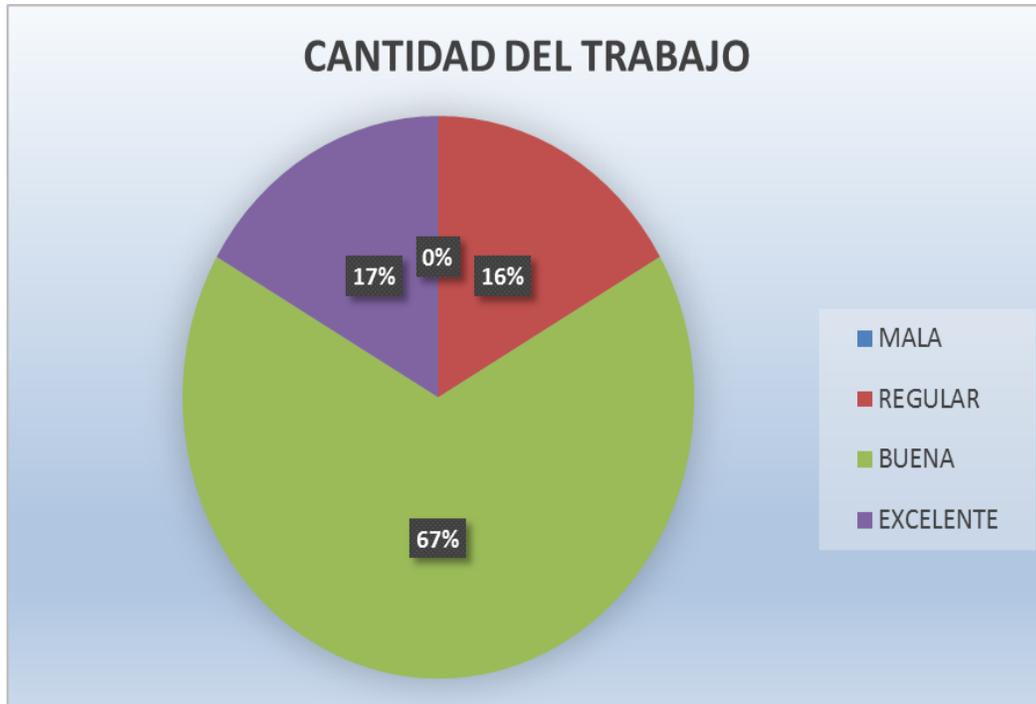
**Gráfico N° 33**  
**Falta de integración**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los vendedores de farmacias de Tumbes.**

Los encuestados, a la pregunta Siento falta de integración entre mis compañeros. el 85% manifestó estar en desacuerdo y el 15% de acuerdo como se observa en gráfico N° 33.

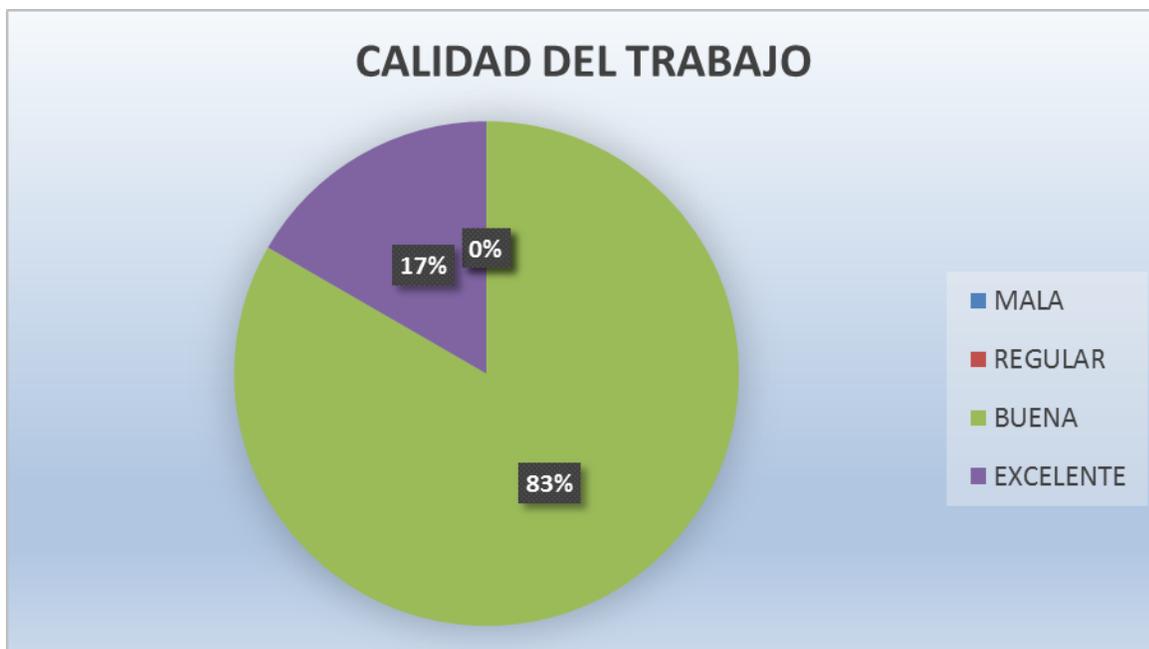
**Gráfico N° 34**  
**Cantidad del trabajo**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 34, a la pregunta. Calificación de la cantidad de trabajo que realizan sus trabajadores en su quehacer diario. El 67% de los encuestados dijo que era buena, el 17% excelente y el 16% restante que era regular.

