



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

**“Evaluación del clima organizacional en el área de
control de calidad en el Laboratorio Farmacéutico 2022”**

para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor (s):

Bach. CORREA PACHERREZ, PATRICIA MILAGROS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6354-4094

Bach. PIZAN ROJAS, ELOÍSA SANDRA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4429-6192

Lima - Perú

2022

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UNNW-GHA-FOIR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Patricia Milagros Correa ~~Correa~~ ~~Bacherez~~ egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Evaluación del clima organizacional en el área de control de Calidad del Laboratorio Farmacéutico 2022" Asesorado por el docente: Antonio Guillermo Ramos Jaco DNI 04085582 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0491-8882> tiene un índice de similitud de 14 (catorce) % con código oid:14912:219235672 verificable en el reportede originalidad del software ~~Turnitin~~.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el ~~turnitin~~ de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Patricia Milagros, Correa ~~Correa~~ ~~Bacherez~~
 DNI: ... 47743247.....



Firma de autor 2

Eloisa Sandra, ~~Rizzo~~ Rojas
 DNI: 43800004.....



Firma

Antonio Guillermo, Ramos Jaco
 DNI: 04085582

Lima, 08 de Marzo de 2023.....

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GIA-POI-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Eloisa Sandra Rizan Rojas egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD EN EL LABORATORIO FARMACÉUTICO 2022", Asesorado por el docente: Antonio Guillermo Ramos Jaco DNI 04085562 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0491-8682> tiene un índice de similitud de 14 (catorce)% con codigo, oid:14912:219235672 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Patricia Milagros Correa Pacherez
DNI: 47743247



Firma de autor 2

Eloisa Sandra Rizan Rojas
DNI: 43800004



Firma

Mg. Antonio Guillermo Ramos Jaco
DNI: 04085562

Lima, 25 de febrero del 2023

Portada

“Evaluación del Clima Organizacional en el Área De Control De Calidad En El
Laboratorio Farmacéutico 2022”

Línea De Investigación

Salud y bienestar

Asesor(a):

Mg. Antonio Guillermo Ramos Jaco

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0491-8682

Dedicatoria

A nuestros padres, hermanos y amigos por su apoyo incondicional, motivación, paciencia y confianza; también por ser nuestra inspiración para finalizar nuestro proyecto.

Bach. Correa Pacherez, Patricia Milagros

Bach. Pizan Rojas, Eloísa Sandra

Agradecimiento

Primero a Dios por otorgarnos salud, fortaleza y sabiduría para concluir esta primera meta.

A nuestra alma mater Universidad Norbert Wiener, docentes y asesores por su guía, comprensión, paciencia y valiosos consejos en el proceso de la asesoría de la investigación.

A los colaboradores de la empresa que nos permitió reunir la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto, lo cual contribuyeron al mejoramiento de la propuesta que aquí se presenta.

ÍNDICE GENERAL

Portada	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.3 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación de la investigación.....	18

1.4.1 Teórica.....	18
1.4.2 Metodológica.....	18
1.4.3 Práctica.....	19
1.5 Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 Clima organizacional.....	26
2.2.2 Beneficios del Clima Organizacional.....	27
2.2.3 Clasificación del Clima Organizacional.....	27
2.2.4 Características del Clima Organizacional.....	28
2.2.5 Factores que influyen en el clima organizacional.....	29
2.2.6 Dimensiones.....	30
2.2.6.1 Claridad de funciones.....	30
2.2.6.2 Trabajo en equipo y apoyo.....	31
2.2.6.3 Entretenimiento y aprendizaje.....	32
2.2.6.4 Claridad del Sistema.....	32
2.2.6.5 Claridad de la Información.....	33

2.2.6.6 Impacto Individual.....	34
2.2.6.7 Impacto Organizacional.....	35
2.2.7 Teorías que fundamentan el clima organizacional	36
2.3 Formulación de hipótesis	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	39
3.1 Método de la investigación.....	39
3.2 Enfoque de la investigación.....	39
3.3 Tipo de investigación	39
3.4 Diseño de la investigación	39
3.4.1 Corte.....	40
3.4.2 Nivel o alcance	40
3.5 Población, muestra y muestreo	40
3.6 Variables y operacionalización	41
Variable 1: Clima Organizacional	41
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.7.1 Técnica	45
3.7.2 Descripción.....	45
3.7.3 Validación	46
3.7.4 Confiabilidad	47
3.8 Procesamiento y análisis de datos	47

3.9 Aspectos éticos.....	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	48
4.1 Resultados.....	48
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	48
Tabla 2 Cargo que ocupan los participantes	50
4.1.2 Prueba de hipótesis	58
4.2 Discusión de resultados	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	77
ANEXO 1: Matriz de consistencia	78
ANEXO 2: Instrumento	82
ANEXO 3: Validación del Instrumento	84
ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento.....	90
ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética	92
ANEXO 6: Formato de consentimiento informado	93
ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	94
ANEXO 8: Informe del asesor de Turnitin	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable 1: Clima Organizacional	41
Tabla 2 Cargo que ocupan los participantes	50
Tabla 3. Confiabilidad del Instrumento	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Estado Civil de los analistas del laboratorio Farmacéutico	48
<i>Gráfico 2.</i> Género de los analistas del laboratorio Farmacéutico	49
<i>Gráfico 3.</i> Característica de la muestra según la edad de los analistas del laboratorio Farmacéutico	49
<i>Gráfico 4.</i> Variable1 Clima Organizacional.....	51
<i>Gráfico 5.</i> Dimensión 1 Claridad de funciones.....	52
<i>Gráfico 6.</i> Dimensión 2 Trabajo en equipo y apoyo	53
<i>Gráfico 7.</i> Dimensión 3 Entrenamiento y aprendizaje	54
<i>Gráfico 8.</i> Dimensión 4 Claridad del sistema.....	55
<i>Gráfico 9.</i> Dimensión 5 Claridad de la información	56
<i>Gráfico 10.</i> Dimensión 6 Impacto individual	57
<i>Gráfico 11.</i> Dimensión 7 Impacto Organizacional	58

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el clima organizacional en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022. La investigación es deductiva con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, la población es de 12 analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario con escala de tipo Likert, este instrumento fue validado por tres expertos en la materia, a su vez, se realizó el cálculo de fiabilidad utilizando el paquete estadístico SPSS 25, dando como resultado Alfa de Cronbach de 0,973 lo que significa un grado de confiabilidad muy alta. Dando como resultado que los analistas encuestados manifestaron que en el área de control de calidad en el laboratorio farmacéutico el clima organizacional es deficiente, esto probablemente obedezca a los últimos años de pandemia que ha incrementado una alta carga laboral y estrés por la demanda de medicamentos, lo que afecta en el clima laboral y presenta inconvenientes en la relación entre los colaboradores, dificultando la comunicación entre los analistas, generando poca empatía hacia los clientes internos.

Palabras claves: Clima organizacional, información, efectividad, tareas

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the organizational climate in the analysts of the quality control area of the Pharmaceutical Laboratory 2022. The research is deductive with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, the population is 12 analysts of the quality control area. Pharmaceutical laboratory quality. For the collection of information, a questionnaire with a Likert-type scale was used, this instrument was validated by three experts in the field, in turn, the reliability calculation was carried out using the SPSS 25 statistical package, resulting in Cronbach's Alpha. of 0.973, which means a very high degree of reliability. As a result, the surveyed analysts stated that in the area of quality control in the pharmaceutical laboratory the organizational climate is deficient, this is probably due to the last years of the pandemic that has increased a high workload and stress due to the demand for medicines, which affects the work environment and presents problems in the relationship between collaborators, making communication between analysts difficult, generating little empathy towards clients.

Keywords: Organizational climate, information, effectiveness, tasks

INTRODUCCIÓN

La progresiva complejidad de la competencia en función de los bienes y servicios disponibles en las organizaciones públicas o privadas exige, desde el punto de vista del dinamismo de la organización, constantes cambios y revisiones en sus procesos de gestión, que forman parte de los principios básicos de la gestión, por ejemplo, cómo planificar, organizar, dirigir y controlar, lo que a su vez simplifica el trabajo y crea ciertas reglas, métodos y procedimientos que permiten que la organización sea verdadera y eficaz.

Cuando se habla del clima de una organización, se debe considerar cómo es el ambiente interno de la organización, que ciertamente está influenciado por la calidad de las relaciones. En este sentido, cabe señalar que el clima de la organización incide positiva o negativamente en las relaciones entre los empleados y, en consecuencia, aumenta o disminuye su rendimiento.

Desde el punto de vista de esta investigación, el clima organizacional imperante en las instituciones es un factor determinante en el desarrollo y la implementación real de las metas previamente establecidas, si se sabe que los resultados del trabajo de los socios colaboradores están inspirados en los espacios proporcionados y sus actividades es el resultado de las influencias ambientales sumadas a un ambiente armonioso, combinado con la provisión de los recursos y equipos necesarios que contribuyen a la implementación efectiva de las metas previstas de la organización.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En estos últimos años las empresas han implementado el concepto de clima organizacional, dado que ha cobrado una significatividad y forma parte esencial de la estrategia de una compañía.¹ El clima organizacional tiene una base de investigación sensible que se enfoca en las percepciones personales y puede definirse como patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización; y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.²

A nivel mundial como se va manejando el clima organizacional, abarca una variedad de dimensiones, que incluyen la claridad del rol, el desarrollo profesional, el respeto, la comunicación, los sistemas de recompensa, la planificación y la toma de decisiones, la innovación, las relaciones, el trabajo en equipo y el apoyo, la calidad del servicio y la gestión de conflictos, compromiso y moral, formación y aprendizaje, y dirección. Existen dimensiones adicionales del clima organizacional como competencia gerencial, carga de trabajo equilibrada, claridad de tareas, cohesión, ética y participación.³ Otras de las dimensiones adicionales del clima organizacional identificadas en un estudio fueron el rol, el trabajo, la organización y la supervisión.⁴

Internacionalmente, se han llevado a cabo estudios que evalúan el clima organizacional en las empresas, en cuanto a calidad de servicio, entorno laboral, satisfacción de los trabajadores, entre otros.⁵ En Europa, de acuerdo con el informe State of the Global Workplace 2022 presentado por la empresa Gallup, indicó que la percepción del clima laboral para los españoles

es baja con relación al año anterior, es decir, de 30% a 27% respectivamente. Mientras que el 44% de los europeos señalaron que es un buen momento para conseguir empleo. Aunque Francia está por encima de España con 33% de percepción. En cuanto al compromiso de los trabajadores, el 14% están satisfechos con su empleo, respecto a América del Norte y sur de Asia con 33% y 27%, correspondientemente. No obstante, países como España, Reino Unido, Italia y Francia presentan los más bajos porcentajes en esta categoría, yendo de 9% a 4% según el orden mencionado.⁶

Por su lado, en América Latina la percepción del clima organizacional es buena para el 55% de un total de 650 profesionales en toda la región, respecto a un 23% que manifestó mayor tensión y menos comunicación en un ambiente laboral de teletrabajo en el transcurso de la crisis por la pandemia.⁷ Con relación a entornos presenciales, un estudio en Ecuador evidenció problemas en el clima organizacional de una empresa exportadora, al percibir un 58% de inconvenientes en la comunicación, 61% en la colaboración entre compañeros y un 67% de insatisfacción en el puesto de trabajo, lo que conllevó a esa compañía a realizar mejoras en estos aspectos, pues a raíz de estas dificultades presentaban improductividad.⁸

Naciones como Chile, Uruguay y Ecuador se han preocupado por mejorar sus ambientes laborales, en el que este último presenta por parte de sus trabajadores un 82,23% de conformidad con su entorno de trabajo, antecedido por República Dominicana y seguido por Colombia, mientras que Chile logró 71,88% y Uruguay 70,38%.⁹

En Perú, el 45% de los trabajadores no están contentos con su puesto de labores, indicando problemas tanto en el clima organizacional como en ideas menos consideradas, entre otros. En este sentido, menos del 50% de las empresas luego de aplicar las encuestas no realizan las mejoras respectivas.¹⁰ A nivel local y en lo que respecta a esta investigación, el laboratorio

Farmacéutico está compuesto por un personal el cual ha venido presentando inconvenientes en la relación entre ellos, dificultades en la comunicación entre los trabajadores y el directivo, poca empatía hacia los clientes y frecuentes reclamos por las faltas en la atención. De todo lo antes mencionado, se puede decir que esto puede estar perjudicando el clima organizacional de la institución, requiriendo por ello el desarrollo de este estudio.

En este sentido, el área de control de calidad del laboratorio farmacéutico está compuesto por analistas (químicos farmacéuticos y técnicos), el cual durante estos últimos años de pandemia se tiene una alta carga laboral por la demanda de medicamentos, lo que afecta en el clima laboral y presenta inconvenientes en la relación entre los colaboradores, dificultando la comunicación entre los analistas, generando poca empatía hacia los clientes internos (área de producción, aseguramiento, área de compras, asuntos regulatorios) y posibles reclamos por las falta de atención.

Es resaltante acotar, que la presente investigación estará fundamentada en las teorías de la administración científica de Frederick Taylor (1911), teoría de las relaciones humanas de Hugo Munsterberg y Elton Mayo (1924-1927) y la teoría del clima organizacional de Rensis Likert (1948).¹¹ Por consiguiente, la finalidad e importancia de este trabajo consiste mejorar el clima organizacional en las instituciones a través de información precisa y validada que aporte estrategias y valores a las empresas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

1.3 ¿Cómo será el clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022?

1.2.3 Problemas específicos

- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad de las funciones en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?
- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el trabajo en equipo y apoyo de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?
- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el entrenamiento y aprendizaje de los colaboradores del laboratorio Farmacéutico 2022?
- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad en la información de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?
- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?
- ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto organizacional de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad de las funciones en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022
- Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el trabajo en equipo y apoyo de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022

- Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el entrenamiento y aprendizaje de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022
- Analizar el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad en la información de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022
- Indagar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022
- Analizar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto organizacional de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El clima organizacional se conoce como el sentimiento que se genera durante el contexto laboral dentro de una organización, la forma en la interactúan los colaboradores con los clientes y el vínculo que se genera con la organización.¹¹ Por lo que al tener un buen clima organizacional los colaboradores tendrán sentido de pertenencia en referencia con la empresa con la cual se desempeñan, a fin de mejorar los objetivos planteados.¹¹

Por tanto, un buen clima organizacional dentro del laboratorio farmacéutico contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales entre los analistas desarrollando estructuras competitivas entre ellos.

