



**Facultad de Farmacia y Bioquímica  
Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**“PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CADENA DE  
BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE  
MIRAFLORES, LIMA- JUNIO 2017”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

**Presentado por:**

**Br. SOLIS MORIS, LIVIA ROSALIA**

**Asesor:**

**Q.F. RAMOS JACO, ANTONIO GUILLERMO**

**LIMA-PERÚ**

**2017**

## DEDICATORIA

*A mi padre Javier y mi madre en el cielo por apoyarme en todo momento, los valores que me han inculcado a lo largo de mi vida, por ser el ejemplo a seguir, ser la luz y alegría cada día, a ustedes les debo todo lo que tengo, todo lo que soy.*

*A mi hermosa hija Mia Valentina, mi bendición del cielo, mi motor y motivo, llenarme los días de amor, alegría y ternura, No necesito más que mirarte para darme cuenta que eres lo más maravilloso de mi vida, tenerte me hizo ver la vida de otra manera, me enseñaste a ser más fuerte pero siempre tú serás mi debilidad. Te amo mi princesa.*

## AGRADECIMIENTO

***Agradezco principalmente a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser la fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.***

*A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.*

*A mi Asesor Q.F. Antonio Guillermo Ramos Jaco por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como haber tenido toda la paciencia para guiarme durante el desarrollo de la tesis.*

*A mi Alma Mater, docentes quienes lo conforman por haber impartido sus conocimientos y ser un ejemplo a seguir.*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>10</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA</b>	<b>14</b>
<b>1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
<b>1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>14</b>
<b>1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA</b>	<b>14</b>
<b>1.4 OBJETIVOS</b>	<b>15</b>
<b>1.4.1 OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>15</b>
<b>1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>15</b>
<b>1.5 HIPOTESIS</b>	<b>15</b>
<b>1.5.1 HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>15</b>
<b>1.6 DELIMITACION</b>	<b>16</b>
<b>1.6.1 LIMITES</b>	<b>16</b>
<b>1.6.2 LIMITACIONES</b>	<b>16</b>
<b>2 MARCO TEORICO</b>	<b>17</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES</b>	<b>19</b>
<b>2.2 BASE TEORICA</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1 CONCEPTUALIZACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2 ENFOQUES Y MODELOS SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>25</b>
<b>2.2.3 TEORIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>26</b>
<b>2.2.4 CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>28</b>
<b>2.2.5 IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>28</b>
<b>2.2.6 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>29</b>
<b>2.2.7 IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>33</b>

2.3	BASES CONCEPTUALES	34
2.4	IDENTIFICACION DE VARIABLES	36
	2.4.1 VARIABLE DE ESTUDIO	36
	2.4.2 DIMENSIONES E INDICADORES	36
	2.4.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	37
3.	MATERIALES Y METODOS	38
3.1	TIPO DE INVESTIGACION	38
3.2	DISEÑO	38
3.3	POBLACION	38
3.4	MUESTRA	38
3.5	TECNICA, INSTRUMENTOS	38
3.6	METODOS	39
3.7	RECOLECCION DE DATOS	40
3.8	ANALISIS DE DATOS	40
IV	RESULTADOS	41
4.1	RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO	41
4.2	RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL	46
4.3	RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL	51
4.4	RESULTADO GLOBAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN GLOBAL	55
V	DISCUSIÓN	56
VI	CONCLUSIONES	58
VII	RECOMENDACIONES	59
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
IX	ANEXOS	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros.	25
Tabla 2.	Operacionalización de variables.	38
Tabla 3.	Percepción del liderazgo como indicador del potencial humano.	42
Tabla 4.	Percepción de la innovación como indicador del potencial humano.	43
Tabla 5.	Percepción de la Recompensa como indicador del potencial humano.	44
Tabla 6.	Percepción del Confort como indicador del potencial humano.	45
Tabla 7.	Percepción del Potencial Humano según indicadores.	46
Tabla 8.	Percepción de la Estructura como indicador del diseño organizacional.	47
Tabla 9.	Percepción de la Toma de Decisiones como indicador del diseño Organizacional.	48
Tabla 10.	Percepción de la Comunicación Organizacional como indicador del Diseño Organizacional.	49
Tabla 11.	Percepción de la Remuneración como indicador del diseño organizacional.	50
Tabla 12.	Percepción del Diseño Organizacional según indicadores.	51
Tabla 13.	Percepción de la Identidad como indicador de la cultura organizacional.	52
Tabla 14.	Percepción del Conflicto y Cooperación como indicador de la cultura organizacional.	53
Tabla 15.	Percepción de la Motivación como indicador de la cultura organizacional.	54
Tabla 16.	Percepción de la Cultura Organizacional por indicadores.	55
Tabla 17.	Percepción del Clima Organizacional por dimensiones. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	56

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.	Clima Organizacional según Litwin y Stringer.	26
Grafico 2.	Clima Organizacional según Schneider y Hall	27
Gráfico 3.	Percepción del Liderazgo como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	42
Gráfico 4.	Percepción de la Innovación como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	43
Grafico 5.	Percepción de la Recompensa como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	44
Gráfico 6.	Percepción del Confort como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017	45
Gráfico 7.	Percepción del Potencial Humano según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	46
Gráfico 8.	Percepción de la Estructura como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	47
Gráfico 9.	Percepción de la Toma de Decisiones como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	48
Gráfico10.	Percepción de la Comunicación Organizacional como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	49
Gráfico11.	Percepción de la Remuneración como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	50

Gráfico12	Percepción del Diseño Organizacional según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017	51
Gráfico13.	Percepción de la Identidad como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	52
Gráfico14.	Percepción del Conflicto y Cooperación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	53
Gráfico15.	Percepción de la Motivación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	54
Gráfico16.	Percepción de la Cultura Organizacional por indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	55
Gráfico17.	Percepción del Clima Organizacional por dimensiones. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.	56

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores - Junio 2017. La investigación es de tipo descriptivo, el diseño fue observacional, la población estuvo constituida por 114 trabajadores, como instrumento de recolección de datos se usó la encuesta, este instrumento utilizado fue desarrollado y validado por el Comité técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú (RM No. 468-2011 / MINSA del 14 de junio de 2011), considerando tres niveles del Clima Organizacional, mediante una escala de valores: No saludable 1.00 a 2.00, Por mejorar de 2.01 a 3.00 y Saludable de 3.01 a 4.00.

En conclusión el nivel percibido de Clima Organizacional de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores - Lima Junio 2017 presentan en promedio un nivel “Por mejorar” en sus tres dimensiones siendo los siguientes resultados:

El personal de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores - Lima Junio 2017, percibió un nivel Por mejorar en la Dimensión del Potencial Humano ( $x = 2.52$ ) encontrando en sus cuatro indicadores (recompensa, confort, liderazgo e innovación) por mejorar.

El personal de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores - Lima Junio 2017, percibió un nivel Por Mejorar en la Dimensión Diseño Organizacional ( $x = 2.63$ ) encontrando en sus cuatro indicadores (remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional y estructura) por mejorar.

El personal de la cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores - Lima Junio 2017, percibió un nivel por mejorar en la Cultura de la Organización ( $x = 2.77$ ) encontrando en sus tres indicadores (conflicto y cooperación, motivación e identidad) por mejorar.

**PALABRAS CLAVE:** *Clima organizacional, potencial humano, cultura, comunicación, liderazgo, motivación, conflicto, identidad.*

## ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the Organizational Climate perceived by the workers of the Chain of Boticas MIFARMA in the district of San Juan de Miraflores - June 2017. The research is of descriptive type, the design was observational, the population was constituted by 114 workers, as a data collection instrument was used the survey, this instrument was developed and validated by the Technical Committee of Organizational Climate of the Ministry of Health of Peru (RM No. 468-2011 / MINSA of June 14, 2011) , considering three levels of Organizational Climate, through a scale of values: Unhealthy 1.00 to 2.00, For improving from 2.01 to 3.00 and Healthy from 3.01 to 4.00.

In conclusion, the perceived level of Organizational Climate of the chain of Boticas Mifarma of the district of San Juan de Miraflores - Lima June 2017 presents on average a level "To improve" in its three dimensions being the following results:

The staff of the chain of Boticas Mifarma of the district of San Juan de Miraflores - Lima June 2017, perceived a level To improve in the Dimension of Human Potential ( $x = 2.52$ ) finding in its four indicators (reward, comfort, leadership and innovation) for improvement.