**Gráfico N° 35**  
**Calidad del trabajo**

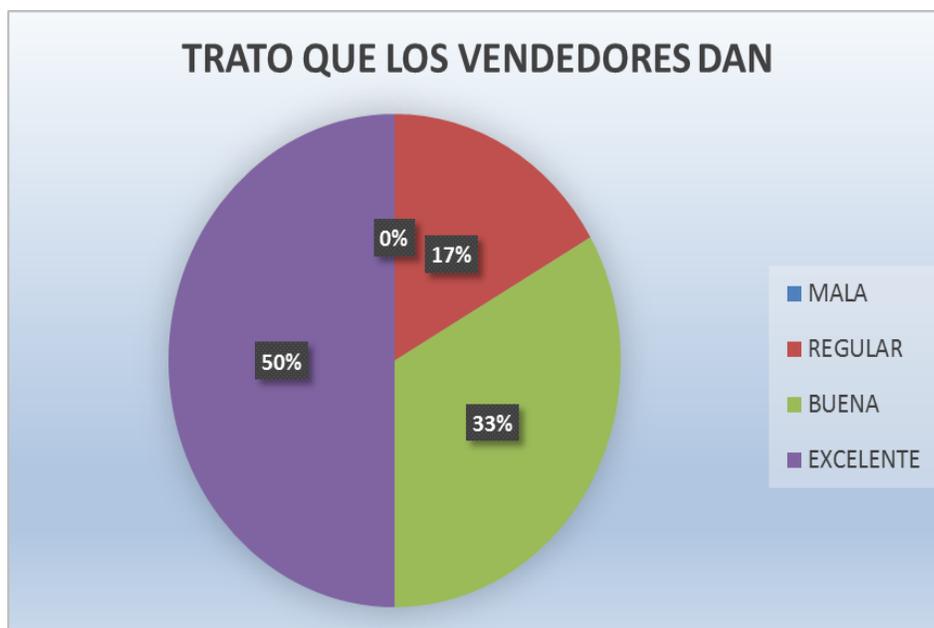


**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

Los administradores y /o químicos farmacéuticos de las farmacias y boticas de la ciudad de Tumbes, a la pregunta calificación de la calidad del trabajo diario que realizan sus trabajadores, el 83% afirmaron que era buena y el 17% dijo que era excelente gráfico N° 35.

**Gráfico N° 36**

**Trato que los vendedores dan**

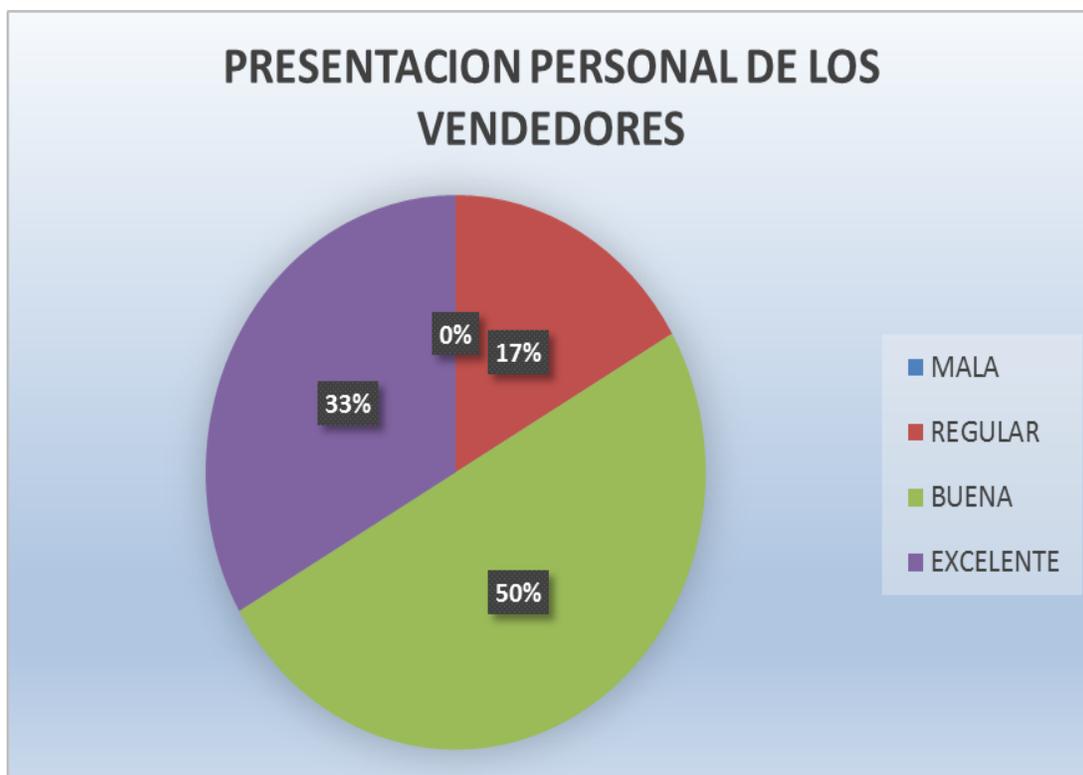


**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

Los administradores y /o químicos farmacéuticos de las farmacias y boticas de la ciudad de Tumbes, a la pregunta calificación del trato de los trabajadores a los clientes, el 50% afirmaron que es excelente, el 33% que es buena y un 17% regular, gráfico N° 36.