1.4.2 Metodológica

La investigación metodológica ya que propone al laboratorio realizar talleres de retribución de logros el cual reconoce a los empleados por su desempeño de acuerdo a las prácticas más importantes con la finalidad de crear un ambiente de trabajo positivo y también promover el desempeño laboral. Resaltando las habilidades personales del analista y observar

su crecimiento en el logro de una meta o metas establecidas. Esto trae grandes gratificaciones personales y profesionales, porque el analista no solo se siente observado y reconocido por la empresa, sino que aumenta su motivación, su compromiso con la organización y al mismo tiempo genera más productividad, creatividad, competitividad y ganas de pertenecer a la empresa.

1.4.3 Práctica

Con la presente investigación se pretende mejorar el clima organizacional con la finalidad de incrementar la productividad en el área de calidad y a su vez la empatía hacia el cliente.

1.5 Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo del presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones: búsqueda la de información documental, ingresar la encuesta en el formulario de Google, poca disposición de los trabajadores para realizar la encuesta, procesamiento de los datos en el paquete estadístico en el programa SPSS versión 25, sin embargo, ello no afectó para culminar con los resultados.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Villegas y Matute (2022) el objetivo del siguiente estudio es fijar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa en Ecuador, se realizó con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 18 colaboradores del área de contabilidad, se usó la técnica de la encuesta y se aplicó el cuestionario como instrumento. En los resultados se demostró que el clima organizacional tuvo un promedio 84.82 % obteniéndose un rango muy alto; conforme la percepción y valoración que se le atribuya (positiva o negativa), incide en el clima dentro del trabajo viene a ser un regulador y orienta el comportamiento y conducta de la persona, lo que se puede reflejar en su capacidad y habilidad productiva. No obstante, la deficiencia se registró en la puntualidad, toma de decisiones y solución de problemas. Por lo que se concluye, que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del departamento de contabilidad de la organización.¹²

Rivera D, et al., (2018) en su investigación que tuvo como objetivo medir la percepción del clima organizacional en empresas sociales del estado E.S.E. El presente estudio es cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. La muestra fue conformada por 24 funcionarios de la ESE, se aplicó la encuesta y el cuestionario de 40 ítems y 5 alternativas de respuesta. Los resultados demuestran que la dimensión apoyo fue el que presentó mayor crecimiento, mostrando una media de 4,79, seguido de las dimensiones autonomía una media de 4,58 y cohesión 4,58, así como confianza 4,46, equidad 4,38 e innovación 4,42 donde se demuestra percepciones favorables. En cuanto a las dimensiones que reflejan más dificultad

como presión una media de 3,00 y reconocimiento medio de 3,83, indicando que los trabajadores perciben de manera regular los estándares sobre desempeño, funcionamiento y término de la actividad y que la percepción del reconocimiento varía según el macroproceso. Se concluye que el clima organizacional en la E.S.E. en general, es positivo. Es útil señalar que dentro de una organización pueden existir diferentes percepciones que configuran climas globales y posiblemente sub climas que representan unidades y divisiones específicas, que pueden resultar de hechos y eventos específicos que forman grupos y subgrupos específicos de trabajo, ya sean estos por rangos jerárquicos o situacional, sin embargo, esto hace que todo el conjunto, se conviertan en un sistema constituido con un clima organizacional como una unidad.¹³

Hernández C, et al., (2018) en su investigación que tuvo como objetivo medir el clima organizacional en una pyme de Colombia, se aplicó la encuesta con método de investigación mixto, exploratoria, descriptiva y transversal. Se efectuó un muestreo no probabilístico conformada por 25 empleados de la empresa, a quienes se aplicó una encuesta dirigida y creada por los autores Litwin y Stringer validada y el instrumento fue el cuestionario contentivas de 9 dimensiones para medir la percepción de CO en la empresa. Los resultados evidencian una percepción favorable en 7 de las 9 dimensiones tratadas, en este sentido, la dimensión que los empleados mejor percibieron y consideraron más favorable fue la cooperación, con una media de 3,15, lo que demuestra que la labor en equipo es uno de los aspectos sólido de la organización y avanzar en los objetivos de la empresa para el bienestar común. Se concluye, que la empresa debe tomar acciones que contribuyan en mejorar las deficiencias evidentes de sus empleados y, por lo tanto, incrementar su productividad y responsabilidad, así como, mantener y reforzar las restantes dimensiones en los que se pueden observar brechas entre los trabajadores.¹⁴

Pazmay, et al., (2018), efectuó una investigación que tiene como objetivo medir la percepción del clima organizacional en empresas Ecuador. La metodología aplicada en el estudio es de tipo descriptiva cuantitativa, no experimental, transversal, la población fue integrada por 282 trabajadores de 24 empresas exclusivas en la elaboración de calzado, se aplicó un cuestionario de encuesta estructurado en 27 ítems y 5 factores a fin de determinar cuáles inciden en el clima organizacional de dichas industrias. Los resultados acreditan que los factores arrojaron las medidas siguientes, factor de comunicación (3.02), liderazgo (3.20) y factores de motivación (3.47), como los factores más valorados y condiciones de trabajo: (2,47), y compensaciones salariales: (2,65) son los factores peor valorado por los participantes. Se concluye que, en estas organizaciones, la comunicación circula solo cuando está vinculada a la culminación de tareas; los trabajadores se sienten suficiente motivados en el trabajo; hay liderazgo directivo; pero, la compensación no cubre completamente a todos los empleados; y, las condiciones de trabajo se estiman aceptables.¹⁵

Guevara, (2018) llevó a cabo un estudio que tiene como objetivo describir la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal. El método que se planteó es cuantitativo, exploratorio, descriptivo, no experimental y transversal. La muestra está constituida por 73 participantes, se aplicó una encuesta y el instrumento un cuestionario de 38 ítems para recopilar la información que se requiere. Según los resultados se aprecia una inclinación general en el clima organizacional de la UEP La Dolorosa refleja un nivel de percepción aceptable del 75.2%, también, de siete dimensiones analizadas, tres de ellas; relaciones 80,8%, liderazgo 80,1% e identidad 92% son ponderadas como buenas; Por otra parte, las dimensiones: cooperación 79,5%, conflicto, compensación y estructura 79,4% muestran signos de debilitamiento. Como conclusión, los factores que necesitan especial interés

son el conflicto y el reconocimiento e incentivos, se puede inferir que no hay un modelo de gestión de mediación de conflictos ni una política de incentivos a nivel institucional, por ello, se plantean estrategias que coadyuven a desarrollar el clima organizacional de la institución, y repercute de manera directa en la percepción de los empleados.¹⁶

2.1.2 Nacionales

Maraza, et al., (2022) se plantearon el siguiente objetivo de identificar la percepción del clima organizacional en una institución educativa. El estudio es cuantitativo, de nivel descriptivo, la muestra fue representada por 15 personas entre docentes y administrativos, en la obtención de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los siguientes resultados obtenidos por dimensiones permitieron descubrir datos que son relevantes en el clima institucional, para la dimensión gestión institucional, del promedio total un índice de satisfacción del 48,3%. La dimensión retos personales, los resultados muestran un mayor índice de satisfacción del 68,8% denotando una percepción moderadamente favorable. Para la dimensión interacción institucional del promedio total obtenido resultó un índice de satisfacción del 48,3%, mostrando una percepción moderadamente favorable del clima organizacional. Se concluye que la percepción del clima organizacional de la escuela primaria Salcedo Puno, del promedio total, se constató un mayor porcentaje de satisfacción del 53,9%, reflejando una percepción medianamente favorable, el segundo grupo indica un 30,3% del total, lo que señala un clima favorable y el grupo menor refleja 15,7% evidenciando una percepción desfavorable del clima organizacional.¹⁷

Bardales (2021), efectuó una investigación cuyo objetivo consistió en determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores, la investigación fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, la muestra estuvo

compuesta por 296 trabajadores contratados de la ONPE, la técnica empleada la encuesta y como instrumento se aplicó una encuesta de 27 ítems adaptado de las encuestas CL- SPL de Psicól. Los resultados indican que la variable en estudio clima organizacional el total de la muestra, el 26.7% de los colaboradores de la ONPE manifestaron tener una percepción de malo, así mismo para el 48.3% es regular y el 25% de los trabajadores perciben el clima organizacional de bueno. Por otro lado, se constató una correlación $Rho= 0,658$ y una significancia de $p= 0,000 < 0,05$ demostrando que hay relación positiva moderada. En conclusión, las organizaciones deben tomar en cuenta los factores que poseen un alto impacto en el clima organizacional, ya que estos factores pueden incidir en el nivel de satisfacción laboral de los empleados y repercutir negativamente en el rendimiento.¹⁸

Salvador, (2020) La finalidad del siguiente estudio es medir el nivel de percepción del clima organizacional en docentes, el presente estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 92 docentes obtenidos por muestreo aleatorio simple, en la compilación de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 21 preguntas sugerido por Cota. Los resultados obtenidos de los encuestados evidenciaron una percepción del clima organizacional de 58,7% (nivel regular), así mismo, el 26,1% de los educadores lo aprecian en un nivel bajo, por último, el 15,2 % lo estiman en un nivel alto. Por otro lado, al contrastar las hipótesis $H_0 \mu \geq 64$ nivel óptimo contra $H_1: \mu < 64$ nivel no óptimo, al efectuar el contraste T de Student con una sola muestra el p-valor

obtenido resultó 0,000 valor que es considerablemente inferior a la significación 0,01; lo que se acepta que el nivel de clima organizacional existente en la I.E. no es favorable. lo que indica que existe un clima promedio de nivel regular de 58,7 de percepción. Los resultados muestran que en las dimensiones de trabajo en equipo y comunicación muestran un valor bajo. El restante de las 6 dimensiones tiene índice de regular. Se concluyó que el nivel promedio de percepción de los docentes sobre el clima organizacional, no es óptimo, pero sí revela un índice regular.¹⁹

Castillo, (2019) llevó a cabo un estudio que tiene como objetivo determinar las diferencias de percepción del clima organizacional en docentes, la investigación es cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. La muestra fue de 150 docentes, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados reflejan que el 75,3 % de docentes, tienen una percepción de nivel medio respecto al clima organizacional de sus centros educativos, estimándose así un 81,3% en primaria y 69,3% en secundaria. En tanto que el 24,7% de la muestra total estudiada estiman que el clima organizacional en sus centros educativos presenta un nivel alto. En la contrastación de la hipótesis general, se tiene la sig. U de Mann-Whitney ($,000 < ,05$), por tanto, hay disimilitud en la percepción del clima organizacional en educadores de nivel primaria y secundaria de ciertos centros educativos UGEL 03 de Lima Metropolitana. Se concluye que el grado de satisfacción de los docentes, de primaria y secundaria, percibe un clima organizacional de nivel medio, es necesarios hacer

ajustes para maximizar los índices de satisfacción. En particular las dimensiones de responsabilidad, estructura, riesgo, recompensa y desempeño.²⁰

Llerena y Espinoza. (2018), realizó una investigación cuyo objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral. El método es una investigación tipo aplicada, no experimental, cuantitativa y correlacional transversal. La muestra es censal compuesta por 30 trabajadores de la municipalidad distrital. La técnica empleada es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario, la libreta de campo y la ficha de registro. Los resultados evidenciaron que al evaluar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral se ha obtenido un p-valor =0.003 menor a 0.05, y un coeficiente de Pearson = 0.521, por tanto, se concluye que el clima organizacional influye en la motivación laboral. Además, presenta una correlación positiva y moderada.²¹

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

Clima organizacional es el nombre que le dan varios autores al ambiente creado por las emociones de los miembros de una organización que está ligado a la motivación, tratándose de la parte física, así como la parte emocional y espiritual.²² También se define como la emoción que transmite el contexto de trabajo a las personas que integran la organización, la forma en que interactúan con los clientes y la forma en que se tejen los vínculos dentro de la empresa.²³ En este sentido, el ambiente organizacional está permeado por el sentimiento, sentido de pertenencia o identificación que los individuos desarrollan con su organización, si las personas forman relaciones afectivas, tenderán a estar dirigidas a desarrollar todo su potencial para lograr sus objetivos planteados.²⁴

En pocas palabras, el entorno en el que una persona realiza su trabajo día a día, la forma en que el jefe los trata, la relación entre los empleados en la empresa, e incluso la relación con proveedores y clientes, todos conforman el Clima que tiene una Organización, de manera que, para que una persona trabaje mejor y sea más productiva, debe sentirse bien consigo misma y con todo lo que la rodea.

2.2.2 Beneficios del Clima Organizacional

Es de gran importancia contar con un buen clima en el ámbito laboral para que los trabajadores estén a gusto, ya que; esto contribuye en su bienestar físico y mental, de esta manera tendrán mayor rendimiento, serán más comprometidos y eficientes.²² Al implementarse un buen clima laboral sin duda se tendrán resultados favorables, las metas y proyectos serán alcanzados y se podrá contar y mantener el talento humano necesario para lograr el máximo rendimiento.²³

Así pues, para lograr un buen clima organizacional se debe contar con una buena gestión e inspección por parte de la directiva de la empresa, así florecerán los beneficios que tiene un buen ambiente laboral donde el trabajador tendrá la mejor disposición para relacionarse con otros trabajadores, mayor creatividad, rendimiento y se fortifica el equipo de trabajo.²⁴ Dentro de la empresa la satisfacción del éxito es fundamental para seguir cada día adelante tanto para los organizadores como para los trabajadores, puesto que; se motiva a mantener y mejorar las estrategias y este objetivo se logra desarrollando un clima laboral sano donde el trabajador se sienta a gusto y conforme con las políticas de la empresa.