The staff of the Chain of Boticas Mifarma of the district of San Juan de Miraflores - Lima June 2017, perceived a level for Improvement in the Organizational Design Dimension ( $x = 2.63$ ) finding in its four indicators (remuneration, decision making, organizational communication and structure) to improve.

The staff of the chain of Boticas Mifarma of the district of San Juan de Miraflores - Lima June 2017, perceived a level for improving in the Culture of the Organization ( $x = 2.77$ ) finding in its three indicators (conflict and cooperation, motivation and identity) for improvement.

**KEYWORDS:** *Organizational climate, human potential, culture, communication, leadership, motivation, conflict, identity*

## I. INTRODUCCION

Por Clima Organizacional se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Para que una persona puede trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal <sup>(1)</sup>.

El estudio del Clima Organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Es fundamental conocer la percepción que tiene los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desempeñan, ya que dicha percepción se puede ver afectada por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales, económicos, etc.

Las dimensiones principales e importantes que han de considerarse como objeto de estudio para el clima organizacional son: Potencial Humano y sus cuatro indicadores las cuales son liderazgo, innovación, recompensa y confort, Diseño organizacional y sus cuatro indicadores: remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional, y la estructura, Cultura de la organización: y sus tres indicadores: identidad, conflicto y cooperación, motivación. <sup>(2)</sup>

Esta investigación se realizó en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo Junio 2017. MIFARMA S.A.C. inicia su política de expansión a nivel nacional, con la inauguración de sus dos primeros locales en la ciudad de Arequipa, en Enero del 2007 y culminando el año con más de 53 locales en todo el país. En el año 2011 MIFARMA S.A.C decide adquirir la cadena de Farmacias Botica Torres de Limatambo SAC, cadena que tenía en su haber más de 180 locales en todo el territorio nacional. Este cambio ha permitido que MIFARMA S.A.C. pase a tener más

de trescientos locales que la han llevado a fidelizar la marca y en consecuencia, a aumentar su participación en el mercado. En los últimos años La Cadena de Boticas MIFARMA fusionada con las boticas **BTL, FASA, PUNTOFARMA y ARCANGEL**, con el respaldo de la transnacional **QUÍMICA SUIZA**, es una organización consolidada hoy en día como la Cadena más grande del retail farmacéutico; tiene más de 1000 boticas a nivel nacional y siguen creciendo. **MISIÓN:** Ofrecer a los clientes productos farmacéuticos y artículos de perfumería de la mejor calidad, con precios competitivos, a nivel nacional, teniendo locales estratégicos y atractivos, que entreguen la mejor atención al cliente. **VISIÓN:** Que los clientes los reconozcan como la Cadena Peruana de Boticas que los cuida, ofreciéndoles no solo los mejores precios sino el mejor servicio, marcando la diferencia en el mercado y logrando que los colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a la Familia Mifarma. <sup>(22)</sup>

El trabajo de investigación se ha desarrollado en cuatro capítulos, siendo la primera el planteamiento del problema, segundo el marco teórico, tercero la metodología de la investigación y cuarto los resultados de la investigación, completando con las conclusiones, recomendaciones y los anexos pertinentes.

### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA:**

En la actualidad las empresas se están preocupando en los diferente áreas, que impiden que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional, mismo que es muy importante, debido a que tiene influencia en el comportamiento de los trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Dentro del Clima organizacional existen diferentes causas que ocasionan este problema la falta de motivación, capacitación, comunicación, liderazgo, se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que los trabajadores son el componente principal para alcanzar los objetivos de la empresa. El Clima Organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Un buen Clima Organizacional permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar su rendimiento, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.<sup>(3)</sup>

El comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio del Clima Organizacional, cuyo objetivo principal es el de identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización. De la misma, se debe potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable. El Ministerio de Salud, con Resolución Ministerial N. ° 468-2011/MINSA del 14 de junio de 2011, aprueba el Documento Técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - V.02”. Este documento, aplicable obligatoriamente a sus establecimientos de salud y opcional para Essalud, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional y las organizaciones de salud de índole privado, busca implementar el estudio del clima organizacional en las organizaciones de salud en el ámbito nacional, así como proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo. Busca analizar los siguientes aspectos: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. <sup>(2)</sup>

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores-Lima, periodo Junio 2017?

### **1.2.1 PROBLEMAS ESPECIFICOS**

¿Cuál es el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Potencial humano en los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017?

¿Cuál es el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Diseño Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017?

¿Cuál es el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Cultura Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017?

## **1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

El propósito de la investigación permitirá describir y conocer el nivel de Clima Organizacional percibida por los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, La investigación servirá como herramienta de gestión, para que los directivos adopten las medidas necesarias y mejoren el Clima Organizacional que de hecho repercutirá en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Al conocerse los resultados, se podrá intervenir en los diferentes aspectos de Clima Organizacional de la Cadena de Boticas Mifarma encontrados, lo que permitirá a la empresa mejorar la satisfacción laboral del trabajador, su calidad de vida y servicio, por último, su rendimiento laboral.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio 2017.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Potencial humano en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.

Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Diseño Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.

Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Cultura Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.

## **1.5 HIPOTESIS**

### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA del distrito de San Juan de Miraflores – Lima en el mes de junio 2017 perciben un Clima Organizacional Saludable.

## **1.6 DELIMITACIÓN**

### **1.6.1 LÍMITES**

El estudio está limitado a la percepción del Clima Organizacional de parte de los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima- Perú, que participaron en la fecha programada Junio 2017 para el llenado del cuestionario aplicado.

### **1.6.2 LIMITACIONES**

El carácter subjetivo de las respuestas de los encuestados.

La posibilidad de mentir en el llenado de encuestas, el mismo que fue identificado con las escala de mentiras del instrumento.

## II. MARCO TEÓRICO.

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En el año 2009 **Nelsy Marien Cortez Jiménez**, desarrollo una investigación **“Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa Veracruz”**. La investigación fue realizada con el objetivo general de diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Además de seis objetivos específicos que se inclinan a determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como a proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. El estudio fue descriptivo, transversal y observacional.

El universo consto de 880 trabajadores activos en el momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la organización panamericana de la salud (OPS) para medir el Clima Organizacional. En general, se concluyó que el Clima Organizacional en el hospital nos es satisfactorio. Fue la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como que no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales, además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes, ya que piensan que se preocupan por la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal, se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que se tiene del establecimiento. <sup>(4)</sup>

En el año 2006 **Carmen Niurka Piña Loyola**, realizo la investigación **caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario Cecilio Ruiz de Zarate de la Provincia de Cienfuegos, Cuba**. Esta investigación utilizo una metodología descriptiva de corte transversal. Se estudiaron cuatro dimensiones básicas: Motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. El universo estuvo constituido por la totalidad de trabajadores y estudiantes del centro. La muestra quedo constituida por 85 trabajadores y 11 estudiantes seleccionados por muestra aleatoria simple. Para su realización se tomó el modelo propuesto por el programa subregional para el desarrollo de la capacidad gerencial en los servicios de salud de Centroamérica y Panamá. La herramienta utilizada fue la encuesta.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: la dimensión de motivación se comportó de forma no aceptable, pues dos de sus categorías obtuvieron calificación inferior a tres; la responsabilidad y la educación de las condiciones de reciprocidad y de participación se comportaron de forma aceptable. Con una categoría por debajo del límite inferior se encuentra la aplicación al trabajo y compromiso con la productividad. En los estudiantes, todas las dimensiones se comportan de forma aceptable. En conclusión se logró determinar el Clima Organizacional del policlínico, el cual se puede considerar aceptable. Los resultados concuerdan en gran medida con otros estudios realizados sobre el tema en Cuba. <sup>(5)</sup>

En el año 2003 **Claudio Andrés López Montiel y Jorge Alejandro Navarro inostroza**, en su tesis **Análisis de Clima Organizacional aplicado al Hospital Victoria, Valdivia, Chile**, para determinar cuál era el ambiente de trabajo existente. la metodología para la recolección de la información se llevó a cabo atreves de una muestra representativa, en la que se aplicó un cuestionario adaptado de los cuestionarios de Litwin y Stringer (1968), Newman (1977) y Astudillo (1985), y que contaba con 71 indicadores que determinaban las 14 variables que utilizaron para medir el clima de la organización. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional existente en el hospital de Victoria es regular; es decir, no es lo suficientemente capaz para impulsar la mejora en la gestión pública hospitalaria. <sup>(6)</sup>