### Gráfico N° 37

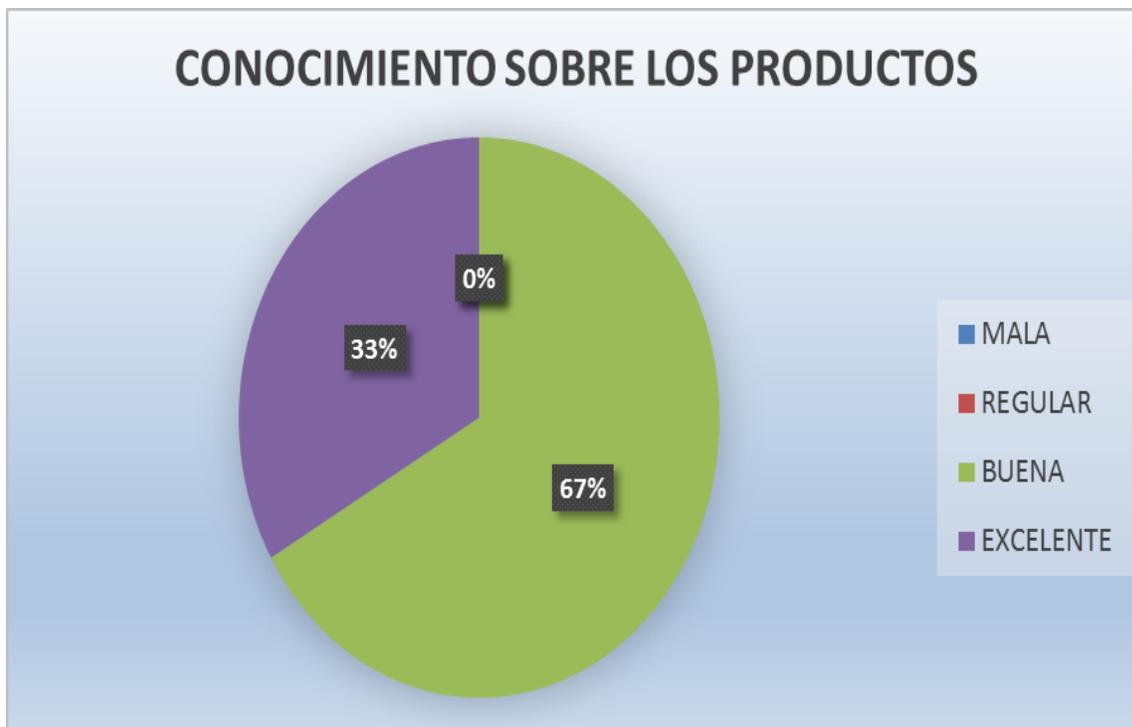
#### Presentación personal de los vendedores



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 37, respecto a, cómo califica la presentación de su personal en la entidad el 50% de los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y farmacias de la ciudad de tumbes que es buena, el 33% excelente y un 17% regular.

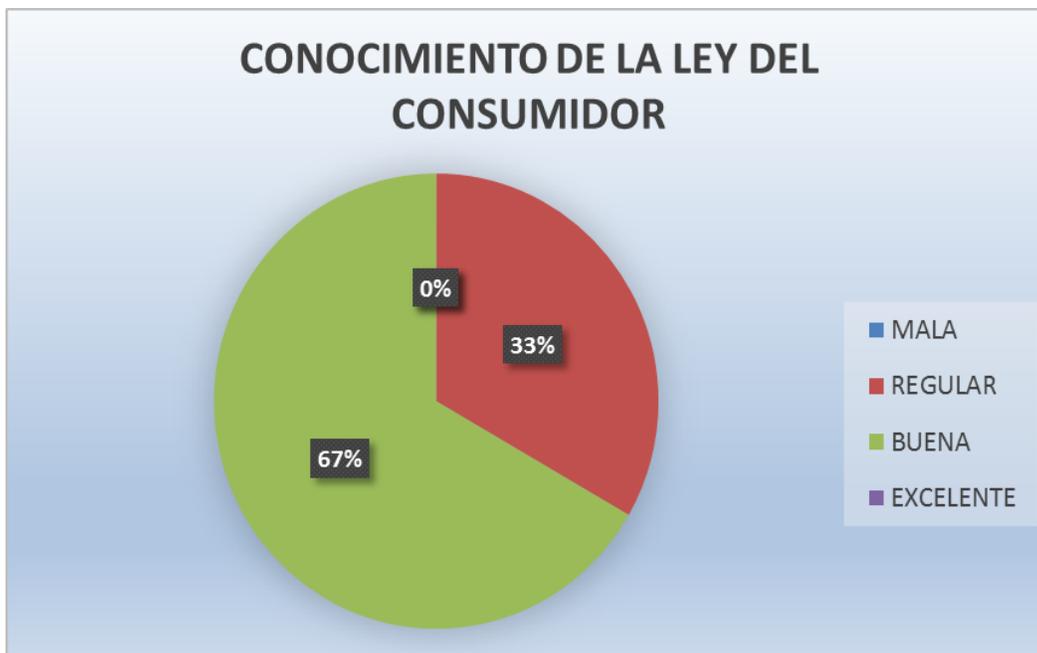
**Gráfico N° 38**  
**Conocimiento sobre los productos**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

A la pregunta Calificación del conocimiento que tienen los trabajadores sobre los productos que ofertan. El 67% de los encuestados respondieron que es buena y finalmente el 33% restante, es excelente gráfico N°38.