2.2.3 Clasificación del Clima Organizacional

Dentro del clima organizacional existen clasificaciones tales como:

- A. **Autoritarismo explotador:** está se da cuando el organizador no tiene confianza en sus empleados y la toma de decisiones sobre la empresa las ejerce pensando solo en el bienestar propio.²²
- B. **Autoritarismo paternalista:** en este tipo de clima organizacional los directivos toman las decisiones más importantes y solo consultan a sus trabajadores las decisiones de menor rango, también utilizan premios para motivar a los empleados o castigos para jugar con sus necesidades.²²
- C. **Consultivo:** los trabajadores son consultados o tomados en cuenta para decisiones específicas tomadas dentro de la empresa por los directivos. Aquí se presenta un ambiente laboral emprendedor, ya que; se trabaja por objetivos que son motivados por las recompensas ofrecidas por los organizadores.²³
- D. **Participación en grupo:** se presenta el mejor clima de trabajo porque se incluyen a sus trabajadores para la toma de decisiones de la empresa, ya que; se confía en ellos, la comunicación es efectiva y se encuentran motivados por esta inclusión lo cual causa un mayor arranque y desarrollo laboral.²⁴

2.2.4 Características del Clima Organizacional

Es importante tener un buen espacio físico y contexto social para que los trabajadores puedan desenvolverse e interrelacionarse entre sí, de igual manera una estructura empresarial para que exista el orden y fomentar una óptima conducta organizacional.²² La comunicación también es imprescindible, ya que; se crea confianza y empatía entre los trabajadores y los gerentes, lo cual labra un espacio laboral agradable para la motivación de los empleados teniendo sentido de pertenencia con la empresa.²⁴

Del mismo modo, el liderazgo es característico de un buen clima organizacional, para lograr que su grupo de trabajadores laboren con entusiasmo, enfocados en cumplir las metas y objetivos; teniendo en cuenta que deben ser capacitados en diferentes áreas para nutrir sus habilidades laborales y ser evaluados en ciertos periodos de tiempo para revisar las destrezas y fortalecer las debilidades de cada uno.²⁴

2.2.5 Factores que influyen en el clima organizacional

Para lograr un clima organizacional deben existir factores como:

- A. **Ambiente físico:** es necesario que existan instalaciones acordes al espacio laboral, condiciones ambientales, seguridad y equipamiento donde el trabajador se sienta satisfecho, teniendo un buen vínculo con sus compañeros que genere un trabajo en equipo eficiente.²²
- B. **Estructura organizativa:** debe existir una excelente organización corporativa, las pautas y la forma que está estructurada interviene en el rendimiento laboral de los trabajadores y se debe tener en cuenta que no siempre es factible para una empresa una estructura organizativa.
- C. **Liderazgo:** tener un líder que motive, incentive y dirija a los trabajadores, se gane su respeto, admiración y confianza es necesario para que se transmita un clima organizacional saludable, además esto hace que se sientan parte del proyecto y de la empresa; causándole empuje y estimulación a realizar un trabajo de calidad.²³
- D. **Relaciones interpersonales:** las buenas relaciones entre los trabajadores, líderes y gerentes dentro de la empresa resulta importante, ya que este nexo origina el trabajo en conjunto de manera eficaz. Cuando las relaciones laborales no son buenas existirán

conflictos y desavenencias que terminarán afectando de manera negativa el desarrollo de la empresa.

- E. **Motivación:** desenvolverse en un clima laboral ameno, cómodo, alegre, hace que el trabajador se sienta motivado a realizar sus labores de la mejor manera posible y con la mejor actitud; ésta se lleva a cabo a través del reconocimiento por los méritos obtenidos al realizar un trabajo de calidad y eficiencia en la empresa.²⁴

2.2.6 Dimensiones

2.2.6.1 Claridad de funciones

La claridad de funciones es la clara y precisa definición del rol que los empleados están llamados a desempeñar en la organización, especialmente en torno a los objetivos, funciones y resultados del trabajo, el alcance de la autonomía y el impacto del puesto de trabajo en la Compañía.²² Esta claridad indica que deben puntualizar sin ningún tipo de laguna u oscuridad los distintos compromisos y obligaciones que deben cumplir debido al cargo ocupado, de la que se tiene la responsabilidad de tomar decisiones y emprender las acciones necesarias para obtener los resultados esperados por la organización;²⁵ debiendo quedar claro qué expectativas se cumplen, meta, y el resultado final a lograr.²⁶

De manera que, es importante que todos los miembros de la organización conozcan con claridad el rol que les corresponde desempeñar, y que cada rol esté debidamente precisada sin ninguna ambigüedad, lo que permitirá que las relaciones entre los colaboradores se desarrolle de manera armónica durante la ejecución de las actividades, conociendo con precisión la responsabilidad que cada uno asume, quien debe tomar las distintas decisiones y que sin pérdida de tiempo sean tomadas las acciones conducentes a la resolución de las problemáticas que surjan.

2.2.6.2 Trabajo en equipo y apoyo

Por otra parte, el trabajo en equipo y apoyo consiste en una forma organizada de trabajar entre muchas personas para lograr un objetivo común. En el trabajo en equipo, las habilidades de los miembros son complementarias, mantienen la responsabilidad individual y mutua, así como un claro compromiso compartido con los objetivos.²² Se define como la pluralidad de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un objetivo común, quienes, habiendo establecido los objetivos organizacionales con enfoques de desempeño, despliegan su comportamiento de forma responsable, colaborando recíprocamente en armonía, entusiasmo y creatividad.²⁷

Debe destacarse que, en este tipo de grupos el liderazgo es compartido, las reuniones son discusiones abiertas donde los miembros colaboran para encontrar soluciones a los problemas, existe una clara cohesión, espíritu de equipo enfocado en la tarea y satisfecho con la calidad de su proceso de trabajo; el trabajo se discute, se hace en conjunto y domina la cooperación entre los miembros, convirtiéndose todos en motores del equipo por lo que los miembros son responsables de sí mismos y colectivamente. El desempeño se mide directamente, a través de la evaluación de los productos del trabajo colectivo, en el que se da la innovación continua, buscando lograr los mismos o mejores resultados con menos recursos, manteniendo la unidad se logra una combinación armoniosa de funciones y actividades.²⁸

Por lo que debe precisarse que toda organización y particularmente los colaboradores del laboratorio Farmacéutico deben desarrollar sus actividades como parte de un trabajo en equipo que implique la colaboración recíproca, enmarcada en el respeto, en la que cada miembro aporte a las soluciones de las diferentes situaciones que se les presenten, conforme a sus capacidades, habilidades y roles.

2.2.6.3 Entretenimiento y aprendizaje

Por su parte, el entretenimiento y aprendizaje define las actividades destinadas a traer alegría o relajación a las personas, atrayendo la atención de los colaboradores de una empresa y creando un ambiente laboral adecuado, que desemboca en un aprendizaje nutritivo que resulta altamente favorable para la empresa.²² El aprendizaje es entendido como el proceso mediante el cual se modifican y logran habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores. Este es el resultado que ocasiona lo aprendido: la experiencia, la instrucción, la inferencia y la observación.²⁹ De manera que, el aprendizaje organizacional es el proceso de construir nuevos conocimientos y desarrollar las habilidades de las personas en una organización, en este proceso, se crea una amplia base de sapiencias sobre temas que pueden mejorar la forma en que una empresa hace negocios incrementando la productividad.³⁰

La importancia del aprendizaje organizacional dicta la sostenibilidad organizacional, que se logra cuando se genera conocimiento útil para la organización, se institucionaliza, devolviéndole a los miembros como un conocimiento útil y compartido, que es alcanzado a través de la formación permanente de sus miembros, capacitándolos día a día.

2.2.6.4 Claridad del Sistema.

La Claridad del Sistema se refiere a la facilidad de uso y comprensión del conjunto de actividades que deben ser desarrolladas por los trabajadores para lograr el objetivo empresarial. Desde el punto de vista informático la claridad del sistema envuelve la facilidad de uso, confiabilidad, capacidad de aprendizaje, capacidad de respuesta y ajuste del sistema; mientras más comprensible este diseñado el sistema, se experimentan pocos problemas ayudando a mejorar la productividad.³¹ Para lograr la claridad debe ser enseñados los procesos de manera simple y concisa, facilitando la comprensión, proporcionando toda la información necesaria y

evitar el uso de términos complejos o desconocidos por los colaboradores.³² Para ello, una estrategia consiste en combinar la idea central comunicada con un aspecto de la vida cotidiana.

Por lo que, diagnosticar el escenario donde se desarrolla la actividad organizacional, permite identificar los recursos con los que se cuenta, la capacidad de comprensión y el sistema a implementar a fin de garantizar la transmisión de la información necesaria que facilite el entendimiento claro y sencillo del funcionamiento de todo el proceso que se debe realizar para disminuir los errores y los factores de riesgo que estos ocasionen.³³

De manera que la claridad del sistema es imprescindible para lograr el óptimo funcionamiento de la actividad organizacional, ya que facilita su comprensión y manejo y optimización de los procesos que realizan los trabajadores y usuario debido a su capacidad de respuesta inmediata reduciendo los errores. En la actividad organizacional resulta indispensable clarificar el sistema a fin de evitar errores de interpretación con su consecuente utilización errónea para garantizar para un funcionamiento que sin fallas.

2.2.6.5 Claridad de la Información.

En ese mismo sentido, la claridad de la información radica en ayudar a empresarios y profesionales a lograr sus objetivos comerciales, comprendiendo el proceso que debe llevarse a cabo para realizar las actividades cotidianas, lo que incluye la disponibilidad, relevancia, puntualidad, seguridad y confiabilidad del sistema.³¹ La calidad de la información tiene un efecto significativo en el desempeño laboral y la productividad personal, porque permite crear actitudes favorables que inciden en la rentabilidad, ya que; permite lograr la satisfacción del usuario sin prescindir de los conocimientos especializados que son necesarios dentro del área de la salud, creando una percepción organizacional de elevada calidad.³⁴

La calidad de la información es un determinante para lograr los objetivos organizacionales, puesto que; permite realizar las actividades de forma coherente y organizada con el fin que se ha propuesto, comprendiendo el uso adecuado de elementos de comunicación, descripción de cargos y participación en la toma de decisiones lógicas y oportunas.³⁵

Dentro de los sistemas es necesario tener una claridad de información, puesto que; les indica a los colaboradores de forma inequívoca la forma como deben ser realizados los procesos dentro de la organización facilitando la consecución de las metas y objetivos a alcanzar; dentro de los cuales está obtener la complacencia del usuario y por ende permite lograr mayor rentabilidad. Resulta necesario indicar que es fundamental que la organización tenga una comunicación fluida, comprensible a todos los colaboradores, porque es esta la que permitirá unificar los criterios de utilización de los sistemas, del cumplimiento de los distintos procesos y la realización de la faena laboral, mucho más dentro de una organización que debe cumplir las diferentes normativas sanitarias y de seguridad, que permitan obtener resultados de laboratorio óptimos y veraces.

2.2.6.6 Impacto Individual.

Por su parte el impacto individual es la consecuencia que el sistema produce en la práctica y eficacia de los colaboradores al realizar actividades, porque impacta el rendimiento individual permitiendo o no realizar un excelente y espontáneo trabajo.³¹ También puede decirse que el impacto incide en la experiencia del trabajador y la eficiencia al realizar operaciones afectando la productividad personal, la eficiencia del trabajo y la realización de tareas, incluyendo el éxito general y la mejora de la calidad.³⁶ Es importante que, los gerentes de las organizaciones se enfoquen en diseñar estrategias que permitan generar un impacto individual favorable en los colaboradores, como ocurre en el caso de la capacitación permanente y

constante de los trabajadores para especializarse en el cumplimiento de las actividades que desempeñan; para lograr la potencialización de las capacidades, habilidades y destrezas en la realización de la faena laboral.³⁷

Esta se refiere al impacto que el colaborador tiene al desempeñar sus labores dentro del sistema y su rendimiento dentro del mismo. Es significativo señalar, que todo depende de la experiencia que éste tenga o haya tenido para efectuar sus tareas y la eficacia que demuestre para desenvolverse, sin embargo, todo esto se da en la medida que los productores procuren crear tácticas para que los colaboradores puedan desarrollar sus destrezas y habilidades, a través de medios de capacitación especializada para lograr el éxito.

2.2.6.7 Impacto Organizacional.

El impacto organizacional es la apreciación que se realiza sobre el cambio que ocurre dentro de una organización cuando surge una variación, relacionado con los diferentes procedimientos que se realizan mediante la gestión laboral, el manejo tecnológico y la correcta dirección del recurso humano.³¹ Para ello es imprescindible que se desarrolle un software informático contentivo del sistema de información en el que se define diseño, implante, prueba y chequeo el resultado obtenido, basado en técnicas de administración empresarial que potencialicen los procesos existentes.³⁸

Dado los nuevos avances surgidos en nuestra era las organizaciones han sido influenciadas por las innovaciones tecnológicas, afectando los sistemas existentes dentro del ambiente laboral, a integrar de manera globalizada la utilización del internet y de sistemas que posibilitan el mejoramiento de todos los procesos laborales facilitando la toma de decisiones.³⁹

De tal manera que, al implantar un cambio se genera una innovación y por ende se produce un impacto organizacional donde se busca mejorar las relaciones de eficiencia, calidad

y productividad. Con esto, se persigue un equilibrio en el plano procedimental, especial y humano; los cuales deben ser considerados antes del inicio, durante el desarrollo de todo el proceso y aún después de finalizado para garantizar el éxito al cambio surgido.

2.2.7 Teorías que fundamentan el clima organizacional

Para analizar los fundamentos teóricos de los estudios del clima organizacional, es necesario considerar una serie de teorías de la gestión que, aunque definidas en el siglo XX, siguen siendo válidas para el análisis de los fenómenos actuales. Por lo que se realizará una breve reseña de cada uno de ellos en el orden cronológico en que fueron identificados.

En primer lugar, tenemos, la **teoría de la administración científica** propulsada en 1911 por el ingeniero estadounidense Frederick Winslow Taylor, con el objetivo de aumentar la productividad empresarial en los Estados Unidos;⁴⁰ Basando su teoría en cuatro principios: división del trabajo, selección de personal, formación o especialización, y la cooperación estrecha y amistosa entre trabajador y patrón.⁴¹

Fue Taylor quien introdujo la **teoría clásica de la gestión**, en Francia, en 1916, en la que concebía una organización como una estructura, analizando el trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad.⁴² El autor de esta teoría da un énfasis en la estructura. Sus principales enfoques están dados por la organización formal y los principios generales de gobierno incluyen la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de gestión, la subordinación de los intereses individuales al bien común, el trato de los empleados, el medio colectivo, la cadena escalar, el orden, la equidad, la estabilidad de los empleados, iniciativa y el trabajo en equipo.⁴³

Posteriormente el psicólogo Hugo Munsterberg y el sociólogo Elton Mayo en los Estados Unidos propusieron la **teoría de las relaciones humanas** entre 1924 y 1927, quienes

se enfatizaron en las relaciones interpersonales y la organización informal, la motivación, la dirección de la comunicación y la dinámica de grupo.⁴⁴ Procurando comprender y precisar cómo se desarrollan las distintas relaciones humanas dentro de un entorno laboral, para conocer la forma en la que estas relaciones inciden dentro del ambiente laboral, afirmando que mientras mejor sea la interacción entre las personas, el grupo de personas despliega sus actividades de manera más eficientes y obtiene una dinámica grupal que se dirige a la consecución de los objetivos comunes, mejorando significativamente la productividad, creatividad y el producto obtenido.