### 2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

En el año 2007 **Juliana Flores Jaime**, desarrollo la tesis **Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S.A.** El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Esto no ocurre en muchas empresas y de aquí que para llegar a un nivel donde los empleados alcancen todo su potencial productivo y creativo es necesario la aplicación de los estímulos organizacionales en el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa farmacéutica e incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Los resultados de la investigación revelan que la percepción de los empleados con respecto al ambiente físico es el adecuado. Los resultados también revelan que hay una deficiencia en la comunicación, en relación a las expectativas, actitudes y aptitudes del personal son las que ellos desean alcanzar; también se concluye que el personal tiene la suficiente autonomía para desarrollar su trabajo y se sienten totalmente identificados con la empresa.<sup>(7)</sup>

En el año 2005 **Juan Manuel Sánchez Soto**, desarrollo la tesis **Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades**". La investigación verifica como la gestión interfiere en el Clima Organizacional y que respuestas vienen dando las universidades en el cambio de las condiciones del ambiente laboral. El problema a resolver es responder a la interrogante: ¿Cuál es la correlación existente entre la gestión universitaria, el clima y comportamiento organizacional de las tres universidades en estudio? El objetivo general fue investigar la correlación existente entre la gestión universitaria, clima y el comportamiento organizacional, identificando como las universidades responden a la interferencia al ambiente organizacional: Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería ubicadas en el Departamento de Junín,

En la Provincia de Huancayo. La investigación se justifica, porque permitió conocer las variables y dimensiones componentes de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional. El método utilizado fue de tipo cualitativo a través de la triangulación de datos; la del investigador, la teoría y la metodológica, triangulando datos cuantitativos y cualitativos por tratarse de un estudio de percepciones individuales, donde existen variables imprevisibles, interminables, difíciles de ser mapeadas, y que influyen en las variables estudiadas. De esta manera respondimos a las interrogantes del problema formuladas en la investigación. En el estudio participaron 286 personas entre docentes y trabajadores administrativos de un total de 1,794. El diseño de estudio es transversal, comparativo, descriptivo, se utilizó para el efecto una escala de medición de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional. Conclusión importante del estudio reporta que en las universidades existen correlaciones entre la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional, dentro del cual realizan su trabajo. La medición nos indica que los niveles son aceptables, pero no resultan los más propicios para una gestión eficaz. Sin embargo se ve fortalecido por una percepción favorable en la motivación y consecuencias favorables para las universidades en estudio; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. La recomendación principal es optimizar la gestión universitaria con una debida orientación hacia las metas, atendiendo las fortalezas del grupo y de la institución desarrollando un programa de intervención integral hacia el recurso humano replanteando un diseño administrativo y funcional del recurso humano. El estudio constituye un conjunto de informaciones estratégicas para las universidades de la región central del Perú. <sup>(8)</sup>

En el año 2010 **Oswaldo Clemente Pelaes León** realizó la tesis **Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos**, la cual fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima

Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la Satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. <sup>(9)</sup>

En el año 2013 **Yanina Rosa Garibay Alderete desarrollo la tesis “Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho”**. El objetivo es determinar el nivel de Clima Organizacional , considerando como población de estudio a los 112 trabajadores de la cadena de Boticas Inkafarma que prestaron servicio el mes de marzo ,mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional ,llegando a la conclusión que los trabajadores de la Cadena de Boticas Inkafarma percibieron un nivel “Saludable” y percepción de un nivel “Por Mejorar” en la dimensión Potencial Humano, siendo de mayor clima adverso en los Indicadores de recompensa, liderazgo e innovación. Existe una percepción del nivel “Saludable” en la dimensión Estructura Organizacional siendo mayor clima adverso en los niveles de remuneración y toma de decisiones, también muestra una percepción del nivel “Saludable” en la dimensión Cultura de Organización, siendo de mayor clima adverso en los indicadores de motivación, conflicto y cooperación. <sup>(10)</sup>

En el año 2013 **Ketty Rocío Balabarca Padilla, Jimmy Antonio Sánchez Angulo desarrollaron la tesis “Clima organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma”**. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de Clima Organizacional en la mencionada institución, considerando como población de estudio a los 293 trabajadores del Almacén Central de Boticas Inkafarma en sus diversas áreas que prestaron servicios en el mes de Julio del 2013 y que participaron voluntariamente en la

investigación. El estudio es de tipo descriptivo y su diseño es observacional. Se utilizó la técnica de Encuesta y se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional, elaborado y validado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud del Perú (2011). Se considera tres niveles de Clima Organizacional: No saludable, por mejorar y saludable. Del análisis de los resultados se obtuvo las siguientes conclusiones: Los Trabajadores del Área de Almacén Central de “Boticas Inkafarma” de Lima percibieron un nivel de Clima Organizacional “Por mejorar”. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Potencial Humano; siendo de mayor clima adverso los indicadores de recompensa, liderazgo e innovación. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Estructura Organizacional siendo de mayor clima adverso los indicadores de remuneración y toma de decisiones. Existe una percepción de un nivel “Por mejorar” en la Dimensión Cultura de la Organización; siendo de mayor clima adverso los indicadores de motivación, conflicto y cooperación. Existe un Clima Organizacional “Por Mejorar” en las diferentes áreas del Almacén; encontrándose un clima adverso mayor en el Área de Inbound, seguido del Almacén central, Canje y despacho así como Outbound. <sup>(11)</sup>

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Según Méndez (2006) manifiesta que el origen del Clima Organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.<sup>(12)</sup>

Tabla 1. Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros

AUTOR	DEFINICIONES
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización
Halpin y Croft (1987)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Litwin y Stringer(1968)	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.
Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.
Chiavenato (1990)	El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Gonçalvez (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

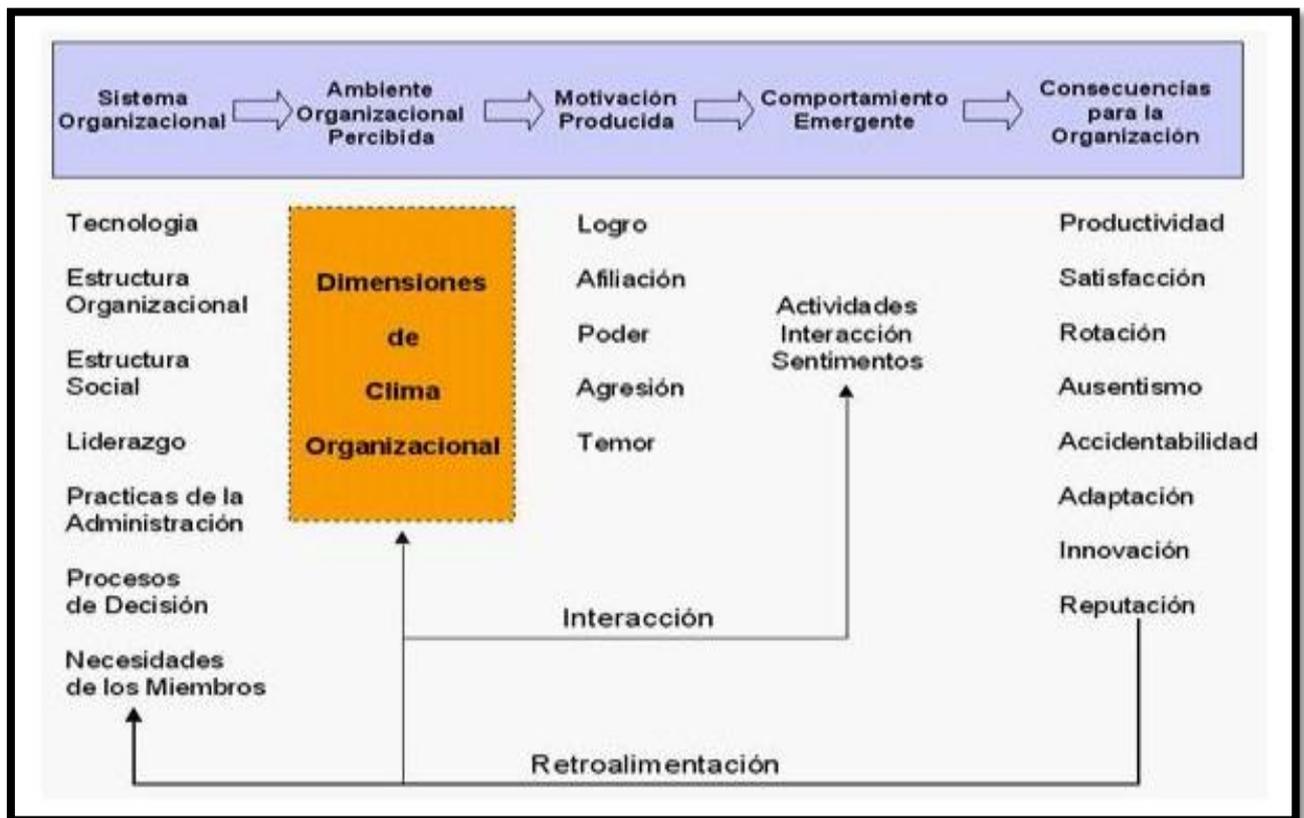
**Fuente:** Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma, Constanza y Giraldo, Javier (2006). *Panorama sobre estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia.*