**Gráfico N° 39**  
**Conocimiento de la ley del consumidor**

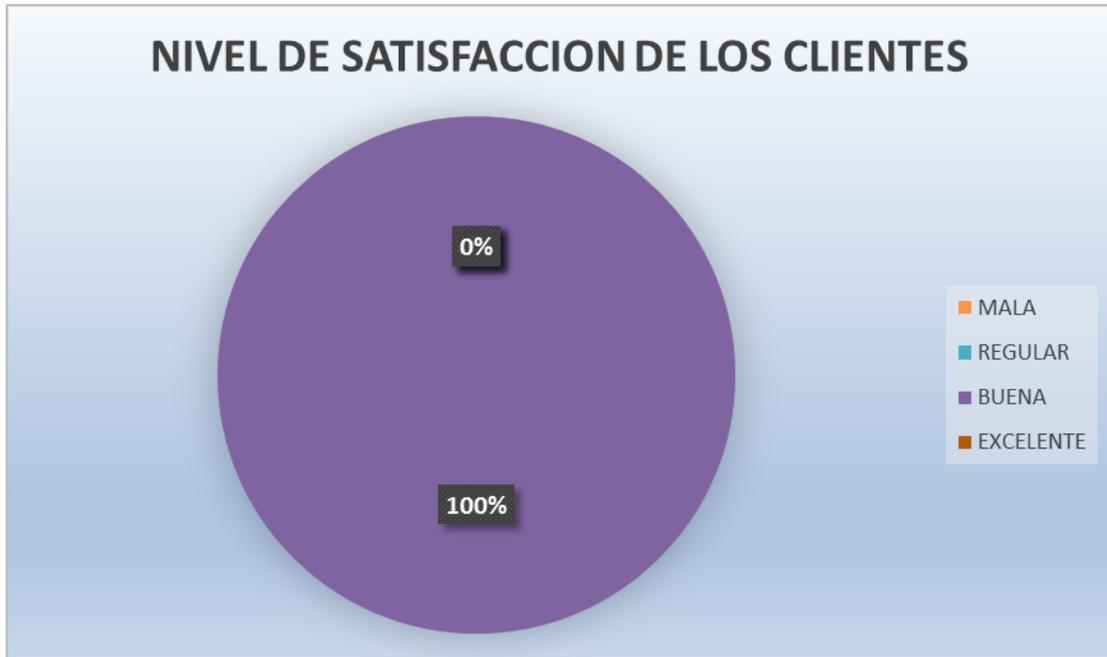


**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 39, los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes, en relación a la pregunta, calificación del conocimiento que los trabajadores tienen sobre ley del consumidor. El 67% dijeron que es buena, los restantes que son 33% dijeron que era regular.

### Gráfico N° 40

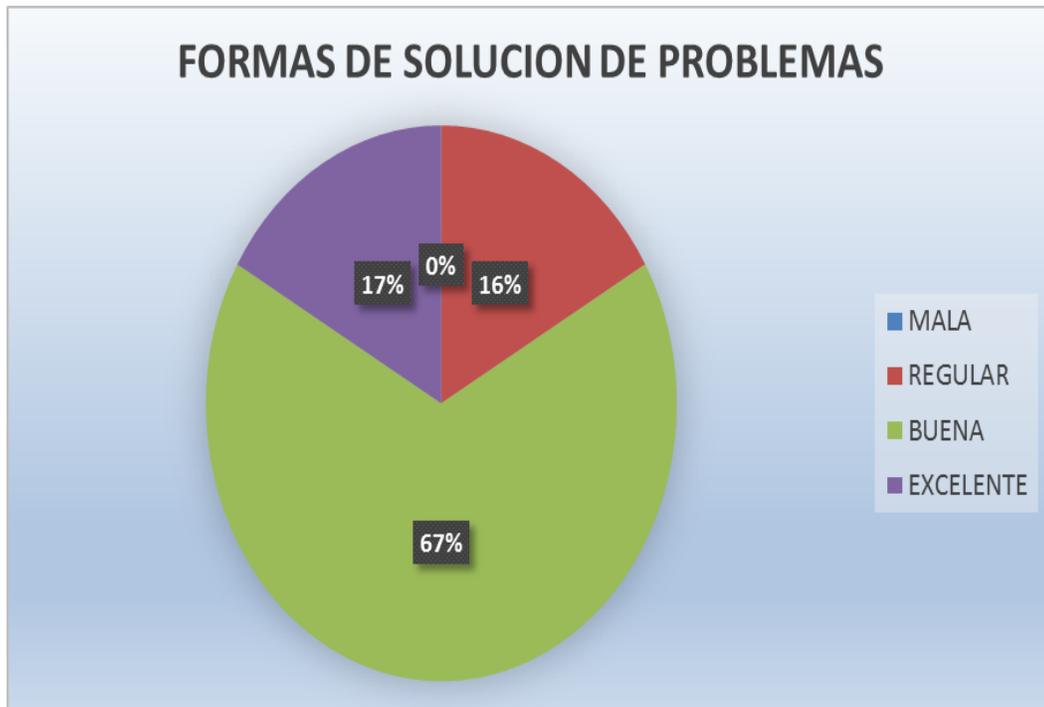
#### Nivel de satisfacción de los clientes



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

A la pregunta calificación del nivel de satisfacción de los clientes al hacer uso de los productos de las farmacias y boticas de la ciudad de Tumbes, el 100% de los encuestados respondieron que era buena gráfico N°40.

**Gráfico N° 41**  
**Formas de resolver los problemas**

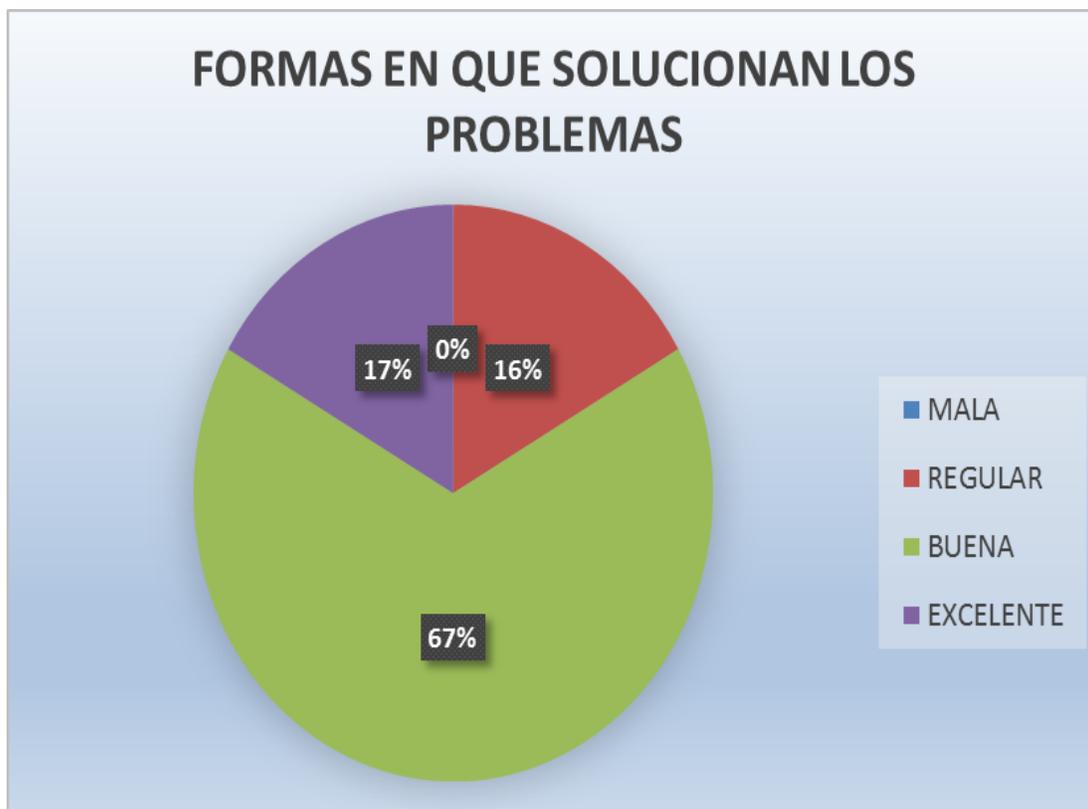


**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 41, en relación a la pregunta, Calificación de la forma de solución de problemas que realizan los trabajadores a los clientes. El 67% dijeron que era buena, el 17% es excelente y el 16% es regular.