Estas teorías inciden en el clima, sin embargo, es la **teoría del clima organizacional** de Rensis Likert, psicóloga estadounidense, es quien puntualiza de manera frontal la cuestión abordada desde la percepción del clima de conocimiento de los trabajadores y directivos en cuanto a su entorno laboral y de cómo se desarrollan las relaciones interpersonales, incluyendo además los aspectos relacionados con el entorno donde se desarrolla la actividad laboral y el sentimiento.⁴⁵ Esta teoría fue fundada en 1948 y establece que el comportamiento de los subordinados se debe en parte al comportamiento gerencial y las condiciones organizacionales que perciben y en parte a su información, su percepción, sus esperanzas, sus habilidades y sus valores.⁴⁶

Por último, resulta interesante mencionar la **Teoría del Desarrollo Organizacional** que apareció en Estados Unidos en 1962, propuesta por Richard Bebkhard junto con Rensis Likert y Kurt Lewin, un psicólogo consejero alemán, y con el trabajo de un grupo de científicos que ponen énfasis en el desarrollo planificado de las organizaciones, que presentaron un conjunto complejo de ideas sobre la relación "humano-organización-entorno"⁴⁷. Destacándose, que toda persona que se encuentra dentro de una organización siempre percibe su entorno, desde las

emociones, incidiendo su formación, capacitación, relaciones interpersonales e incluyendo el confort que tiene para realizar las actividades laborales, lo que los lleva al cumplimiento adecuado de las normas, lograr los objetivos de la organización, sin abandonar el crecimiento personal.

Como puede verse el clima organizacional comenzó a ocupar un lugar de mucha importancia entre los determinantes del buen funcionamiento de las organizaciones laborales, primando las relaciones entre las personas y centrándose en las personas y su percepción; ya que fue demostrado que, cuando se tiene un clima organizacional saludable, es porque la relación entre los diferentes actores de la organización mantienen una armonía de sus relaciones, tratándose con respeto y colaboración mutua, dentro de un espacio físico que tiene las condiciones idóneas para prestar sus servicios laborales, ya que cuenta con todas las herramientas e instrumentos adecuados, y predomina entre ellos el cumplimiento común de los objetivos laborales.

Prosiguiendo con el desarrollo del estudio teórico que se aborda dentro de esta investigación, se procede a abordar las diferentes dimensiones en las que será evaluado la percepción del clima organizacional en los colaboradores del laboratorio.

2.3 Formulación de hipótesis

Debido a que la investigación es descriptiva con una sola variable no se redactan hipótesis. Esta investigación no se utiliza hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva ⁴⁸.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método de la investigación es deductivo ya que trata la conclusión como implícita en las premisas.⁴⁸ Esto significa que las conclusiones son las consecuencias necesarias de las premisas: cuando las premisas son verdaderas y la inferencia deductiva es válida, no puede haber conclusión falsa.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo debido a que utilizaremos los métodos cuantitativos e inferencia estadística para extrapolar resultados de una muestra a una población.⁴⁸

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque se maneja una variable y nuestra investigación nos va a enriquecer de conocimiento sobre el clima laboral que se encuentra el laboratorio farmacéutico.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental es el que no manipula ninguna variable.⁴⁸ Los eventos se presentan tal como son en su entorno y en el tiempo, para que puedan ser analizados posteriormente. Asimismo, es transversal porque su objetivo es recabar información de manera inmediata, en un tiempo único.⁴⁸

3.4.1 Corte

La investigación es de corte transversal ya que su propósito es recolectar la información en un único momento.⁴⁸

3.4.2 Nivel o alcance

La investigación es descriptiva porque se trata de describir, registrar, analizar y explicar hechos y la verdadera naturaleza del procesamiento o procesos; se enfoca en dirigir conclusiones o cómo una persona, grupo o cosa está funcionando en el momento presente. También una correlación, porque con ella queremos correlacionar las variables de política salarial de las empresas colaboradoras sanitarias y eficiencia laboral durante la medición estadística.⁴⁸

3.5 Población, muestra y muestreo

La población es lo que consiste en la suma de cada componente estudiado que se puede hipotetizar para estimar, conocido comúnmente como el universo.⁴⁸ De acuerdo con lo anterior, población es la suma total de todos los segmentos posibles que componen el universo que se está evaluando y observando. Por tanto, la población es de 12 analistas del área de control de calidad del laboratorio farmacéutico.

La muestra es de tipo censal, la cual todas las unidades de investigación se consideran muestras.⁴⁸ Por lo tanto, la población objeto de investigación se denomina censo al mismo tiempo que población y muestra.

El muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.⁴⁸

3.6 Variables y operacionalización

Título: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el Laboratorio Farmacéutico 2022”

Tabla 1. Variable 1: Clima Organizacional

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
D1: Claridad de funciones	La claridad de funciones es la clara y precisa definición del rol que los empleados están llamados a desempeñar en la organización, especialmente en torno a los objetivos, funciones y resultados del trabajo, el alcance de la autonomía y el impacto del puesto de trabajo en la Compañía. ²²	La claridad de roles se refiere a una definición clara y precisa del rol que los empleados están llamados a desempeñar en la organización, especialmente con respecto a los objetivos, funciones y resultados del trabajo, el alcance de la autonomía y el impacto del trabajo en la organización.	Objetivos claros Responsabilidades Uso de la experiencia	Ordinal	Escala Likert, Con 5 alternativas de respuesta 1. Siempre
D2: Trabajo en equipo y apoyo	El trabajo en equipo y apoyo consiste en una forma organizada de trabajar entre muchas personas para lograr un objetivo común. En el trabajo en equipo, las habilidades de los	El trabajo en equipo y el apoyo es el trabajo organizado entre muchas personas para lograr un objetivo común. En el trabajo en equipo se complementan las habilidades de los integrantes, se	Colaboración Apoyo Precisión	Ordinal	

	miembros son complementarias, mantienen la responsabilidad individual y mutua, así como un claro compromiso compartido con los objetivos. ²²	mantiene la responsabilidad individual y mutua y un claro compromiso compartido con los objetivos.			2. Casi siempre 3. Indiferente 4. Casi nunca 5. Nunca
D3: Entrenamiento y aprendizaje	el entretenimiento y aprendizaje define las actividades destinadas a traer alegría o relajación a las personas, atrayendo la atención de los colaboradores de una empresa y creando un ambiente laboral adecuado, que desemboca en un aprendizaje nutritivo que resulta altamente favorable para la empresa. ²²	El entretenimiento y el aprendizaje definen actividades que tienen como objetivo proporcionar placer o relajación a las personas, atraer la atención de los empleados de la empresa y crear un ambiente de trabajo adecuado que conduzca a un aprendizaje nutritivo y de gran utilidad para la empresa.	Formación para el desarrollo Calidad formativa Aprendizaje empresarial	Ordinal	
D4: Claridad del sistema	La Claridad del Sistema se refiere a la facilidad de uso y comprensión del conjunto de actividades que deben ser desarrolladas por los trabajadores para lograr el objetivo empresarial. Desde el punto de vista informático la claridad del sistema envuelve la	La claridad del sistema se refiere a la facilidad de uso y comprensión de las funciones que los empleados deben desarrollar para lograr un objetivo comercial. Desde una perspectiva informática, la claridad del sistema incluye la facilidad de uso, la	Facilidad de uso Características del sistema Velocidad Precisión	Ordinal	

	<p>facilidad de uso, confiabilidad, capacidad de aprendizaje, capacidad de respuesta y ajuste del sistema; mientras más comprensible este diseñado el sistema, se experimentan pocos problemas ayudando a mejorar la productividad.³¹</p>	<p>confiabilidad, la capacidad de aprendizaje, la capacidad de respuesta y la adaptabilidad del sistema; Cuanto más comprensible es el sistema, menos problemas se experimentan, lo que ayuda a aumentar la productividad</p>		
D5: Claridad de la información	<p>la claridad de la información radica en ayudar a empresarios y profesionales a lograr sus objetivos comerciales, comprendiendo el proceso que debe llevarse a cabo para realizar las actividades cotidianas, lo que incluye la disponibilidad, relevancia, puntualidad, seguridad y confiabilidad del sistema.³¹</p>	<p>La claridad de la información trata de ayudar a los empresarios y profesionales a alcanzar sus objetivos comerciales al comprender los procesos que deben implementarse para llevar a cabo las operaciones diarias, incluida la disponibilidad, relevancia, oportunidad, seguridad y confiabilidad del sistema.</p>	<p>Disponibilidad</p> <hr/> <p>Relevancia</p> <hr/> <p>Oportunidad</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Confiabilidad</p>	Ordinal
D6: Impacto individual	<p>el impacto individual es la consecuencia que el sistema produce en la práctica y eficacia de los colaboradores al realizar actividades, porque impacta el rendimiento</p>	<p>La influencia individual es la consecuencia que tiene un sistema sobre la práctica y la eficiencia de los colaboradores en la realización de las actividades, porque afecta la eficiencia</p>	<p>Desempeño de tareas</p> <hr/> <p>Tiempo</p> <hr/> <p>Efectividad en la tarea</p>	Ordinal

	individual permitiendo o no realizar un excelente y espontáneo trabajo. ³¹	del individuo al posibilitar o no la realización de un trabajo excelente y espontáneo.		
D7: Impacto Organizacional	El impacto organizacional es la apreciación que se realiza sobre el cambio que ocurre dentro de una organización cuando surge una variación, relacionado con los diferentes procedimientos que se realizan mediante. ³¹	El impacto organizacional es el valor que se le da a los cambios en una organización cuando existen diferencias asociadas a diferentes acciones.	Simplificación del trabajo Mejora en el servicio Intercambio organizacional	Ordinal

Elaboración Propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para la recolección de la información es el instrumento para la variable de estudio, clima organizacional. La encuesta será una herramienta útil para obtener información que se puede medir mediante cuestionarios.

3.7.2 Descripción

El cuestionario tendrá como objetivo recopilar datos para describir el clima organizacional. Por lo tanto, se utilizará una escala de Likert que contenga cinco niveles de respuesta para medir las respuestas de los analistas: Siempre (S), Casi siempre (CS), Indiferente (I), Casi nunca (CN) y Nunca (N). La escala de Likert consta de propiedades que, una vez introducidas, permiten obtener expresiones y juicios claros derivados de las respuestas del clima organizacional.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system
Autores	Godwin Banafo Akrong Yunfei Shao Ebenezer Owusu c
Metodología	El estudio desarrolló el modelo de investigación de enfoque cuantitativo al demostrar cómo los empleados utilizan el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Encuestó a 600 usuarios.
Constructos	Los constructos y elementos utilizados en el estudio se modificaron a partir de investigaciones previas para garantizar la validez. Tres construcciones se clasifican como valores del clima organizacional

(capacitación y aprendizaje, trabajo en equipo y apoyo, y claridad de roles) entre las diez (10) construcciones (Furnham y Goodstein 1997; Patterson et al., 2004). La calidad de la información (IQ), la calidad del servicio (SerQ), la calidad del sistema (SQ), el uso (U) y la satisfacción del usuario (US) son los constructos restantes (Petter et al., 2008). Se utilizaron el impacto individual y el impacto organizacional para determinar el beneficio neto.

Escala

Los elementos utilizados para medir las diez (10) escalas. Totalmente de acuerdo (7), de acuerdo (6), ligeramente de acuerdo (5), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), ligeramente en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1) se utilizaron en un Likert de 7 puntos. La investigación incluyó cinco elementos para evaluar la calidad de la información, cuatro elementos para evaluar la calidad del sistema y cuatro elementos para evaluar la satisfacción del usuario.

Fuente:

3.7.3 Validación

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de tres expertos que está conformada por profesionales que conocen dicho estudio de investigación ⁴⁸, además brindarán sus conocimientos y/o sugerencias al proyecto de tesis que se está realizando.

Nº	Validadores
1	Dr. Nesquen Jose Tasayco Yataco (Asesor Temático)
2	Dr. Marquez Caro Orlando (Asesor Metodólogo)
3	Mg. Daniel Ñañez Del Pino (Asesor Temático)

Elaboración Propia

3.7.4 Confiabilidad

Se evaluará la confiabilidad del instrumento para recolectar los datos, aplicando el instrumento a una población con características similares o iguales.⁴⁸ Por lo tanto, para determinar el nivel de confianza se utilizará el factor de confiabilidad que es producto de la aplicación de las pruebas. En este sentido, se aplicó la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach (Ver anexo 4) a una población piloto de 16 analistas de otro laboratorio con características similares resultando de 0,973 lo que significa un grado de confiabilidad muy alta.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En el proceso y estudio de los datos recolectados se aplicó el software SPSS versión 25, el cual permitirá la recolección y manipulación de la base de datos previamente organizada en un formato de trabajo que aparecerá en Microsoft Excel.

El análisis se seleccionará mediante estadística descriptiva, que permitirá obtener una distribución de frecuencias de la ganancia tanto para la variable como para cada una de las dimensiones que la componen.

3.9 Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se realiza siguiendo los altos principios éticos y moral de la Universidad Privada Norbert Wiener garantizando de manera favorable a los encuestados; considerando que los encuestados firmen el consentimiento informado, autorización de la empresa, datos y resultados obtenidos se mantendrán en reserva y así respetar la confiabilidad de la entidad en la cual se realizará el estudio.

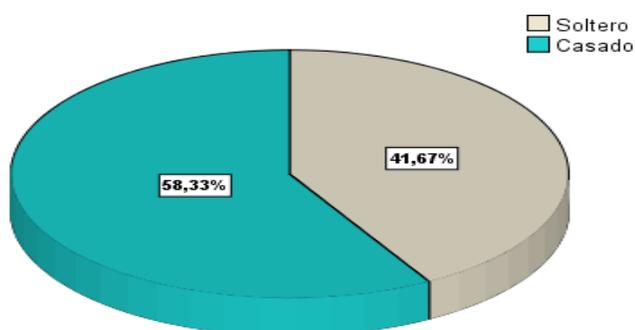
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Características de la muestra o aspectos sociodemográficos.