## 2.2.2 ENFOQUES Y MODELOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Litwin y Stringer (1968).

El modelo describe que el sistema organizacional está conformado por tecnología, estructura organizacional, estructura social, liderazgo, prácticas de la administración, procesos de decisión y necesidades de los miembros, lo anterior genera un ambiente dentro de la organización, se produce una motivación y se va a dar un comportamiento emergente y va a crear consecuencias para la organización tales como la productividad, la satisfacción, la rotación, el ausentismo, la accidentabilidad, adaptación, innovación y reputación. <sup>(13)</sup>

Grafico 1: Clima Organizacional según Litwin y Stringer



**Fuente:** Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma, Constanza y Giraldo, Javier (2006). *Panorama sobre estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia.*

### Modelo de Schneider y Hall (1982)

El modelo define el comportamiento que tienen los miembros de una organización sin que éste sea una resultante de los factores organizacionales existentes. El análisis del clima organizacional permitirá detectar los factores que inciden en el ambiente laboral y las percepciones que existen dentro de la organización así como las relaciones existentes dentro de la empresa. <sup>(13)</sup>

**Grafico 2: Clima Organizacional según Schneider y Hall**



**Fuente:** Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma, Constanza y Giraldo, Javier (2006). *Panorama sobre estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia.*

### 2.2.3 TEORIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los estudios de Clima Organizacional, se utilizan con el objetivo de encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación, productividad o alto rendimiento o por el contrario, los motivos por los cuales, un ambiente genera insatisfacción, improductividad y bajo rendimiento. Mencionaremos algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional. <sup>(14)</sup>

#### TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE FREDERICK HERZBERG (1950)

- **Factores higiénicos o factores extrínsecos de insatisfacción**  
Estos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas, y abarca las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg escogió la palabra *higiene* para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.

- **factores motivacionales o factores intrínsecos de satisfacción**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y con desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización. <sup>(14)</sup>

## **TEORÍAS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN**

Estas teorías estudian el proceso cognitivo que lleva a la motivación; explica cómo las personas inician, dirigen y mantienen su motivación dentro de su entorno laboral. <sup>(14)</sup>

- **Teoría de la equidad de Adams (1963)**

Esta teoría sostiene que la motivación, el desempeño y la satisfacción de un colaborador dependen de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo-recompensa y la razón de esfuerzo-recompensa de otros en situaciones parecidas.

- **Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964)**

Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto obtendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, un aumento o un ascenso; y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. La teoría se enfoca en tres relaciones: 1. relación de esfuerzo y desempeño; 2. relación de desempeño y recompensa; 3. relación de recompensa y metas personales. <sup>(14)</sup>

- **Teoría de las necesidades de McClelland (1961)**

Esta teoría se enfoca en tres necesidades; 1. Necesidad de logro: impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito; 2. necesidad de poder: necesidad de hacer que los otros se conduzcan para alcanzar las metas de la organización; 3. necesidad de afiliación: deseo de tener buenas relaciones interpersonales. <sup>(14)</sup>

- **Teoría del establecimiento de metas**

Teoría de Edwin Locke, que, en 1960, propone que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Las metas específicas aumentan el desempeño; las metas difíciles, cuando son aceptadas, producen un desempeño mayor que las metas fáciles.<sup>(14)</sup>

#### **2.2.4 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Las características que definen el Clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

1. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
2. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
3. Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)<sup>(2)</sup>

#### **2.2.5 IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional. Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite

definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Un Clima Organizacional estable es una inversión a largo plazo. <sup>(2)</sup>

## **2.2.6 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc.<sup>(15)</sup>

- **Según Rensis Likert 1986.**<sup>(15)</sup>

Según Likert, (citado por Brunet, 2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación así como la formación deseada.<sup>(15)</sup>

- **Modelo de Litwin y Stringer** <sup>(16)</sup>

Entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional, destaca la técnica de Litwin y Stringer, existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas son:

**1) Estructura:** Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

**2) Responsabilidad:** También conocida como 'empowerment', esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

**3) Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

**4) Desafío:** Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

**5) Relaciones:** El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

**6) Cooperación:** Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

**7) Estándares:** Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

**8) Conflictos:** ¿Cuál es la reacción ante una crisis? La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

**9) Identidad:** Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta. <sup>(16)</sup>

- **Modelo de Gonçalves (1997)<sup>(17)</sup>**

Según refiere Gonçalves “El Clima Organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características, que presenta en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. <sup>(17)</sup>

- **Modelo del Ministerio de Salud ( 2011)<sup>(18)</sup>**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

**1. Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

**2. Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

**3. Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

**4. Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

**5. Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

**6. Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

**7. Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

**8. Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

**9. Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

**10. Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

**11. Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. <sup>(18)</sup>

## **2.2.7 IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Marchant (2005), mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización. Y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor. Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales. <sup>(19)</sup>

Según Gonçalves (2000) el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos

organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. Estudios sistemáticos del clima permiten efectuar intervenciones certeras tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, entre otros.<sup>(19)</sup>

## **2.3 BASES CONCEPTUALES**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.<sup>(2)</sup>

### **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras. Es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. También se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional. La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los

empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. <sup>(2)</sup>

## **POTENCIAL HUMANO**

El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar. El concepto del Potencial humano es importantísimo porque hay que ser consciente de que todos tenemos un gran potencial humano y podemos utilizarlo para mejorar nuestra vida y por qué no mejorar el mundo, de hecho desarrollar nuestro potencial humano es mejorar el mundo porque si nosotros somos mejores personas el resto del mundo lo va a notar. <sup>(21)</sup>

## **PERCEPCION**

Se entiende al mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva. Se trata de una serie de datos que son captados por el cuerpo a modo de información bruta, que adquirirá un significado luego de un proceso cognitivo que también es parte de la propia percepción. Justamente allí radica la diferencia entre la percepción y la sensación, con la que suele confundirse el término: mientras que la percepción incluye la interpretación y el análisis de los estímulos, la sensación es la experiencia inmediata que apunta a una respuesta involuntaria y sistemática. <sup>(22)</sup>

## 2.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

### 2.4.1. Variable del estudio

- ✓ Clima organizacional.

### 2.4.2. Dimensiones e indicadores

#### **Potencial humano**

- ✓ Liderazgo.
- ✓ Innovación.
- ✓ Recompensa.
- ✓ Confort.

#### **Diseño Organizacional**

- ✓ Remuneración
- ✓ Estructura
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Comunicación organizacional.

#### **Cultura Organizacional**

- ✓ Identidad.
- ✓ Conflicto y Cooperación.
- ✓ Motivación.

### 2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	VALORES	
<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>Percepciones compartidas por los trabajadores de la cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores, respecto al trabajo:</p> <p><b>Potencial humano</b> (liderazgo innovación, recompensa y confort),</p> <p><b>Diseño Organizacional</b> ( estructura, toma de decisiones comunicación organizacional y remuneración)</p> <p><b>Cultura Organizacional</b> (identidad, motivación conflicto y cooperación)</p>	<p><b>POTENCIAL HUMANO</b></p>	<b>Liderazgo</b>	7,19	<p>1=nunca</p> <p>2= a veces</p> <p>3= frecuentemente</p> <p>4= siempre</p>	
		<b>Innovación</b>	4,5,12,17		
		<b>Recompensa</b>	11,16,21		
		<b>Confort</b>	18,25		
	<p><b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b></p>	<b>Estructura</b>	10, 13	<p>1=nunca</p> <p>2= a veces</p> <p>3= frecuentemente</p> <p>4= siempre</p>	
		<b>Toma de decisiones</b>	3, 14		
		<b>Comunicación Organizacional</b>	29, 30 ,34		
		<b>Remuneración</b>	6, 27		
	<p><b>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b></p>	<b>Identidad</b>	20, 23, 31	<p>1=nunca</p> <p>2= a veces</p> <p>3= frecuentemente</p> <p>4= siempre</p>	
		<b>Conflicto y Cooperación</b>	24, 26		
		<b>Motivación</b>	1,8,33		
			<b>Escala de mentiras (*)</b>	(2 y 15); (9 y 22); (28 y 32)	<p>1=nunca</p> <p>2= a veces</p> <p>3= frecuentemente</p> <p>4= siempre</p>

### III - MÉTODO

**3.1 Tipo de la investigación:** Descriptiva se basó en las situaciones, actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos y procesos conocidos.