**Gráfico N° 42**

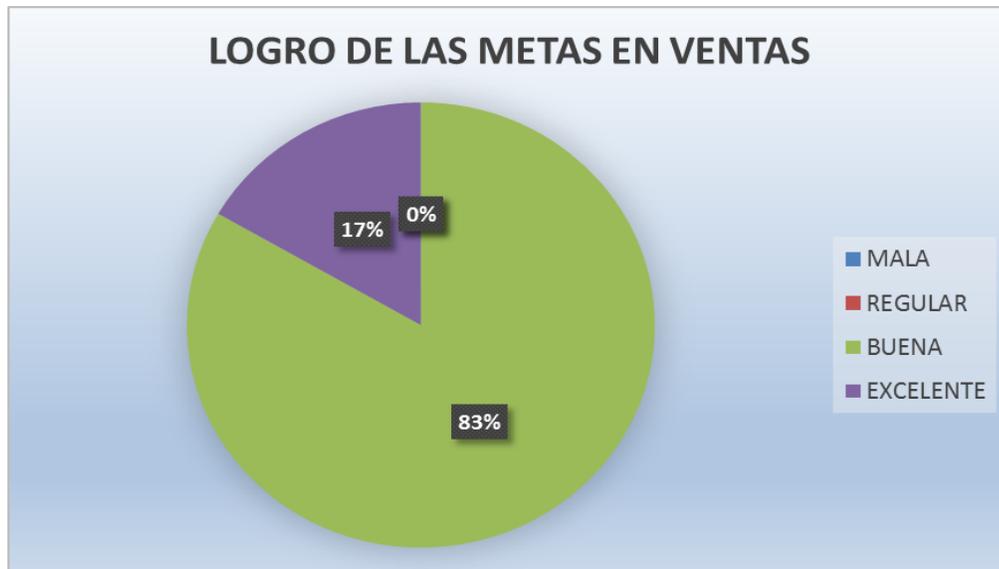
**Formas en que solucionan los problemas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

Los encuestados, a la pregunta Calificación de la forma en que los trabajadores solucionan los problemas a sus clientes. El 67% indicaron que es buena, el 17% excelente y un 16% regular tal como se observa en gráfico N° 42.

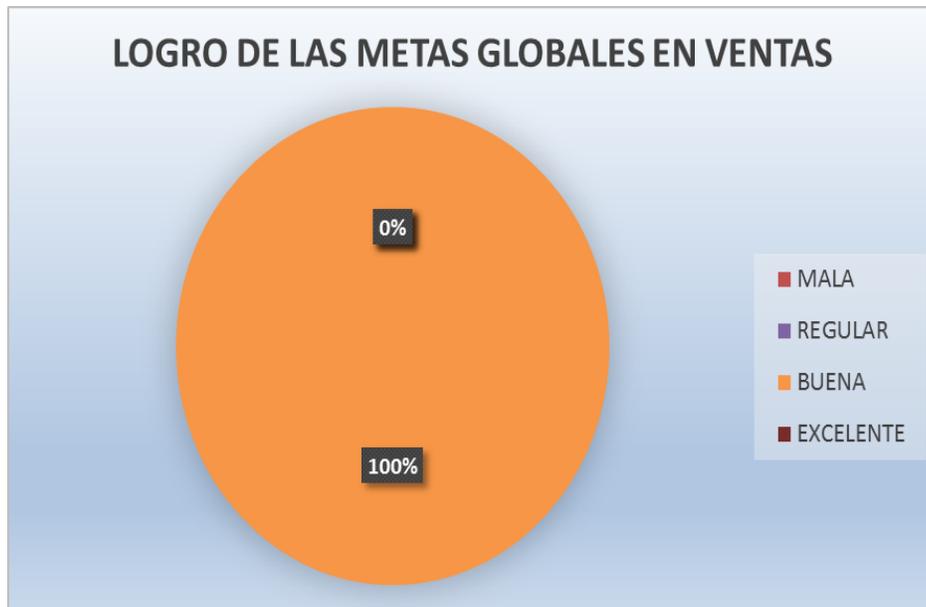
**Gráfico N° 43**  
**Logro de las metas en ventas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 43, en relación a la pregunta, Calificación del logro de las metas en ventas durante los últimos seis meses. El 83% indicaron que es buena y el 50% restantes afirmaron ser excelentes.