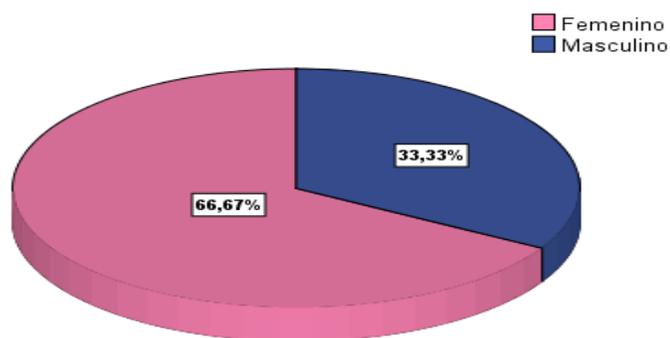
Gráfico 1. Estado Civil de los analistas del laboratorio Farmacéutico



Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 1*, se evidencia el estado civil de los participantes en el estudio, la cual resalta 7 analistas que representa un 58,33% tienen una condición de casados y 5 colaboradores que constituye un 41,67% están en estado civil de solteros.

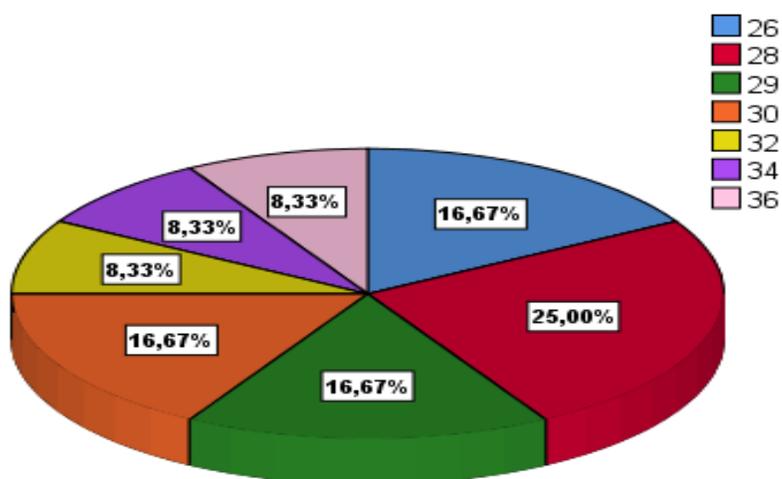
Gráfico 2. Género de los analistas del laboratorio Farmacéutico



Fuente: Elaboración propia

En el **Gráfico 2**, se observa el género de los participantes en la investigación, en la que indica que hay 8 analistas que representa un 66,67% son de sexo femenino y 4 analistas que constituye un 33,33% son de sexo masculino, que laboran el área de control de calidad del laboratorio.

Gráfico 3. Característica de la muestra según la edad de los analistas del laboratorio Farmacéutico



Fuente: Elaboración propia

En el **Gráfico 3**, se analiza la característica de la muestra según la edad, está expone la participación en el estudio de los analistas por edad, 2 colaboradores de 26 años cada uno que representa un 16.7%, así mismo 3 analistas de 28 años que constituye un 25%, seguidamente 2 analistas de 29 años que comprende 16,7%, del mismo modo 2 analistas de 30 años que abarca 16,7% y por último 1 analista de 32, otro de 34 y uno de 36 años respectivamente, con un porcentaje del 8,3% cada uno.

Tabla 2 Cargo que ocupan los participantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Químicos farmacéuticos	12	100,0	100,0	100,0

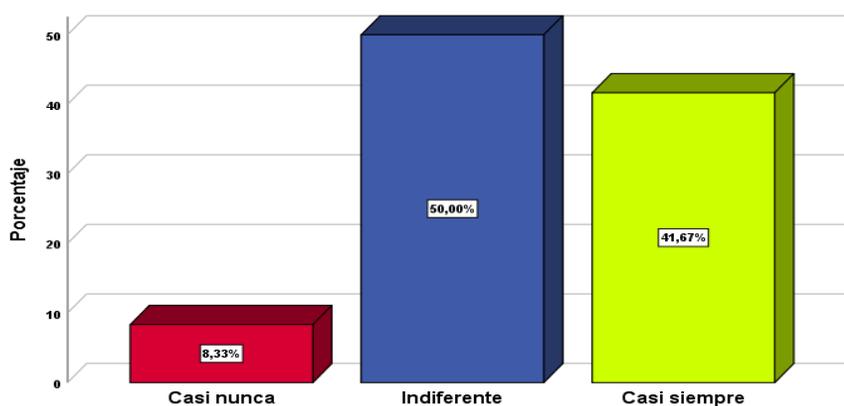
Fuente: Elaboración propia

En la **Tabla 2**, Se constata la característica de los colaboradores según el cargo que ocupa el participante, el cual indica que todos los trabajadores que intervinieron en el estudio son en total 12 pertenecientes del área de control de calidad en el laboratorio y el cargo que ocupan en la empresa son todos analistas o químicos farmacéuticos que representan el 100%.

A continuación, se evidencia la variable clima organizacional en la que se desarrollan los resultados descriptivos, la cual se analiza a continuación. Para dar respuesta al objetivo general de la investigación el cual indica **determinar el clima organizacional en los analistas**

del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022, los encuestados respondieron lo siguiente:

Gráfico 4. Variable1 Clima Organizacional

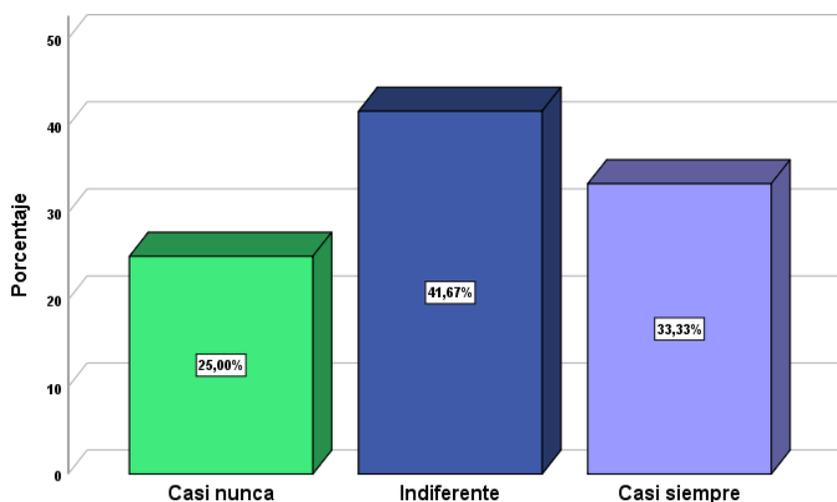


Fuente: Elaboración propia

En el **Gráfico 4**, se observa que 6 los analistas encuestados manifestaron que en el área de control de calidad en el laboratorio farmacéutico el clima organizacional es deficiente, esto probablemente obedezca a los últimos años de pandemia que ha incrementado una alta carga laboral y estrés por la demanda de medicamentos, lo que afecta en el clima laboral y presenta inconvenientes en la relación entre los colaboradores, dificultando la comunicación entre los analistas, generando poca empatía hacia los clientes. Por otro lado, 4 de los analistas entrevistados expresaron que tienen una percepción aceptable sobre el clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio.

Para dar respuesta al objetivo específico **conocer el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad de las funciones en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 5. Dimensión 1 Claridad de funciones

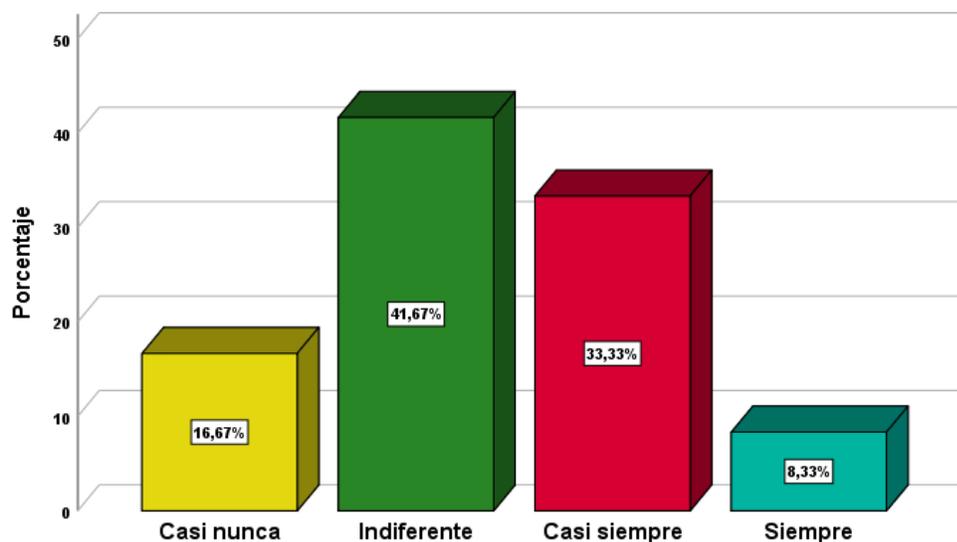


Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 5*, se constató que 5 de los analistas encuestados expresaron el área de control de calidad no conocen con claridad y precisión sus funciones y el liderazgo que debe ejecutar, a fin de tomar las decisiones oportunas y que conduzcan en resolver los inconvenientes que surjan, ya que esto incide negativamente en las relaciones entre los colaboradores y que ellos puedan interactuar de manera armónica durante la realización de las actividades, y 3 analistas afirmaron que cuentan con los conocimientos y procedimiento claros de sus funciones.

Para dar respuesta al objetivo específico **conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el trabajo en equipo y apoyo de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 6. Dimensión 2 Trabajo en equipo y apoyo

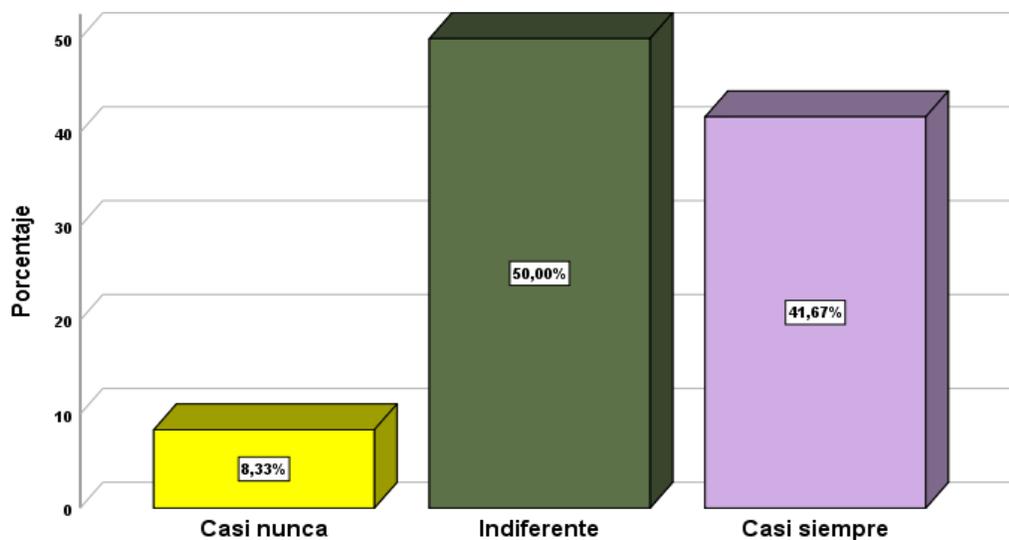


Fuente: Elaboración propia

En el **Gráfico 6**, se observa 5 analistas del laboratorio realiza trabajo en equipo y apoyo en sus actividades, por lo que existe un poco de individualismo dentro del equipo que afecta la colaboración recíproca por la carencia de un liderazgo compartido y claridad en las funciones, sin embargo, 4 analistas respondieron que sí trabajan en equipo y apoyo responsable, que colaboran de forma recíproca y en armonía.

Para dar respuesta al objetivo específico **conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el entrenamiento y aprendizaje de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 7. Dimensión 3 Entrenamiento y aprendizaje

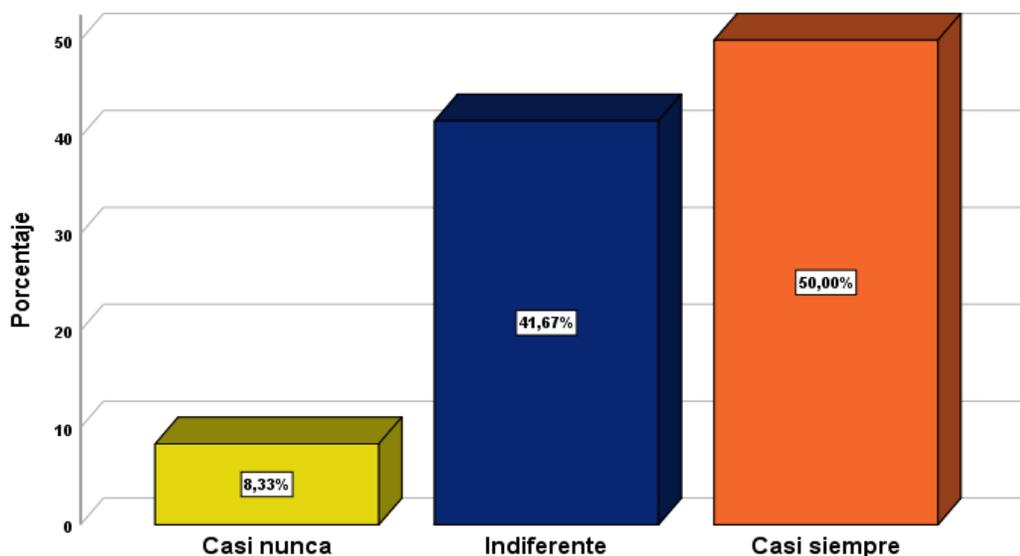


Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 7*, se evidencia que 6 analistas indicaron que carecen de programas de entrenamiento para lograr habilidades, destrezas y nuevos conocimientos que contribuya al crecimiento profesional de los analistas. Por otra parte, 3 analistas señalaron que reciben un entrenamiento y aprendizaje que si los capacitan para lograr los objetivos dentro de la empresa.