**3.2 Diseño de la investigación:** No experimental, solo se limitó a la observación en un momento y tiempo definido.

**3.3 Población:** La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, periodo Junio del 2017.

**3.4 Muestra:** Estuvo constituida por 114 trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores, periodo Junio del 2017.

#### **Criterio de inclusión**

- Todos los que laboran en el mes de Junio 2017 en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores. Cabe resaltar que no se consideraron rangos jerárquicos entre los trabajadores asistentes.

#### **Criterio de exclusión**

- Trabajadores de reciente incorporación (menos de 3 meses).
- Trabajadores que se encontraran con descanso, permiso, vacaciones, licencias, etc. Al momento del recojo de la información.
- Personal que no labora en el distrito de San Juan de Miraflores.
- Trabajadores que emitieran respuestas falsas detectadas por la escala de mentiras (preguntas que permiten validar la veracidad de las respuestas emitidas en el instrumento).

### **3.5 Técnica e Instrumentos**

#### **3.5.1 Técnica Operativa**

Para la investigación se aplicó la técnica de la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de

información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

### **3.5.2 Instrumentos**

- El instrumento viene a ser el cuestionario constituido por 34 enunciados, 28 de los cuales miden los indicadores establecidos; seis pertenecen a la escala de mentiras (preguntas 2, 9, 15, 22, 28 y 32). Cada enunciado tiene como respuesta cuatro opciones: (1) nunca, (2) a veces, (3) frecuentemente y (4) siempre.
- El Instrumento utilizado fue elaborado y validado por la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud del Perú (RM N° 468-2011/MINSA del 14 de Junio 2011).

### **3.6 Método de Investigación**

- El método de investigación es hipotético-deductivo porque se inicia con la construcción del conocimiento a partir del estudio de otras investigaciones para luego aplicar el instrumento a la muestra determinada para obtener datos de la variable clima organizacional determinar las características específicas del grupo de estudio.
- Método Descriptivo: Se realizó una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga.
- Método de Encuesta: Se aplicó este método, dado a que es un método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

### 3.7 Recolección de datos

1. Para la aplicación del instrumento se gestionara la autorización con los jefes de cada local de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.
2. Se procedió a sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del estudio una semana antes, dándoles a conocer sobre los diversos indicadores del instrumento.
3. Se procedió a entregar la encuesta la cual fue llenada uno por uno en su hora de refrigerio.
4. Se realizó el control de calidad del instrumento, a fin de validar el correcto llenado del cuestionario.

### 3.8 Análisis de datos

Mediante la aplicación del programa Microsoft Excel 2013 se construyó la base de datos. Se tuvieron en consideración los criterios de evaluación establecidos en las normas del Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú (2011). Se obtuvo la media estadística (promedio) para cada ítem, indicador, dimensión y variable.

Las medias estadísticas (promedios) obtenidas se compararon con la tabla siguiente, a fin de determinar el nivel de clima organizacional.

#### NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

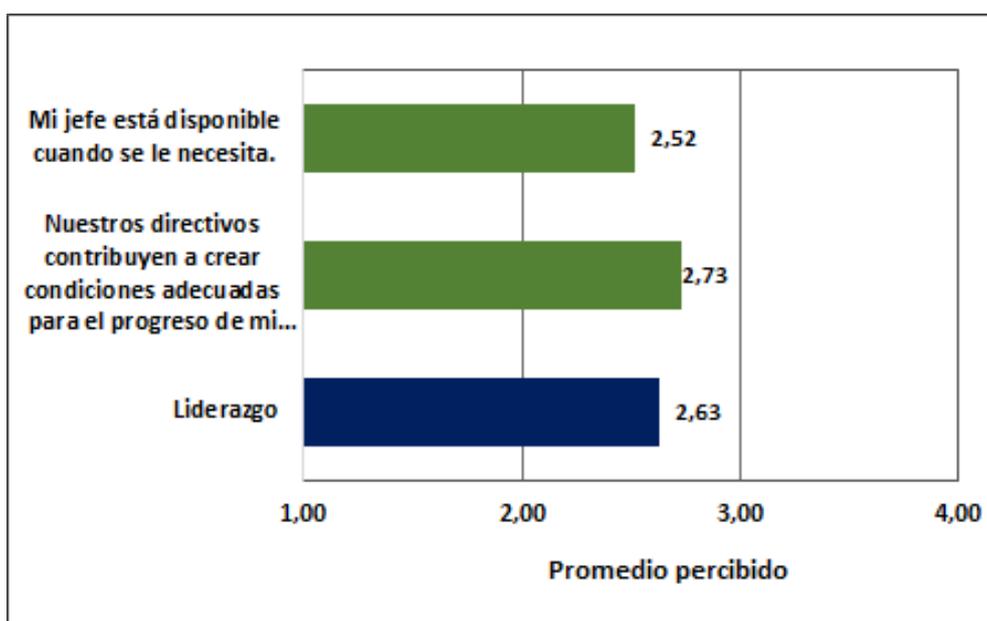
RANGO DEL PROMEDIO	NIVEL
1.00 – 2.00	NO SALUDABLE
2.01 – 3.00	POR MEJORAR
3.01 – 4.00	SALUDABLE

## IV RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la dimensión Potencial Humano

**Tabla 3. Percepción del Liderazgo como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

Liderazgo - Potencial Humano	Promedio	Nivel
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	2,52	Por mejorar
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	2,73	Por mejorar
<b>Liderazgo</b>	<b>2,63</b>	<b>Por mejorar</b>

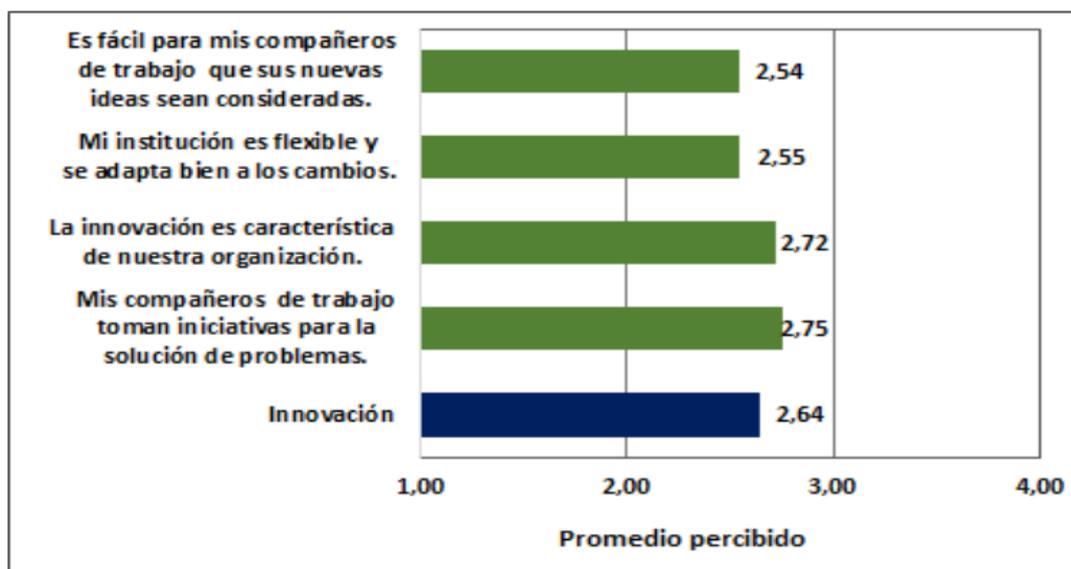


**Gráfico 3. Percepción del Liderazgo como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 3 y gráfico 3, podemos observar que la percepción del Liderazgo como indicador del potencial humano se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,63; este resultado se debe básicamente al nivel “por mejorar” percibido en relación a que el jefe está disponible cuando se le necesita = 2,52 y a que los Jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización = 2,73.