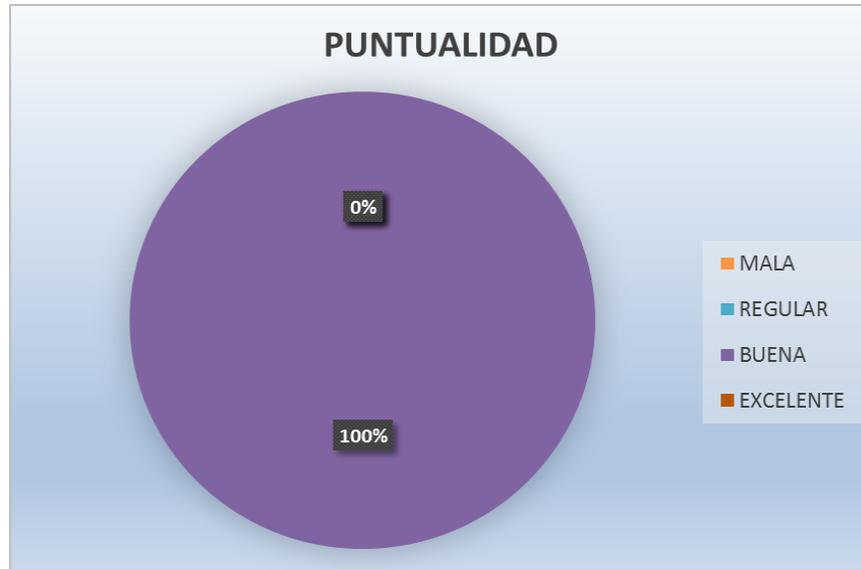
**Gráfico N° 44**  
**Logro de las metas globales en ventas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 44, los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y 7 farmacias de la ciudad de Tumbes en relación a la pregunta, Calificación del logro de las metas globales en ventas de la empresa. El 100% dijeron que ser buenas.

**Gráfico N° 45**  
**Puntualidad**

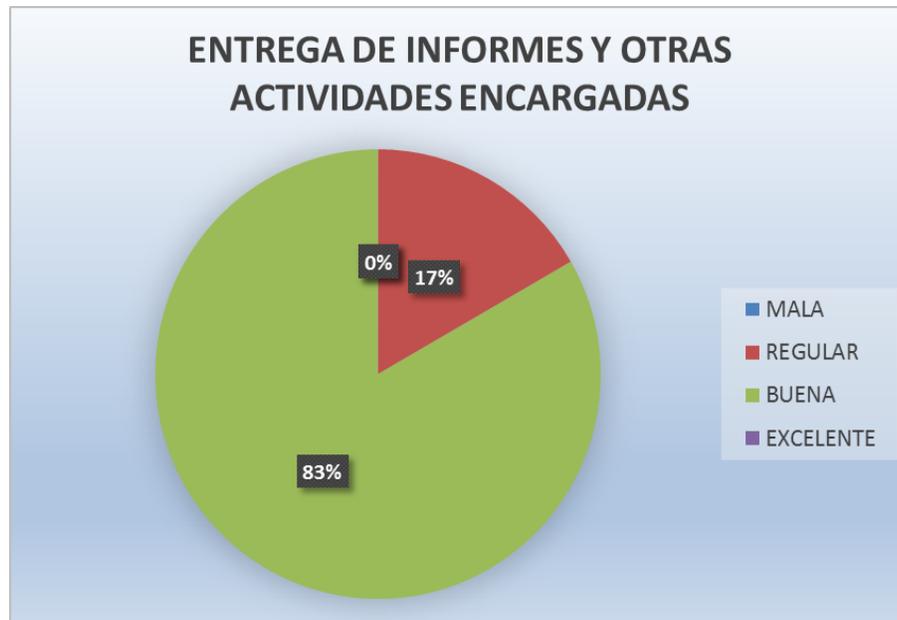


**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 45, en relación a la pregunta, Calificación de la puntualidad de sus vendedores. El 100% de los encuestados afirmaron ser buena.

**Gráfico N° 46**

**Entrega de informes y otras actividades encargadas**



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

Los encuestados, a la pregunta calificación de la entrega de informes y otras actividades encargadas a sus vendedores. El 83% indicaron que es buena y el 17% restante regular gráfico N° 46.

### Gráfico N° 47

#### Asistencia a su centro de trabajo



**Fuente: Encuestas aplicadas a los químicos farmacéuticos de Tumbes.**

En gráfico N° 47, los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes en relación a la pregunta, Calificación de la asistencia de sus vendedores a su centro de trabajo. El 100% de los encuestados indicaron que es buena.

## 4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El gráfico n.1 muestra que el 60% está de acuerdo con la percepción de la cultura organizacional de los recursos humanos en las droguerías y farmacias de Tumbes, lo que significa que se comunica el propósito. Del mismo modo, en todos los niveles, los encuestados indicaron que estaban orgullosos de trabajar para su organización, donde se encuentran con un 90% de acuerdo gráfico N° 4. Este resultado se ve reflejado también en la encuesta aplicada a los administradores y/o químicos farmacéuticos de las boticas y farmacias donde las metas de las ventas de los últimos seis meses se han logrado siendo excelente 50% gráfico N° 43, los mismos encuestados respecto a las metas globales en un 100% buen gráfico N° 44

La percepción del personal de fuerza de ventas sobre su jefe inmediato, los encuestados afirmaron en relación, a la capacidad técnica y conocimiento del área en un 70%; se preocupan y atienden a sus vendedores en un 65% todos ellos dejaron constancia de estar de acuerdo, estos resultados se observan en gráficos N° 8 y N° 9. Estos resultados son corroborados por los administradores y/o químicos farmacéuticos en relación a la calidad de trabajo que realizan los vendedores y el trato que otorgan a los clientes es buena en un 50% gráficos N° 35 y N° 36.

El nivel de integración del personal de la fuerza de ventas para trabajar en equipo y el ambiente laboral del personal de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes. Es representada por la buena comunicación, los valores y principios que se imparten en dichas organizaciones a nivel interno gráficos N° 12, N° 13 Y N° 14. Así mismo debemos precisar que en el ambiente laboral es bueno ya que no existen exceso de rumores gráficos N° 28 y no existen ciertos favoritismos gráfico N° 32, estos resultados se ven corroborados por los administradores y/o químicos farmacéuticos gráfico N°47, donde la asistencia de los vendedores es buena en un 100%

El nivel de satisfacción del personal de fuerza de ventas y las condiciones de trabajo en que labora el personal de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes. En relación a satisfacción los encuestados respondieron que mejorarían sus resultados con mayor capacitación lo reflejaron el 75% gráfico N° 16, y que se sienten orgullosos de laborar en su centro de trabajo también con un 55% gráfico N° 18, estos resultados se ven evidenciados en gráfico N° 38 respecto al buen conocimiento de los productos que ofertan las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes.