Para dar respuesta al objetivo específico **analizar el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad en la información de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 8. Dimensión 4 Claridad en la información

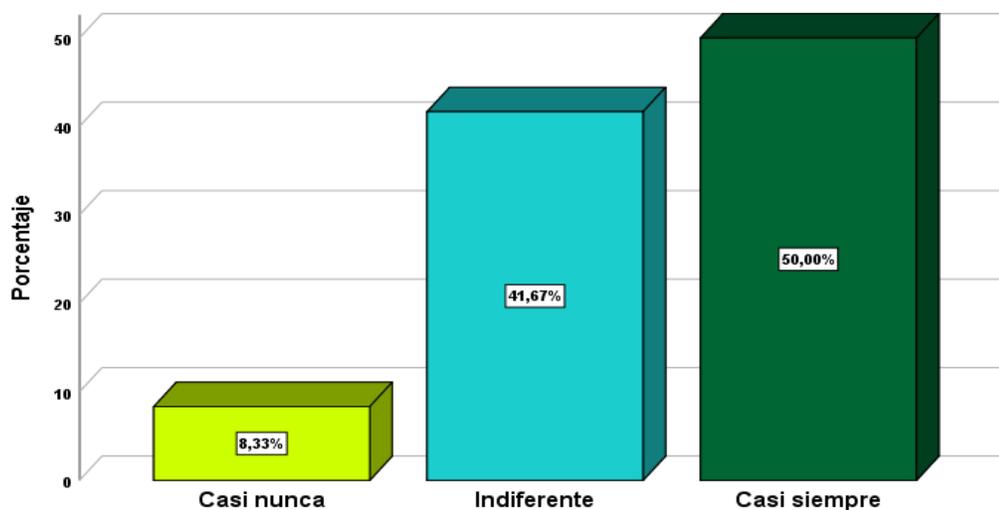


Fuente: Elaboración propia

En el **Gráfico 8**, se constata que 6 analistas manifestaron que existe claridad del sistema el uso y comprensión de todas las actividades que llevan a cabo y cumplen el objetivo de la empresa. Así mismo, 4 analistas perciben una relativa claridad que no marca la diferencia ya que la información no es suficiente que facilite el entendimiento claro del funcionamiento de todo el proceso.

Para dar respuesta al objetivo específico **indagar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 9. Dimensión 5 Claridad de la información

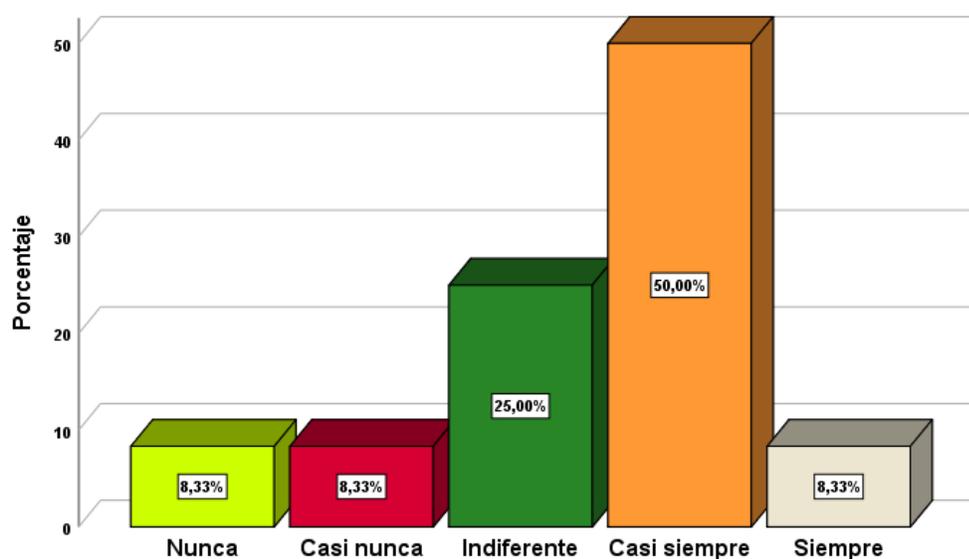


Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 9*, se denota que 6 los analistas encuestados indicaron la empresa tiene comunicación con los colaboradores de manera clara y la forma como deben ser realizados los procesos dentro de la organización lo que les permite alcanzar las metas y objetivos, por otro lado, 4 analistas manifestaron ser que no se les informa con claridad las actividades a realizar para ser entendida esta debe ser fluida, comprensible a todos los colaboradores.

Para dar respuesta al objetivo específico **analizar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 10. Dimensión 6 Impacto individual

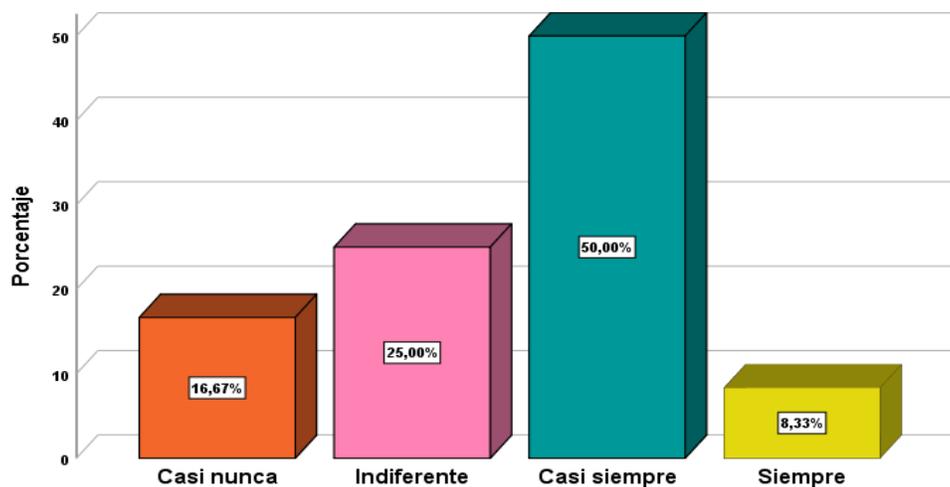


Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 10*, se puede evidenciar que 6 analistas indicaron que la experiencia que han tenido les ha permitido ejecutar sus actividades con éxito de manera individual, sin embargo, 3 analistas señalan que han tenido poca preparación y eso les ha resultado suficiente para desempeñar sus funciones.

Para dar respuesta al objetivo específico **analizar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto organizacional de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022**, los analistas respondieron lo siguiente:

Gráfico 11. Dimensión 7 Impacto Organizacional



Fuente: Elaboración propia

En el *Gráfico 11*, se desarrolla la dimensión 7, en función a los datos obtenidos el 50% de los colaboradores indicaron casi siempre se busca mejorar la eficiencia, calidad y productividad, en cuanto al manejo de la tecnología, de igual forma, el 25% estuvo indiferente ante el impacto organizacional por ser éste insuficiente, por lo que se sugiere que la gerencia tome estrategias que produzcan los cambios necesarios dentro de la organización para producir un verdadero impacto organizacional.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Debido a que se trata de una investigación con una sola variable no se plantea hipótesis de investigación

4.2 Discusión de resultados

Primero

Se determinó que el área de control de calidad en el laboratorio farmacéutico el clima organizacional es deficiente, esto probablemente obedezca a los últimos años de pandemia que ha incrementado una alta carga laboral y estrés por la demanda de medicamentos, lo que afecta en el clima laboral y presenta inconvenientes en la relación entre los colaboradores, dificultando la comunicación entre los analistas, generando poca empatía hacia los clientes internos.

Estos resultados son similares a la investigación de Villegas y Matute (2022) los resultados se demostró que el clima organizacional obtuvo un puntaje promedio de 93.9, igual a un 84.82 % obteniéndose un rango muy alto; conforme la percepción y valoración que se le atribuya, ya sea positiva o negativa, incidirán cualidades como la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, o sea, el clima dentro del trabajo viene a ser un regulador y orienta el comportamiento y conducta de la persona, lo que se puede reflejar en su capacidad y habilidad productiva.¹²

Por tanto, buen clima organizacional se debe contar con una buena gestión e inspección por parte de la directiva de la empresa, así florecerán los beneficios que tiene un buen ambiente laboral donde el trabajador tendrá la mejor disposición para relacionarse con otros trabajadores, mayor creatividad, rendimiento y se fortifica el equipo de trabajo.

Segundo

Al conocer el clima organizacional considerando el trabajo en equipo y apoyo de los analistas, se pudo evidenciar que los analistas encuestados expresaron el área de control de calidad no conocen con claridad y precisión sus funciones y el liderazgo que debe ejecutar, a fin de tomar las decisiones oportunas y que conduzcan en resolver los inconvenientes que surjan,

ya que esto incide negativamente en las relaciones entre los colaboradores y que ellos puedan interactuar de manera armónica durante la realización de las actividades.

Estos resultados son similares a la investigación de Rivera D, et al., (2018) los autores concluyeron que el clima organizacional en la E.S.E. en general, es adecuado o positivo. Es útil señalar que dentro de una organización pueden existir diferentes percepciones que configuran climas globales y posiblemente sub-climas que representan unidades y divisiones específicas, que pueden resultar de hechos y eventos específicos que forman grupos y subgrupos específicos de trabajo, ya sean estos por rangos jerárquicos o situacional, sin embargo, esto hace que todo el conjunto, se conviertan en un sistema constituido con un clima organizacional como una unidad.¹³

Por lo que el liderazgo debe ser compartido, las reuniones abiertas donde los miembros colaboran para encontrar soluciones a los problemas, existe una clara cohesión, espíritu de equipo enfocado en la tarea y satisfecho con la calidad de su proceso de trabajo; el trabajo se discute, se hace en conjunto y domina la cooperación entre los miembros, convirtiéndose todos en motores del equipo por lo que los miembros son responsables de sí mismos y colectivamente.

Tercero

Al conocer el clima organizacional considerando el entrenamiento y aprendizaje, se evidenció que los analistas carecen de programas de entrenamiento para lograr habilidades, destrezas y nuevos conocimientos que contribuya al crecimiento profesional de los analistas.

Estos resultados son similares a la investigación de Hernández C, et al., (2018) los autores concluyeron que la empresa debe tomar acciones que contribuyan en mejorar las deficiencias evidentes de sus empleados y, por lo tanto, incrementar su productividad y

responsabilidad, así como, mantener y reforzar las restantes dimensiones en los que se pueden observar brechas entre los trabajadores.¹⁴

Por lo que el aprendizaje es el proceso mediante el cual se modifican y logran habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores. Este es el resultado que ocasiona lo aprendido: la experiencia, la instrucción, la inferencia y la observación

Cuarto

Al analizar el clima organizacional considerando la claridad de la información, se determinó que los analistas manifestaron que existe claridad del sistema el uso y comprensión de todas las actividades que llevan a cabo y cumplen el objetivo de la empresa.

Estos resultados son similares a la investigación de Pazmay, et al., (2018), los resultados evidencian que los factores arrojaron las medidas siguientes, factor de comunicación (3,02), liderazgo (3,20) y factores de motivación (3,47), como los factores más valorados y condiciones de trabajo: (2,47), y compensaciones salariales: (2,65) son los factores peor valorado por los participantes. Se concluye que, en estas organizaciones, la comunicación circula solo cuando está vinculada a la culminación de tareas; los trabajadores se sienten suficiente motivados en el trabajo; hay liderazgo directivo; pero, la compensación no cubre completamente a todos los empleados; y, las condiciones de trabajo se estiman aceptables.¹⁵

Para lograr la claridad deben ser enseñados los procesos de manera simple y concisa, facilitando la comprensión, proporcionando toda la información necesaria y evitar el uso de términos complejos o desconocidos por los colaboradores.

Quinto

Al indagar el clima organizacional considerando el impacto individual se pudo constatar que los analistas encuestados indicaron que la empresa tiene comunicación con los

colaboradores de manera clara y la forma como deben ser realizados los procesos dentro de la organización lo que les permite alcanzar las metas y objetivos.

Estos resultados son similares a la investigación de Guevara, (2018) los resultados se aprecia una inclinación general en el clima organizacional de la UEP La Dolorosa refleja un nivel de percepción aceptable del 75.2%, también, de siete dimensiones analizadas, tres de ellas; relaciones 80,8%, liderazgo 80,1% e identidad 92% son ponderadas como buenas, las cuales dan solidez para el clima organizacional de la institución; Por otra parte, se puede inferir que no hay un modelo de gestión de mediación de conflictos ni una política de incentivos a nivel institucional, por ello, se plantean estrategias que coadyuven a desarrollar el clima organizacional de la institución, y repercuta de manera directa en la percepción de los empleados.¹⁶

La calidad de la información tiene un efecto significativo en el desempeño laboral y la productividad personal, porque permite crear actitudes favorables que inciden en la rentabilidad, ya que; permite lograr la satisfacción del usuario sin prescindir de los conocimientos especializados que son necesarios dentro del área de la salud, creando una percepción organizacional de elevada calidad

Sexto

Al realizar el análisis del clima organizacional considerando el impacto individual se evidenció que los analistas manifestaron que la experiencia que han tenido les ha permitido ejecutar sus actividades con éxito de manera individual.

Estos resultados son similares a la investigación de Maraza, et al., (2022) los siguientes resultados conseguidos por dimensiones permitieron descubrir datos que son relevantes en el ámbito del clima institucional, para la dimensión gestión institucional, del promedio total un

índice de satisfacción del 48,3%, notándose una percepción medianamente favorable. La dimensión retos personales, los resultados muestran un mayor índice de satisfacción del 68,8% denotando una percepción moderadamente favorable del clima organizacional, representando una mayor aceptación de la satisfacción. Los autores concluyeron que la percepción del clima organizacional de la escuela primaria Salcedo Puno, del promedio total, se constató un mayor porcentaje de satisfacción del 53,9%, reflejando una percepción medianamente favorable, el segundo grupo indica un 30,3% del total, lo que señala un clima favorable y el grupo menor refleja 15,7% evidenciando una percepción desfavorable del clima organizacional.¹⁷

Los gerentes de las organizaciones se enfoquen en diseñar estrategias que permitan generar un impacto individual favorable en los colaboradores, como ocurre en el caso de la capacitación permanente y constante de los trabajadores para especializarlos en el cumplimiento de las actividades que desempeñan; para lograr la potencialización de las capacidades, habilidades y destrezas en la realización de la faena laboral.

Séptimo

Al realizar el análisis del clima organizacional considerando el impacto organizacional se evidenció que los colaboradores indicaron que casi siempre se busca mejorar la eficiencia, calidad y productividad, en cuanto al manejo de la tecnología.