**Tabla 4. Percepción de la Innovación como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Innovación - Potencial Humano</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	2,54	Por mejorar
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	2,55	Por mejorar
La innovación es característica de nuestra organización.	2,72	Por mejorar
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	2,75	Por mejorar
<b>Innovación</b>	<b>2,64</b>	<b>Por mejorar</b>

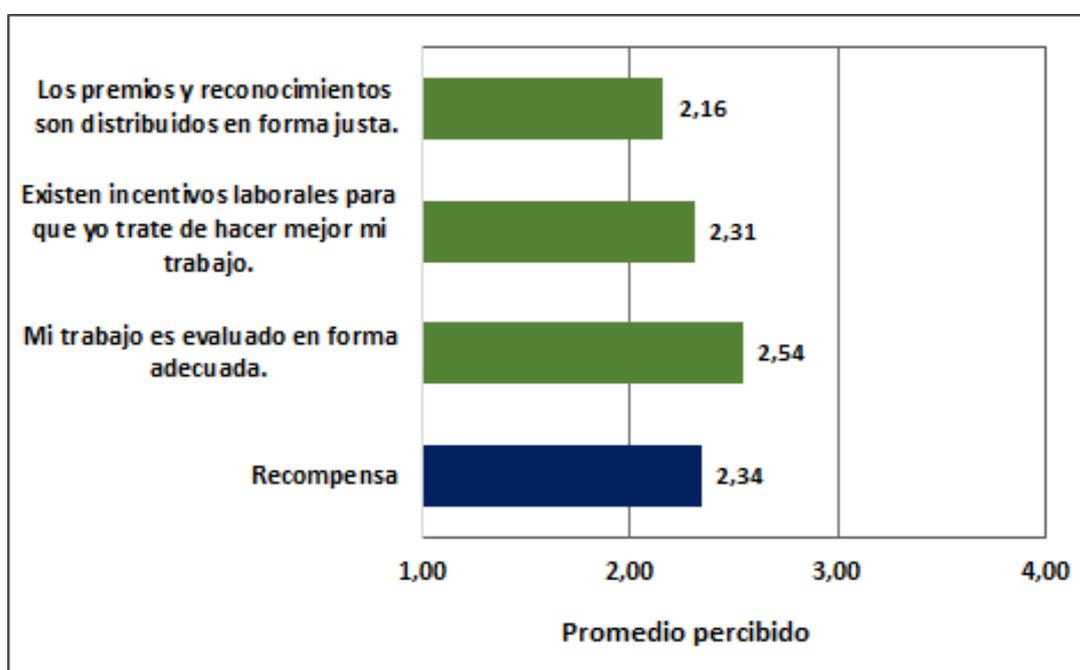


**Gráfico 4. Percepción de la Innovación como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 4 y gráfico 4, podemos observar que la percepción de la Innovación como indicador del potencial humano se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,64; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas = 2,54, su institución es flexible y se adapta bien a los cambios = 2,55, la innovación es una característica de su organización = 2,72 y que sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas = 2,75.

**Tabla 5. Percepción de la Recompensa como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Recompensa - Potencial Humano</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	2,16	Por mejorar
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	2,31	Por mejorar
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	2,54	Por mejorar
<b>Recompensa</b>	<b>2,34</b>	<b>Por mejorar</b>

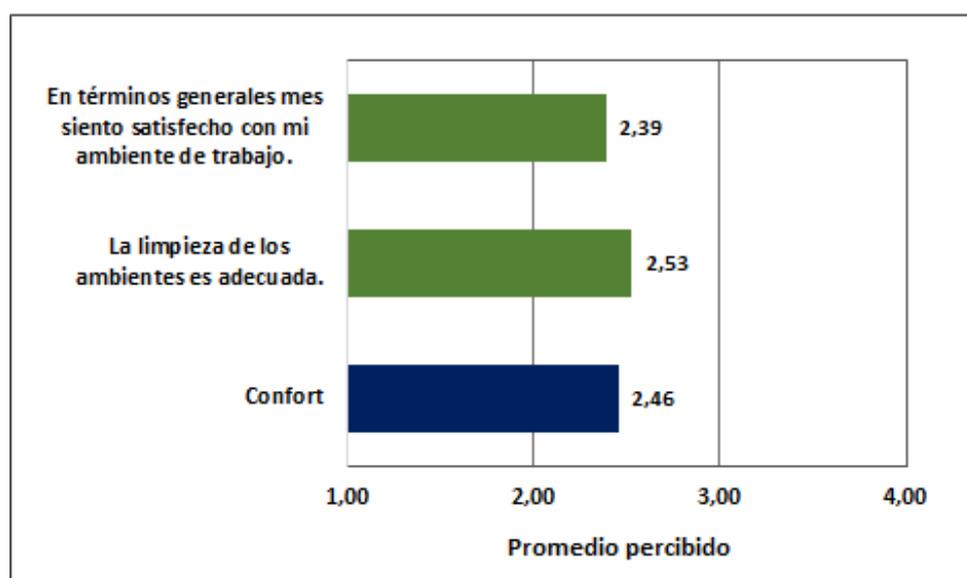


**Gráfico 5. Percepción de la Recompensa como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 5 y gráfico 5, podemos observar que la percepción de la Recompensa como indicador del potencial humano se da en un nivel **“Por mejorar”** = 2,34; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa = 2,16, existencia de incentivos laborales para hacer mejor su trabajo = 2,31 y que su trabajo es evaluado en forma adecuada = 2,54.

**Tabla 6. Percepción del Confort como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Confort - Potencial Humano</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
En términos generales mes siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	2,39	Por mejorar
La limpieza de los ambientes es adecuada.	2,53	Por mejorar
<b>Confort</b>	<b>2,46</b>	<b>Por mejorar</b>

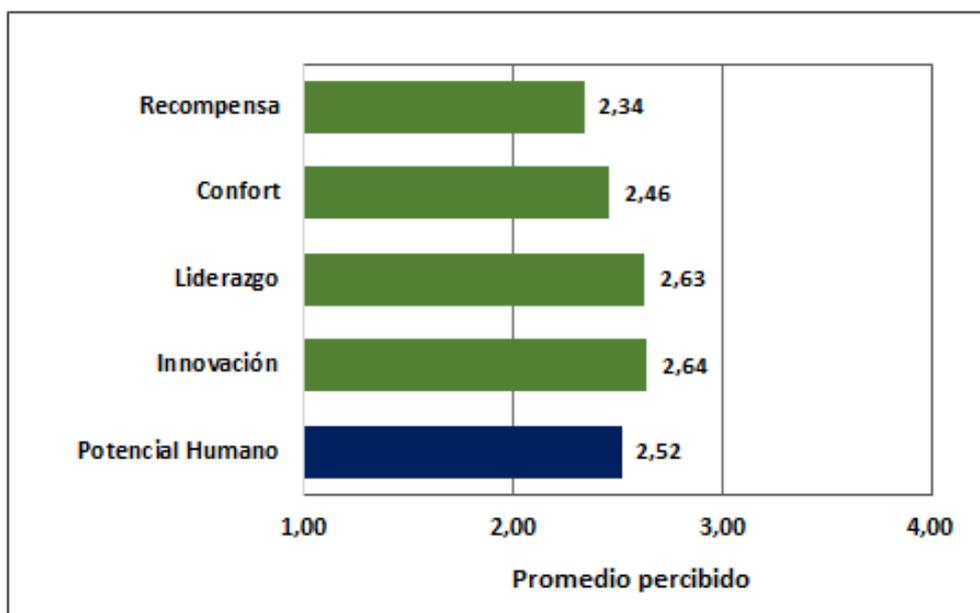


**Gráfico 6. Percepción del Confort como indicador del potencial humano. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla N° 06 y gráfico N° 06, podemos observar que la percepción del Confort como indicador del potencial humano se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,46; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar en relación a que la limpieza de los ambientes son adecuadas = 2,39 y a la satisfacción con el ambiente de trabajo en términos generales = 2,53.