El personal de fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes, está conforme con las remuneraciones percibidas. En gráfico N° 19 se observa que los encuestados indican que las remuneraciones son justas y equitativas en un 65% y que su trabajo sea apreciado mediante promociones y ascensos con 75% tabla N° 22.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: El clima organizacional guarda directa relación con el desempeño laboral de la fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la Ciudad de Tumbes.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- 1) La percepción del clima organizacional de los recursos humanos de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes es buena y se ven reflejados en el cumplimiento en el logro de las metas globales de las ventas.
- 2) La percepción del personal de fuerza de ventas de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes sobre su jefe inmediato es buena, este resultado se referencia en la calidad de trabajo que realizan los vendedores y el trato que otorgan a los clientes, así como la solución de problemas a los mismos.
- 3) El nivel de integración del personal de la fuerza de ventas para trabajar en equipo y el ambiente laboral del personal de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes, es buena.
- 4) El nivel de satisfacción del personal de fuerza de ventas y las condiciones de trabajo en que labora el personal de las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes es bueno.
- 5) Las remuneraciones en las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes son buenas en elevado porcentaje.

### **5.2 Recomendaciones**

- 1) Realizar talleres de liderazgo y de clima organizacional en las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes donde participen los vendedores y los administradores y/o químicos farmacéuticos.
- 2) Elaborar planes motivacionales a largo plazo cuyo objetivo es satisfacción e integración de la fuerza de ventas y de sus administradores y/o químicos farmacéuticos de la ciudad de Tumbes.
- 3) Implementar planes de remuneración, bonos y promociones equitativos y que vayan acorde con el desarrollo del personal que labora en las boticas y farmacias de la ciudad de Tumbes.

## **CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aduana Mondragón, A.; Guillen Mondragón, I. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio del caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. Estudios Gerenciales, enero-marco, 47-64.

Africano, N., Paría E... y Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. Negotium. abril, 33-51.

Aguado R. (2005). Clima Organizacional, Un acercamiento a su identificación. [En línea]. Fuente: [www.avantel.net/~rjagub/identi.html](http://www.avantel.net/~rjagub/identi.html) Fecha de acceso. 10 de Mayo del 2010.

Alles, M. (2009). Construyendo Talento. (I" cd.) Buenos Aires, Argentina: Ediciones

Arias Galicia, F. (1998). Administración de Recursos Humanos (7° ed.) México: Edit. Trillas.

Barrón, Mayurí; Vicente, Jorge. (2009). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2009.

Bertalanffy, L. Von. Tendencias en la Teoría General de Sistemas. Alianza, Madrid, 3ª edición, 1994

Brunet, L. (1992). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. (I" ed.). México: Edit Trillas.

Castro, L. (2004). Percepciones acerca del clima organizacional: resumen de una investigación. [En línea]. Fuente: [www.ut.cdii.co/nrofcsors/lcq/abstract.htm](http://www.ut.cdii.co/nrofcsors/lcq/abstract.htm). Fecha de acceso: 02 de Mayo del 2010.

Chiang, Margarita (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Edit. Universidad Científica Comillas. Madrid. España.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (3a Ed.) Colombia: McGraw Mili Interamericana.

Cole, D. y Buterfiled, E. (2005) Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo. Edit. Nobuko. Primera Edición. Buenos Aires. Argentina

Dessler G. (1993). Administración de Personal. (2" Ed.) México: Edit. Pearson Educación.

Díaz, M. (2004) Modelo de cuestionario de medición de clima laboral. Fuente: [ttt://w\vw.ticicnteweb.com/docuincnlos/rccursos/ drhQ302041.olio](http://www.ticicnteweb.com/docuincnlos/rccursos/drhQ302041.olio). Fecha de acceso: 05 de Mayo del 2010.

Echeverry, A. (2004). Análisis del desempeño: Nuevas tendencias en la llamada evaluación de personal. *Pensamiento & Gestión*, junio, 43-51.

Forehand, A. & Von Haller, G (1964). Variación ambiental en estudios del comportamiento de la organización. *Boletín de psicología*. Vol. 62. Diciembre, 361-382.

Flores García Rada, J. (1992). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del pacifico.

Franco, M. (2006). Relación entre los factores del clima organizacional y las competencias del desempeño laboral en docentes del consorcio de colegios parroquiales del Departamento de Piara. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Ghiselli, R. (1998).- El comportamiento vinculado al desempeño en las organizaciones. (2° ed.). Colombia: Edit. Trillas.

Goncálves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. [En línea]. Fuente: [www.calidad.org/articlcs-/dcc97.;2dcc97.html](http://www.calidad.org/articlcs-/dcc97.;2dcc97.html). Fecha de acceso: 13 de Mayo del 2010.

Hay Group. Gestión de Clima Organizacional. Fuente: [http://Avwww.haygroup\\_.coin/co/srviccs/indcx.aspx?IP ~ 14625](http://Avwww.haygroup_.coin/co/srviccs/indcx.aspx?IP~14625). Fecha de acceso: 14 de Mayo del 2010.

Hernandez Sampieri, Roberto et al (2006). Metodología de la Investigación. Edit. McGraw Hill. México

Herrera, E. (2005). Factores que afectan el clima organizacional en una empresa de la industria metal- mecánica. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Jiménez Díaz, Mabel Et. Al.. (2009). Tesis. "Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador.

Likert, R. (1967). The human organization: Its management and valué. (3" ed.). New York: McGraw-Hill.

Meyer R. (1968). Clima organizacional: un afrontamiento al entorno laboral universitario. Universidad de Harvard. 214 pp.

Milkovich T & Boudreau N. (1994/ Human Resource Management. (1ª ed.). Los Ángeles: Edit. Prontica Land.

Orellana, G., y Llulluy, M. (2008). Clima organizacional v desempeño docente en la facultad de ciencias de la comunicación. Tesis doctoral. Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú.