Estos resultados son similares a la investigación de Salvador (2020) los resultados obtenidos de los docentes encuestados en la I.E. Pedro Eduardo Paulet Mostajo, evidenciaron una percepción del clima organizacional de 58,7% en un nivel regular, así mismo, el 26,1% de los educadores lo aprecian en un nivel bajo, por último, el

15,2 % lo estiman en un nivel alto. Por otro lado, al contrastar las hipótesis $H_0 \mu \geq 64$ nivel óptimo contra $H_1: \mu < 64$ nivel no óptimo, al efectuar el contraste T de Student con una sola muestra el p-valor obtenido resultó 0,000 valor que es considerablemente inferior a la significación 0,01; lo que se acepta que el nivel de clima organizacional existente en la I.E. no es favorable.¹⁹

Es importante tener un buen espacio físico y contexto social para que los trabajadores puedan desenvolverse e interrelacionarse entre sí, de igual manera una estructura empresarial para que exista el orden y fomentar una óptima conducta organizacional.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero

Se determinó que el área de control de calidad en el laboratorio farmacéutico el clima organizacional es deficiente, esto probablemente obedezca a los últimos años de pandemia que ha incrementado una alta carga laboral y estrés por la demanda de medicamentos, lo que afecta en el clima laboral y presenta inconvenientes en la relación entre los colaboradores, dificultando la comunicación entre los analistas, generando poca empatía hacia los clientes internos.

Segundo

Al conocer el clima organizacional considerando el trabajo en equipo y apoyo de los analistas, se pudo evidenciar que los analistas encuestados expresaron el área de control de calidad no conocen con claridad y precisión sus funciones y el liderazgo que debe ejecutar, a fin de tomar las decisiones oportunas y que conduzcan en resolver los inconvenientes que surjan, ya que esto incide negativamente en las relaciones entre los colaboradores y que ellos puedan interactuar de manera armónica durante la realización de las actividades.

Tercero

Al conocer el clima organizacional considerando el entrenamiento y aprendizaje, se evidenció que los analistas carecen de programas de entrenamiento para lograr habilidades, destrezas y nuevos conocimientos que contribuya al crecimiento profesional de los analistas.

Cuarto

Al analizar el clima organizacional considerando la claridad de la información, se determinó que los analistas manifestaron que existe claridad del sistema el uso y comprensión de todas las actividades que llevan a cabo y cumplen el objetivo de la empresa.

Quinto

Al indagar el clima organizacional considerando el impacto individual se pudo constatar que los analistas encuestados indicaron que la empresa tiene comunicación con los colaboradores de manera clara y la forma como deben ser realizados los procesos dentro de la organización lo que les permite alcanzar las metas y objetivos.

Sexto

Al realizar el análisis del clima organizacional considerando el impacto individual se evidenció que los analistas manifestaron que la experiencia que han tenido les ha permitido ejecutar sus actividades con éxito de manera individual.

Séptimo

Al realizar el análisis del clima organizacional considerando el impacto organizacional se evidenció que los colaboradores indicaron que casi siempre se busca mejorar la eficiencia, calidad y productividad, en cuanto al manejo de la tecnología.

5.2. Recomendaciones

Contratar analistas con la finalidad de descongestionar la carga laboral en los colaboradores y así aumentar la calidad en el área de control del laboratorio farmacéutico; generando un buen clima organizacional.

Realizar jornada de capacitación a fin de explicar con claridad las funciones de los analistas a fin de tomar las decisiones oportunas y que conduzcan en resolver los inconvenientes que puedan ocurrir, ya que esto incide positivamente en las relaciones entre los colaboradores.

Fomentar el trabajo cooperativo, fomentando el liderazgo compartido y claridad en las funciones de los analistas, debido a que, al existir trabajo en equipo y apoyo responsable, colaboran de forma recíproca y en armonía.

Crear programas de entrenamiento para lograr habilidades, destrezas y nuevos conocimientos que contribuya al crecimiento profesional de los analistas, así como, capacitación para lograr los objetivos dentro de la empresa

Realizar coaching a los analistas de forma diaria para mantener claras las funciones y lo que se espera de los colaboradores, a su vez, comprensión en las actividades del laboratorio a fin de lograr la diferencia entre la competencia.

Fomentar la comunicación entre los colaboradores y supervisores de manera clara con el propósito de disminuir errores en la gestión o malos entendidos en las instrucciones brindadas, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos diarios del laboratorio.

Considerar la experiencia de los colaboradores, a fin de establecer o proponer mejoras permitiendo ejecutar las actividades individuales con éxito.

Crear actividades recreativas al menos una vez al mes con la finalidad de mejorar la eficiencia, calidad y productividad, vinculando el manejo de la tecnología a fin de capacitar y relajarse de forma simultánea.

REFERENCIAS

1. Gonzáles Vásquez J, Ramírez López R, Terán Ayay NT, Palomino Alvarado G del P. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Cienc Latin Rev Cient Multidisc.* [Internet]. 2021 ene-feb 5;(1):1157-1170. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.31
2. Hibbert G. Employee Perceptions of Organizational Climate Factors in a Private School System. *Hum Behav, Develop and Soc.* [Internet]. 2020 Sep 21;(3):88-97. Available from: <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/hbds/article/download/240538/165153>
3. Akrong GB, Shao Y, Owusu E. Evaluation of organizational climate factors on tax administration Enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon* [Internet]. 2022 May 8; e09642. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
4. Escamilla-Fajardo P, García-Pascual F, Staskeviciute-Butiene I. Does the organizational climate in a sports clubs matter? Management implications and intervention proposals. *J. Phys. Educ. Sport.* [Internet]. 2021 Jan 21;(2):388–395. Available from: <https://doi.org/10.7752/jpes.2021.01038>
5. Adriazola Díaz FP, López Hermosilla MJ, Rojas Pérez RA, Bustamante U MA. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Rev Empres.* [Internet]. 2019 mayo 13;(1):13-21. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021662>
6. Gallup Inc. Los empleados españoles admiten tener un compromiso laboral de los más bajos en Europa, aunque por encima de italianos y franceses [Internet]. CISION PR Newswire; 13 de junio de 2022 [citado 08 de agosto de 2022]. Disponible en:

<https://www.prnewswire.com/es/comunicados-de-prensa/los-empleados-espanoles-admiten-tener-un-compromiso-laboral-de-los-mas-bajos-en-europa-aunque-por-encima-de-italianos-y-franceses-894228910.html>

7. Mandomedia. Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto [Internet]. s.f. [citado 08 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://mandomedia.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedia/#>

8. Piligua Lucas CF, Arteaga Ureta FM. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuad Latin Admin. [Internet]. 2019 mayo 15;(28). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

9. García C. La percepción sobre el clima organizacional en Latinoamérica [Internet]. 2018 [citado 09 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.academia.edu/28274829/LA_PERCEPCION_SOBRE_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_LATINOAMERICA

10. Dávila Morán RC, Agüero Corzo E del C, Ruiz Nizama JL, Guanilo Paredes CE. Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. Rev Venez Geren. [Internet]. 2021 mayo 26;(5):663-677. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

11. Iglesias-Armenteros AL, Torres-Esperón JM, Mora-Pérez Y. Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. Medisur [Internet]. 2019 agosto 17;(4):562-569. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>

12. Villegas MJ, Matute JI. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de contabilidad de la empresa Fish Ecuador [Tesis de Licenciatura]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2022. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60429/1/INCIDENCIA%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>

13. Rivera DA, Rincón JE, Flórez SR. Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE. Revista ESPACIOS. 02 de febrero 2018; 39(19): 1-10. Disponible en:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

14. Hernández C, Agudelo DJ, Valencia A. Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. Revista Criterios. 06 de marzo 2018; 25 (1): 39–59. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/1718/1752>

15. Pazmay Ramos SG, Ortiz del Pino AR. Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado. Cuad. Latinoam. de Adm. 15 de junio 2018; 14(26): 39-50. Disponible en: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2606>

16. Guevara Pazmiño X. Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

17. Maraza Vilcanqui N, Flores Choque GM, Maraza Vilcanqui B, Maraza Vilcanqui Q. Percepción del clima organizacional en la escuela y su incidencia en la

educación. *revistahorizontes*. 7 de marzo de 2022; 6(22): 213-226. Disponible en: <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/428>

18. Bardales Reategui MC. El clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020 [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad Científica del Sur; 2021. Disponible en: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2023>

19. Salvador Suarez M. Percepción del clima organizacional de los docentes en la institución educativa Pedro Eduardo Paulet Mostajo [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77673>

20. Castillo Arrascue RY. Percepción del clima organizacional en instituciones educativas de la red 05 en la Ugel 03 de Lima Metropolitana [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28157>

21. Llerena Espinoza GD, Espinoza valencia CY. Relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de José María Quimper, Camaná – 2018 [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11346>

22. Banafo-Akrong G, Shao Y, Owusu E. Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon* [Internet] 2022 [consultado 2022 ago 08]; (8): e09642. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>

23. Bustamante MA, Lapo MC. Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. Información tecnológica; [Internet] 2022 [consultado 2022 ago 08]; 33(2): 37 – 48. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200037&script=sci_arttext&tlng=en
24. Bracarense CF, Costa NS, Raponi MBG, Goulart BF, Chaves LDP, Simões AL. Organizational climate and nurses' turnover intention: a mixed method study. Revista Brasileira de Enfermagem [Internet] 2022 [consultado 2022 ago 08]; 75(4): e20210792. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35442317/>
25. de Souza A, Ihaddadene R, Ihaddadene N, Oguntunde, PE. Clarity index Analysis and modeling using probability distribution functions in Campo Grande-MS, Brazil. J. Sol. Energy Eng [Internet] 2019 [consultado 2022 ago 08]; 141(6): 061001. Disponible en: <https://asmedigitalcollection.asme.org/solarenergyengineering/article-abstract/141/6/061001/727158/Clarity-Index-Analysis-and-Modeling-Using>
26. Oszlak O, Felder R. A capacidade de regulação estatal na Argentina. Revista Do Serviço Público [Internet] 2014 [consultado 2022 ago 08]; 51(1): 5-40. Disponible en: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/318>
27. Ayoví-Caicedo J. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC (fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP) [Internet] 2019 [consultado 2022 ago 08]; 4(10): 58-76. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>

28. Barrios J, Contreras N, Mendieta M, Rangel Y, Frassati G. Motivación laboral y trabajo en equipo en el sector público de Panamá. *Conducta Científica* [Internet] 2019 [consultado 2022 ago 08]; 2(2): 24-38. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>
29. Espín-Álvarez E, Freire-Muñoz I. Relación entre el uso de internet para el entretenimiento y el aprendizaje escolar en estudiantes adolescentes del Ecuador. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica* [Internet] 2019 [consultado 2022 ago 08]; 8(1): 138-157. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/331794191_Relacion_entre_el_uso_de_internet_para_el_entretenimiento_y_el_aprendizaje_escolar_en_estudiantes_adolescentes_del_Ecuador
30. Ausecha HA, Delgado AJC, Villalba KM., Donado SA. Safe-Pro: Herramienta de entretenimiento y aprendizaje en seguridad informática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação* [Internet] 2021 [consultado 2022 ago 08]; (E41): 289-302. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/a44d67c88cfaada2fc27b83008981a4a/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
31. Banafo-Akrong G, Shao Y, Owusu E. Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon* [Internet] 2022 [consultado 2022 ago 08]; (8): e09642. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
32. Pedraza-Melo NA, Bernal-González I. El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Espacios* [Internet]

2018 [consultado 2022 ago 08]; 39(13): 16. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391316.html>

33. Huilcapi SI, Gallegos DN. Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Espacios [Internet] 2020 [consultado 2022 ago 08]; 41(40): 2 Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

34. Encalada-Encarnación VR, Encarnación-Merchánb OM, Ruíz-Quesadac C. Norma internacional de información financiera: diseño e implementación en las pequeñas y medianas empresas. Revista internacional de investigación e innovación tecnológica. [Internet] 2018 [consultado 2022 ago 08]; 6 (35). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-97532018000500001

35. Pupo-Guisado B, Velázquez-Zaldívar R, Tamayo-Fajardo MA. Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras. Ciencias Holguín. [Internet] 2018 [consultado 2022 ago 08]; 24(1): 87. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863008/181553863008.pdf>

36. Guerra-Castillo S. Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. Revista Universidad y Sociedad. [Internet] 2021 [consultado 2022 ago 08]; 13(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600237&script=sci_arttext&tlng=pt

37. Díaz-Leyval CA, Marrero-Fornaris CE. La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. Revista Universidad y Sociedad [Internet] 2021 [consultado 2022 ago 08]; 13(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600028&script=sci_arttext&tlng=en

38. Alcázar-Cruz P. Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. Revista de coyuntura y perspectiva [Internet] 2020 [consultado 2022 ago 08]; 5(4). Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext
39. Zambrano-Valdivieso O, Almeida-Salinas O. Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Desarrollo Gerencial [Internet] 2018 Internet] 2022 [consultado 2022 ago 08]; 10(2). Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033>
40. Gómez-Ortiz MP. Vázquez-Domínguez E. Teorías de la administración TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río. 2019 [consultado 2022 ago 08], 6(11): 79-83. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/3842>
41. Iglesias-Armenteros AL, Torres-Esperon JM. Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev Cubana Enfermer. 2018 [consultado 2022 ago 08]; 34(1): e1257. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192018000100016
42. Barreno-Salinas MM. La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. Conrado. 2019 [consultado 2022 ago 08]; 15(66), 59-64. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&lng=en
43. Aldrete-Enríquez JF, Silva-Jaime JC, Sigala-Martinez F, Ávila-Villalobos OE. Principios de la complejidad en las escuelas del pensamiento administrativo: puntos de convergencia. Ciencia latina revista multidisciplinar. 2021[consultado 2022 ago

08]; 5(4), 4819-4839. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/661>

44. Pulido-Garzón A, Guerrero-Julio M, Celis-Patiño Y. Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías*. 2019 [consultado 2022 ago 08]; 18(1), 61-71. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/5537/553762463006/553762463006.pdf>

45. Vargas-Vargas GC. Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2022 [consultado 2022 ago 08]; 6(1), 994-1018. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558>

46. Córdova-Sopamoyo RE, Escudero-Vilchez FE, Salazar-Llerena SL. Las políticas educativas y su relación con el clima organizacional de una universidad pública, Chosica, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2021 [consultado 2022 ago 08]; 5(6), 14051-14066. Disponible en:
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1373>

47. Ortiz-Gutiérrez MF, Galindo-Henao AM, Valbuena-Rodríguez PD, Clavijo-Peña, AV, Duarte-Leguizamo JD. Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*. 2021 [consultado 2022 ago 08]; 14(14), 25–42. Disponible en:
<https://doi.org/10.22463/24221783.3162>

48. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el Laboratorio Farmacéutico 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Diseño metodológico
General	General		
¿Cómo será el clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022?	Determinar el clima organizacional en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022.	Variable 1: Clima Organizacional (Variable única)	Tipo de investigación: El presente estudio es de tipo Básica
Específicos	Específicos		
1. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad de las funciones en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?	1. Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad de las funciones en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022	Dimensiones D1: Claridad de funciones	Método y diseño de la investigación: Método es Deductivo.
2. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el trabajo en	2. Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el trabajo en	D2: Trabajo en equipo y apoyo	Diseño No experimental

<p>equipo y apoyo de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?</p> <p>3. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el entrenamiento y aprendizaje de los colaboradores del laboratorio Farmacéutico 2022?</p> <p>4. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad en la información de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?</p> <p>5. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto</p>	<p>equipo y apoyo de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022</p> <p>3. Conocer el clima organizacional teniendo en cuenta el entrenamiento y aprendizaje de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022</p> <p>4. Analizar el clima organizacional teniendo en cuenta la claridad en la información de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022</p>	<p>D3: Entrenamiento y aprendizaje</p> <p>D4: Claridad del sistema</p> <p>D5: Claridad de la información</p> <p>D6: Impacto individual</p> <p>D7: Impacto Organizacional</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>Población será todos los analistas del área de control de calidad que laboran en el laboratorio Farmacéutico</p> <p>Muestra: 12 analistas</p>
---	---	--	---

<p>individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?</p> <p>6. ¿Cómo será el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto organizacional de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022?</p>	<p>5. Indagar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto individual de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022</p> <p>6. Analizar el clima organizacional teniendo en cuenta el impacto organizacional de los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022.</p>		
---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumento

Cuestionario

Título: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el Laboratorio Farmacéutico 2022”

Objetivo General: Determinar el clima organizacional en los analistas del área de control de calidad del laboratorio Farmacéutico 2022.