**Tabla 7. Percepción del Potencial Humano según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Percepción del Potencial Humano</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Recompensa	2,34	Por mejorar
Confort	2,46	Por mejorar
Liderazgo	2,63	Por mejorar
Innovación	2,64	Por mejorar
<b>Potencial Humano</b>	<b>2,52</b>	<b>Por mejorar</b>



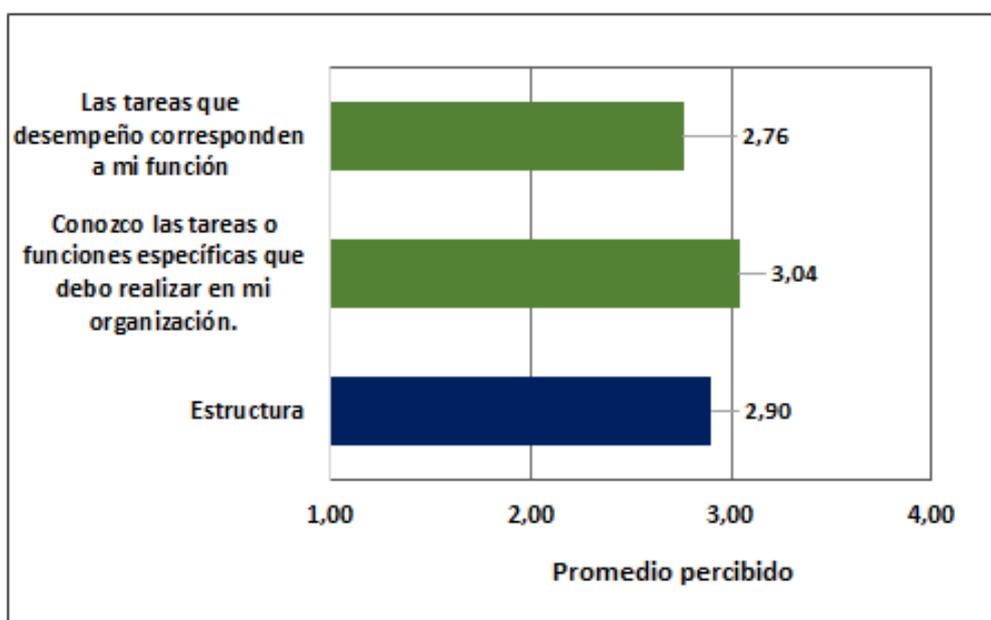
**Gráfico 7. Percepción del Potencial Humano según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 7 y gráfico 7, podemos observar que la percepción de la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional se da en un nivel **“Por mejorar”** = 2,52; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar en los indicadores de recompensa = 2,34, confort = 2,46, liderazgo =2,63 e innovación = 2,64.

#### 4.2. Resultados de la dimensión Diseño Organizacional

**Tabla 8. Percepción de la Estructura como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

Estructura - Diseño Organizacional	Promedio	Nivel
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	2,76	Por mejorar
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	3,04	Saludable
<b>Estructura</b>	<b>2,90</b>	<b>Por mejorar</b>

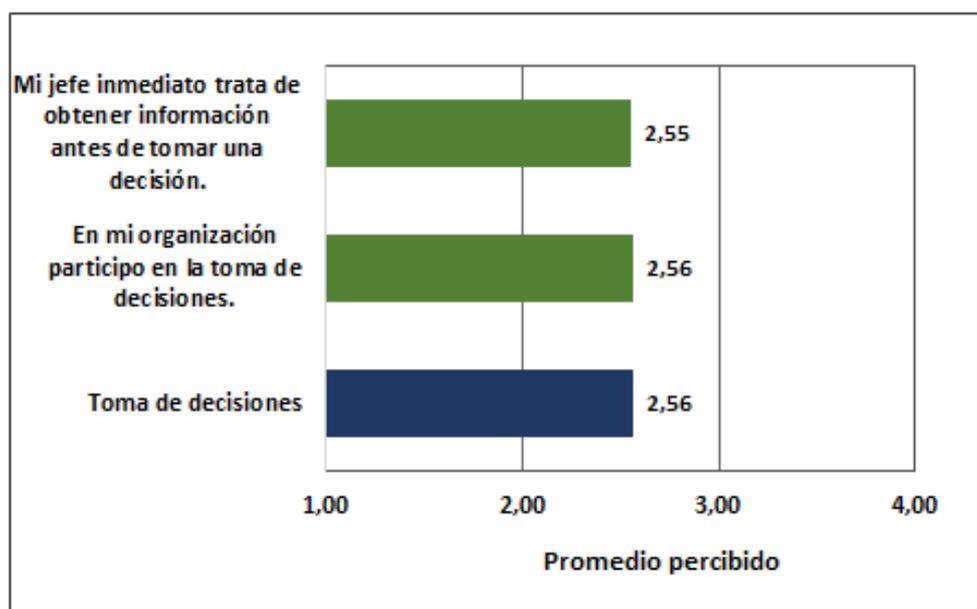


**Gráfico 8. Percepción de la Estructura como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 8 y gráfico 8, podemos observar que la percepción de la Estructura como indicador del diseño organizacional se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,90; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a que las tareas que desempeña corresponden a la función asignada = 2,76 y al nivel saludable percibido sobre el conocimiento de las tareas o funciones específicas que debe realizar = 3,04.

**Tabla 9. Percepción de la Toma de Decisiones como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Toma de decisiones - Diseño Organizacional</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	2,55	Por mejorar
En mi organización participo en la toma de decisiones.	2,56	Por mejorar
<b>Toma de decisiones</b>	<b>2,56</b>	<b>Por mejorar</b>

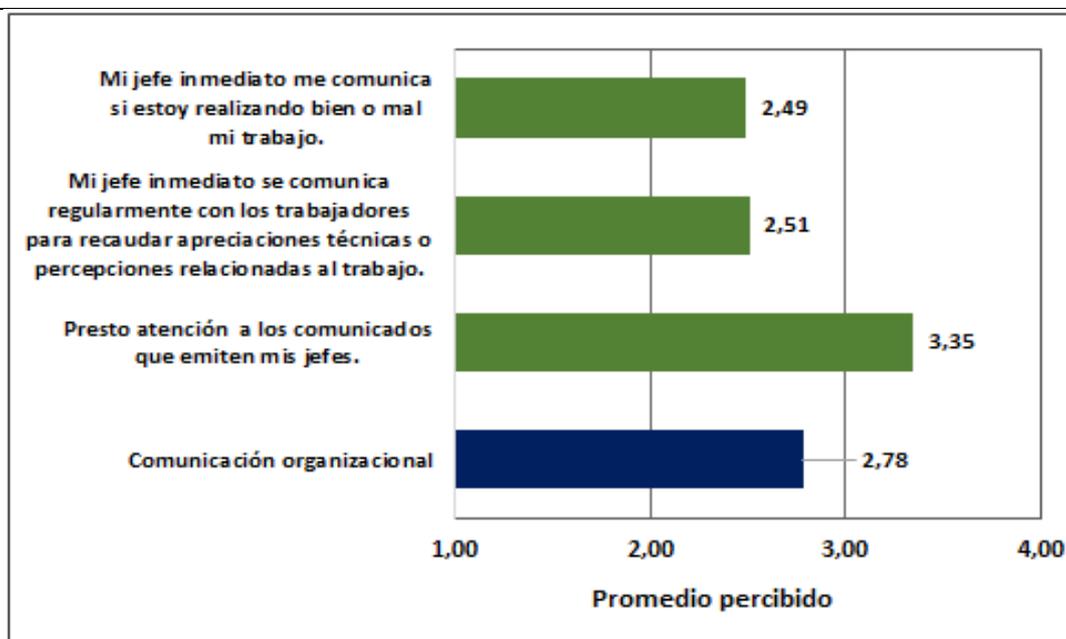


**Gráfico 9. Percepción de la Toma de Decisiones como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 9 y gráfico 9, podemos observar que la percepción de la Toma de Decisiones como indicador del diseño organizacional se da en un nivel **“Por mejorar”** = 2,56; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a que el jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión = 2,55 y sobre su participación en la toma de decisiones dentro de su organización = 2,56).