Palomino, R. (2001). Ser Humano y Trabajo. Clima Organizacional. Fuente: [IntD://\www.sht.com.pe/archivo/tcnias/cliina.htm](http://www.sht.com.pe/archivo/tcnias/cliina.htm). Fecha de acceso: 29 de Abril del 2010.

Parsons, T. Estructura y Proceso en las Sociedades modernas, Instituto de Estudios Políticos, Madrid. 1996

Pineda Arenas, Diana y Pineda Sánchez, Germán. (2012). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Edit. Académica Española. Adrid España.

Ramírez Plazas, E. (2004). ¿Cómo influye la personalidad sobre la imagen de una empresa? Pensamiento & Gestión, diciembre, 65-94.

Rodríguez, Andrés Et Al (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”.

Schruder M. y Sherman, À. (1974). Administración de Personal. (11ª ed.). México: Editora Continental.

Salazar, J. (2000). La influencia del medio ambiente laboral en la productividad del personal de la Campania industrial Nuevo Mundo S.A. Tesis. Universidad San Martin de Porres. Perú.

Schruder M. y Sherman, À. (1974). Administración de Personal. (11ª ed.). México: Editora Continental.

Software de Cálculo Muestral Mitofsky. [En línea]. Fuente: <http://www.consulta.nx/Tamano-muestra.aspxsc>. Fecha de acceso: 27 de Mayo del 2010

Velásquez, N. y Balam, P (2004). Clima organizacional. Tesis. Universidad Privada de México. México.

Werther, William B.; Davis, Keith. Administración de personal y recursos humanos. Edit. McGraw-Hill.

Zepeda, F. (1999). Psicología Organizacional. (2a cd.) México: Addison Wesley Longman, de Pearson.

## ANEXOS N° 1

### ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Querido vendedor, esta encuesta es anónima, cuyos datos se utilizan para realizar un trabajo de investigación sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño de la fuerza de ventas de las boticas y boticas de la ciudad de Tumbes, principales establecimientos agropecuarios en tramitación. Responda en base a su experiencia actual y su opinión de la empresa para la que trabaja, no en lo que piensa o lo que otros responderán. Es importante que sus respuestas sean completamente honestas.

Marque con una cruz (X) la alternativa que más le convenga, dado el siguiente ejemplo:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4

Dimensión	N°	Pregunta	1	2	3	4
Percepción sobre la empresa	1	Los objetivos estratégicos se transmiten a todo nivel				
	2	Las jerarquías, responsabilidades y funciones son claras.				
	3	Existen normas y procedimientos de trabajo adecuados.				
	4	Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa.				
Percepción sobre su jefe Inmediato	5	La actitud asumida por mi jefe es de estímulo.				
	6	Me transmite la importancia de cumplir las metas.				
	7	Me inspira confianza para hacerle preguntas.				
	8	Posee capacidad técnica y conocimiento del área.				
	9	Se preocupa, escucha y atiende a los demás.				
Trabajo en Equipo	10	Todos conocen los objetivos y metas del área y los comparten.				
	11	Las personas del área se muestran colaboradoras.				
	12	Existe comunicación y relaciones internas.				
	13	Todos cumplen sus funciones y los procedimientos de trabajo.				
	14	Todos comparten los valores y los respetan.				

Satisfacción	15	Me iría si se me presentara otra oportunidad.				
	16	Siento que mejoraría mis resultados con mayor capacitación.				
	17	Siento que mi capacidad y mi esfuerzo son reconocidos.				
	18	Me siento bien con el trabajo que realizo, me siento orgulloso.				
Remuneración	19	Siento que es justa y equitativa.				
	20	Siento que mejoraría mi resultado con bonos por cumplimiento.				
	21	Existen errores en el pago.				
	22	Sentiría que mi trabajo es apreciado mediante ascensos y promociones.				
Condiciones de trabajo	23	Siento que la calidad del refrigerio es inadecuada				
	24	Me sentiría más cómodo si mejoraran los baños.				
	25	Es adecuada la ventilación.				
	26	El horario de trabajo es el adecuado.				
	27	Siento que mejoraría mi resultado, si me dieran equipo de protección.				
Compañeros de trabajo.	28	Existe exceso de rumores.				
	29	Existe insuficiente número de personal.				
	30	La actitud de mis compañeros es negativa.				
	31	Todos conocen plenamente sus funciones.				
	32	Existe favoritismo entre los compañeros de trabajo.				
	33	Siento falta de integración entre mis compañeros				

## ANEXO N° 2

### ENCUESTA DE DESEMPEÑO

Estimado Gerente, esta encuesta es anónima, los datos sirven para realizar un estudio sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño de la fuerza de ventas de farmacias y boticas de la ciudad de Tumbes. Estaremos encantados de responder con la mayor honestidad y objetividad posible. Marca la alternativa que creas correcta con una cruz (X).

N°	PREGUNTAS	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE
1	¿Cómo calificaría la cantidad del trabajo diario que realizan los vendedores en su quehacer diario?				
2	¿Cómo calificaría usted la calidad del trabajo diario que realizan los vendedores de la empresa?				
3	¿Cómo calificaría el trato que los vendedores dan a sus clientes?				
4	Cómo calificaría la presentación personal de los vendedores.				
5	¿Cómo calificaría el conocimiento que sus vendedores tienen sobre los productos que ofertan?				
6	¿Cómo calificaría el conocimiento que sus vendedores tienen sobre la ley del consumidor?				
7	¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción de sus clientes al adquirir productos farmacéuticos?				
8	¿Cómo calificaría la forma de solución de problemas que realizan los vendedores a sus clientes?				
9	¿Cómo calificaría la forma en que sus vendedores solucionan los problemas a sus clientes?				
10	¿Cómo calificaría el logro de las metas en ventas durante los últimos seis meses?				
11	¿Cómo calificaría el logro de las metas globales en ventas de la empresa?				
12	¿Cómo calificaría la puntualidad de sus vendedores?				
13	¿Cómo calificaría la entrega de informes y otras actividades encargadas a sus vendedores?				
14	¿Cómo calificaría la asistencia de sus vendedores a su centro de trabajo?				