Instrucciones: A continuación, le presentaremos una encuesta que contiene un rol de preguntas. Por favor marque con una X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

-Siempre (1) -Casi siempre (2) - Indiferente (3) -Casi Nunca (4) -Nunca (5)

Los datos de la encuesta son anónimos. Así mismo se mantendrá la confidencialidad de los resultados y el contenido.

Dimensión	N	Ítems		2	3	4	5
Claridad de funciones	1	Tengo metas y objetivos claros para la realización de mi trabajo					
	2	Tengo claras mis prioridades laborales					
	3	Los colaboradores de la empresa son de una calidad excepcional					
	4	Soy plenamente consciente de mis funciones laborales en relación con la experiencia laboral					
	5	La organización hace buen uso de los colaboradores en relación con la experiencia laboral					
Trabajo en equipo y apoyo	6	El laboratorio colabora de forma efectiva con otros departamentos					
	7	Los miembros de mi equipo generalmente apoyan en la realización de las funciones del laboratorio					
	8	Mis compañeros de equipo rara vez me ponen bajo presión de trabajo para la realización de mis funciones					
	9	La fuerza laboral del laboratorio tiende ayudarse mutuamente					
Entrenamiento y aprendizaje	10	He recibido la capacitación que requiero para realizar las funciones por la cual me contrataron					
	11	La capacitación que recibo es de alta calidad					
		Recibo capacitaciones constantes para mejorar el desempeño laboral					
12	En general, el laboratorio informa claramente sobre las funciones las actividades a desempeñar						

Claridad del sistema	13	El uso de las maquinarias es fácil para mi					
	14	Las funciones y características proporcionadas por el laboratorio son útiles para la realización de mi trabajo					
	15	El uso de equipos de protección agiliza mis operaciones del trabajo					
	16	El equipo de protección esta siempre disponible para la realización del trabajo					
Claridad de la información	17	El supervisor asegura la disponibilidad de las funciones a realizar diariamente					
	18	El supervisor me proporciona información relevante					
	19	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información					
	20	El supervisor me permite acceder a la información de forma segura					
Impacto individual	21	El supervisor genera información a tiempo					
	22	El supervisor contribuye a mejorar mi desempeño en las tareas diarias					
	23	El supervisor guía para que las funciones sean realizadas en el corto plazo					
Impacto Organizacional	24	El supervisor me ayuda a realizar las tareas de forma efectiva					
	25	El sistema propuesto por el supervisor mejora la realización del trabajo					
	26	La guía del supervisor ha mejorado del servicio					
	27	Con el plan de trabajo del supervisor ha mejorado de forma general el departamento en el cual estoy laborando					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: Validación del Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Claridad de funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tengo metas y objetivos claros para la realización de mi trabajo	X		X		X		
2	Tengo claras mis prioridades laborales	X		X		X		
3	Los colaboradores de la empresa son de una calidad excepcional	X		X		X		
4	Soy plenamente consciente de mis funciones laborales en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
5	La organización hace buen uso de los colaboradores en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El laboratorio colabora de forma efectiva con otros departamentos	X		X		X		
7	Los miembros de mi equipo generalmente apoyan en la realización de las funciones del laboratorio	X		X		X		
8	Mis compañeros de equipo rara vez me ponen bajo presión de trabajo para la realización de mis funciones	X		X		X		
9	La fuerza laboral del laboratorio tiene ayuda mutua	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrenamiento y aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
10	He recibido la capacitación que requiero para realizar las funciones por la cual me contrataron	X		X		X		
11	La capacitación que recibo es de alta calidad	X		X		X		
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
13	En general, el laboratorio informa claramente sobre las funciones las actividades a desempeñar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Claridad del sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso de los equipos es fácil para mí	X		X		X		
15	Las funciones y características proporcionadas por el laboratorio son útiles para la realización de mi trabajo	X		X		X		
16	El uso de equipos de protección agiliza mis operaciones del trabajo	X		X		X		
17	El equipo de protección está siempre disponible para la realización del trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Claridad de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El supervisor asegura la disponibilidad de las funciones a realizar diariamente	X		X		X		
19	El supervisor me proporciona información relevante	X		X		X		
20	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
21	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
22	El supervisor me permite acceder a la información de forma segura	X		X		X		
23	El supervisor genera información a tiempo	X		X		X		

Act
Ve a



Universidad
Norbert Wiener

DIMENSIÓN 6: Impacto individual		Si	No	Si	No	Si	No
24	El supervisor contribuye a mejorar mi desempeño en las tareas diarias	X		X		X	
25	El supervisor guía para que las funciones sean realizadas en el corto plazo	X		X		X	
26	El supervisor me ayuda a realizar las tareas de forma efectiva	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Impacto Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
27	El sistema propuesto por el supervisor mejora la realización del trabajo	X		X		X	
28	La guía del supervisor ha mejorado del servicio	X		X		X	
29	Con el plan de trabajo del supervisor ha mejorado de forma general el departamento en el cual estoy laborando	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Orlando Juan Marquez Caro

DNI:.....09075930.....

Especialidad del validador.....METÓDOLOGO.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
 ____28__ de __AGOSTO__ del 2022

Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Claridad de funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tengo metas y objetivos claros para la realización de mi trabajo	X		X		X		
2	Tengo claras mis prioridades laborales	X		X		X		
3	Los colaboradores de la empresa son de una calidad excepcional	X		X		X		
4	Soy plenamente consciente de mis funciones laborales en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
5	La organización hace buen uso de los colaboradores en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El laboratorio colabora de forma efectiva con otros departamentos	X		X		X		
7	Los miembros de mi equipo generalmente apoyan en la realización de las funciones del laboratorio	X		X		X		



9	La fuerza laboral del laboratorio tiende ayudarse mutuamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrenamiento y aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
10	He recibido la capacitación que requiero para realizar las funciones por la cual me contrataron	X		X		X		
11	La capacitación que recibo es de alta calidad	X		X		X		
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
13	En general, el laboratorio informa claramente sobre las funciones las actividades a desempeñar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Claridad del sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso de los equipos es fácil para mi	X		X		X		
15	Las funciones y características proporcionadas por el laboratorio son útiles para la realización de mi trabajo	X		X		X		
16	El uso de equipos de protección agiliza mis operaciones del trabajo	X		X		X		
17	El equipo de protección esta siempre disponible para la realización del trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Claridad de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El supervisor asegura la disponibilidad de las funciones a realizar diariamente	X		X		X		
19	El supervisor me proporciona información relevante	X		X		X		
20	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
21	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
22	El supervisor me permite acceder a la información de forma segura	X		X		X		
23	El supervisor genera información a tiempo	X		X		X		



Universidad
Norbert Wiener

DIMENSIÓN 6: Impacto individual		Sí	No	Sí	No	Sí	No
24	El supervisor contribuye a mejorar mi desempeño en las tareas diarias	X		X		X	
25	El supervisor guía para que las funciones sean realizadas en el corto plazo	X		X		X	
26	El supervisor me ayuda a realizar las tareas de forma efectiva	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Impacto Organizacional		Sí	No	Sí	No	Sí	No
27	El sistema propuesto por el supervisor mejora la realización del trabajo	X		X		X	
28	La guía del supervisor ha mejorado del servicio	X		X		X	
29	Con el plan de trabajo del supervisor ha mejorado de forma general el departamento en el cual estoy laborando	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Nesquen Jose Tasayco Yataco

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de agosto del 2022

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Claridad de funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tengo metas y objetivos claros para la realización de mi trabajo	X		X		X		
2	Tengo claras mis prioridades laborales	X		X		X		
3	Los colaboradores de la empresa son de una calidad excepcional	X		X		X		
4	Soy plenamente consciente de mis funciones laborales en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
5	La organización hace buen uso de los colaboradores en relación con la experiencia laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo y apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El laboratorio colabora de forma efectiva con otros departamentos	X		X		X		
7	Los miembros de mi equipo generalmente apoyan en la realización de las funciones del laboratorio	X		X		X		

9	La fuerza laboral del laboratorio tiende ayudarse mutuamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entrenamiento y aprendizaje	Si	No	Si	No	Si	No	
10	He recibido la capacitación que requiero para realizar las funciones por la cual me contrataron	X		X		X		
11	La capacitación que recibo es de alta calidad	X		X		X		
12	Recibo capacitaciones constantes para mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
13	En general, el laboratorio informa claramente sobre las funciones las actividades a desempeñar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Claridad del sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso de los equipos es fácil para mi	X		X		X		
15	Las funciones y características proporcionadas por el laboratorio son útiles para la realización de mi trabajo	X		X		X		
16	El uso de equipos de protección agiliza mis operaciones del trabajo	X		X		X		
17	El equipo de protección esta siempre disponible para la realización del trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Claridad de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El supervisor asegura la disponibilidad de las funciones a realizar diariamente	X		X		X		
19	El supervisor me proporciona información relevante	X		X		X		
20	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
21	El supervisor garantiza la fiabilidad de la información	X		X		X		
22	El supervisor me permite acceder a la información de forma segura	X		X		X		
23	El supervisor genera información a tiempo	X		X		X		



Universidad
Norbert Wiener

DIMENSIÓN 6: Impacto individual		Si	No	Si	No	Si	No
24	El supervisor contribuye a mejorar mi desempeño en las tareas diarias	X		X		X	
25	El supervisor guía para que las funciones sean realizadas en el corto plazo	X		X		X	
26	El supervisor me ayuda a realizar las tareas de forma efectiva	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Impacto Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
27	El sistema propuesto por el supervisor mejora la realización del trabajo	X		X		X	
28	La guía del supervisor ha mejorado del servicio	X		X		X	
29	Con el plan de trabajo del supervisor ha mejorado de forma general el departamento en el cual estoy laborando	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Daniel Ñañez Del Pino

DNI:23528875

Especialidad del validador Maestro en gestión ambiental.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento

Tabla 3. Confiabilidad del Instrumento

Resultado de confiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Resultado de confiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	28

Fuente: SPSS 25

El anexo 4 hace referencia al cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach a una población piloto de 16 analistas de otro laboratorio con características similares resultando de 0,973 lo que significa un grado de confiabilidad muy alta.

ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética

**RESOLUCIÓN N° 323-2022-DFEB/UPNW**

Lima, 25 de octubre de 2022

VISTO:

El Acta N° 297 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista CORREA PACHERREZ, PATRICIA MILAGROS y PIZAN ROJAS, ELOÍSA SANDRA, egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD EN EL LABORATORIO FARMACÉUTICO 2022" presentado por el/la tesista CORREA PACHERREZ, PATRICIA MILAGROS y PIZAN ROJAS, ELOÍSA SANDRA. autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cuervo Restaniza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

ANEXO 6: Formato de consentimiento informado

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO



A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación: "Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el Laboratorio Farmacéutico 2022". Este es un estudio desarrollado por los siguientes investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener: Correa Pacherez, Patricia Milagros y Pizan Rojas, Eloisa Sandra. El propósito de este estudio es determinar el clima organizacional en los analistas del área de control de calidad del Laboratorio Farmacéutico. Su ejecución nos permitirá conocer el grado de satisfacción laboral en el área de control de calidad.

Antes de decidir si participará debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Riesgos:

Su participación en el estudio de investigación no generará ningún tipo de riesgo

Beneficios:

Usted se beneficiará porque le permitirá reflexionar y determinar en qué situación se encuentra el clima laboral de su área.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del encuestado:

Si usted se siente incómodo durante la realización de la encuesta virtual, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Patricia Correa teléfono: 989823104 o Sandra Pizan teléfono: 982321549 y/o al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, no he recibido coacción ni he sido influenciado indebidamente a participar o continuar participando en el estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y retirarme del estudio en cualquier momento; Finalmente acepto voluntariamente participar, lo cual se le pedirá responder a la encuesta; lo cual le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

Firma del Participante

Nombre y Apellidos: _____

D.N.I : _____

ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Lima, 23 de setiembre de 2022

Sr. Rubén Cueva Mestanza
Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica
Universidad Norbert Wiener

Presente. -

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto hacer de su conocimiento que la empresa ha decidido brindar la facilidad a los bachilleres Patricia Milagros Correa Pacherez y Eloisa Sandra Pizan Rojas, contar con el acceso a datos de la empresa con fines académicos y así llevar adelante el desarrollo del proyecto de tesis titulado **“Evaluación del clima organizacional en el área de control de calidad en el laboratorio Farmacéutico 2022”**

Así mismo solicitamos que al concluir con la investigación se emita un informe con los resultados obtenidos.

Atentamente,


EUROFARMA PERU S.A.C.
ROSARIO POLO VALLADARES
Gerente de Recursos Humanos

ANEXO 8: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis CORREA PACHERREZ PATRICIA -
PIZAN ROJAS ELOISA.docx

AUTOR

PATRICIA CORREA PACHERREZ

RECuento DE PALABRAS

15960 Words

RECuento DE CARACTERES

93212 Characters

RECuento DE PÁGINAS

96 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 10, 2022 10:41 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 10, 2022 10:42 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