**Tabla 10. Percepción de la Comunicación Organizacional como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Comunicación organizacional - Diseño Organizacional</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	2,49	Por mejorar
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recaudar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	2,51	Por mejorar
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	3,35	Saludable
<b>Comunicación organizacional</b>	<b>2,78</b>	<b>Por mejorar</b>

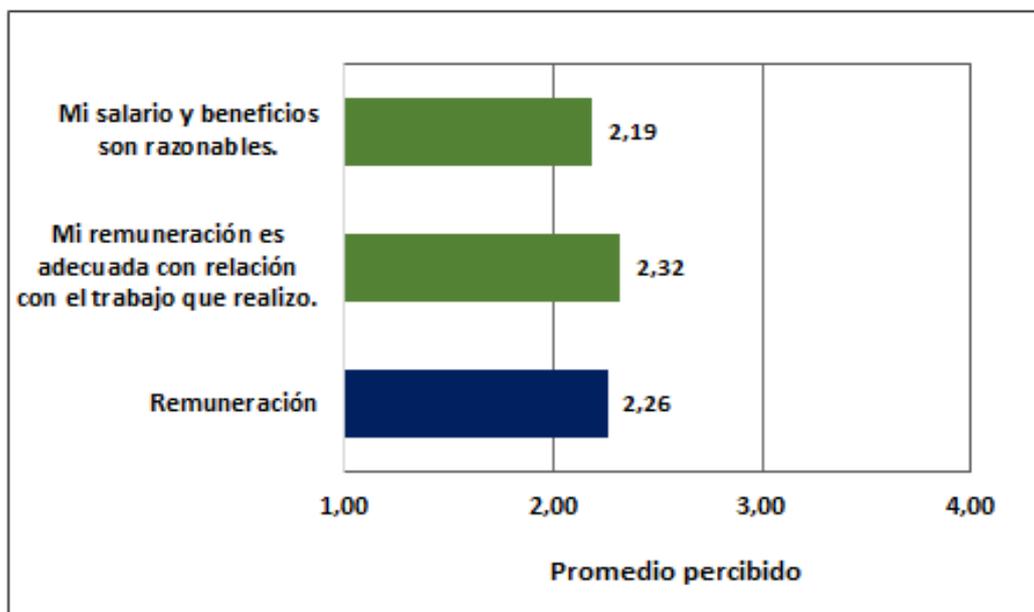


**Gráfico 10. Percepción de la Comunicación Organizacional como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 10 y gráfico 10, podemos observar que la percepción de la Comunicación Organizacional como indicador del diseño organizacional se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,78); este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a que el jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo = 2,49) y el jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recaudar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo = 2,51); así como al nivel saludable en relación a la prestación de atención a los comunicados que emiten sus jefes = 3,35.

**Tabla 11. Percepción de la Remuneración como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Remuneración - Diseño Organizacional</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Mi salario y beneficios son razonables.	2,19	Por mejorar
Mi remuneración es adecuada con relación con el trabajo que realizo.	2,32	Por mejorar
<b>Remuneración</b>	<b>2,26</b>	<b>Por mejorar</b>

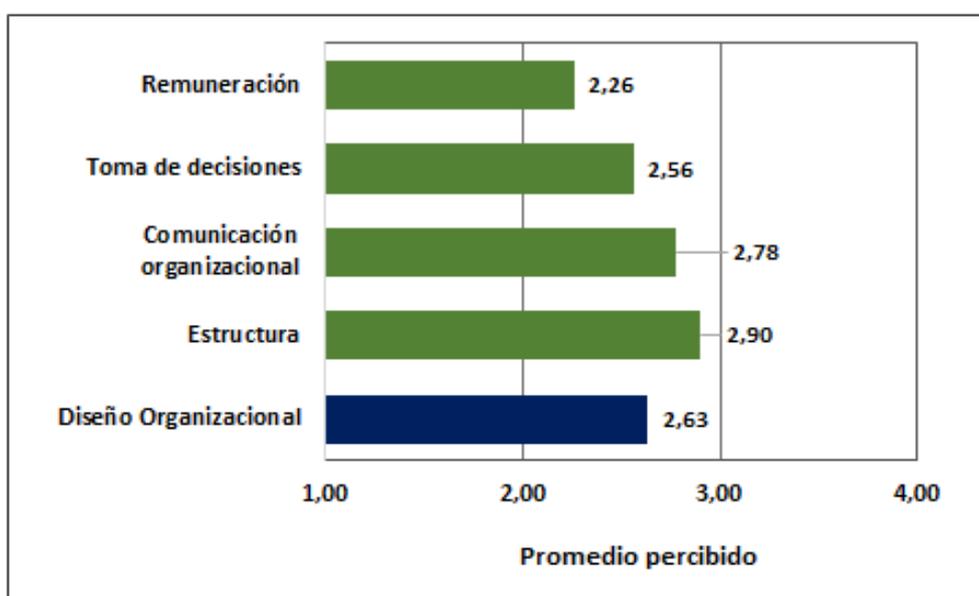


**Gráfico 11. Percepción de la Remuneración como indicador del diseño organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 11 y gráfico 11, podemos observar que la percepción de la Remuneración como indicador del diseño organizacional se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,26; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación que el salario y beneficios son razonables = 2,19 y a la adecuada relación entre la remuneración y el trabajo que realizan = 2,32.

**Tabla 12. Percepción del Diseño Organizacional según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

Percepción del Diseño Organizacional	Promedio	Nivel
Remuneración	2,26	Por mejorar
Toma de decisiones	2,56	Por mejorar
Comunicación organizacional	2,78	Por mejorar
Estructura	2,90	Por mejorar
<b>Diseño Organizacional</b>	<b>2,63</b>	<b>Por mejorar</b>



**Gráfico 12. Percepción del Diseño Organizacional según indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 12 y gráfico 12, podemos observar que la percepción de la dimensión Diseño Organizacional se da en un nivel “**por mejorar**” = 2,63; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a los indicadores de remuneración = 2,26, toma de decisiones = 2,56, comunicación organizacional = 2,78 y estructura = 2,90.

#### 4.3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla 13. Percepción de la Identidad como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.

Identidad - Cultura de la Organización	Promedio	Nivel
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	2,65	Por mejorar
Estoy comprometido con mi organización de salud.	2,98	Por mejorar
Me interesa el desarrollo de mi organización.	3,14	Saludable
<b>Identidad</b>	<b>2,92</b>	<b>Por mejorar</b>

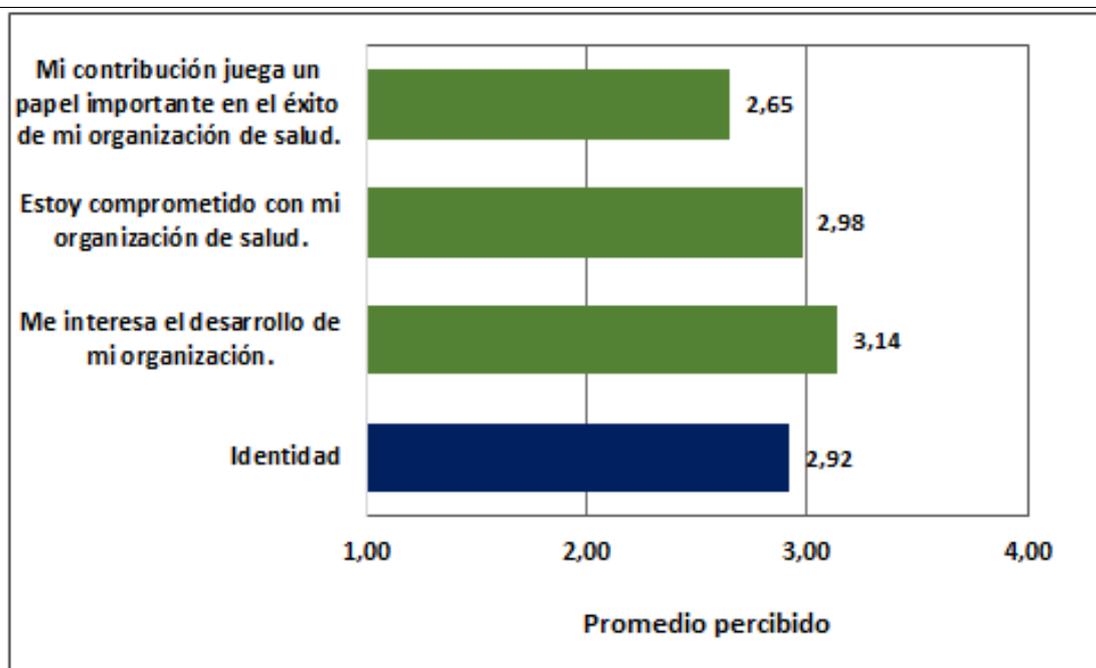
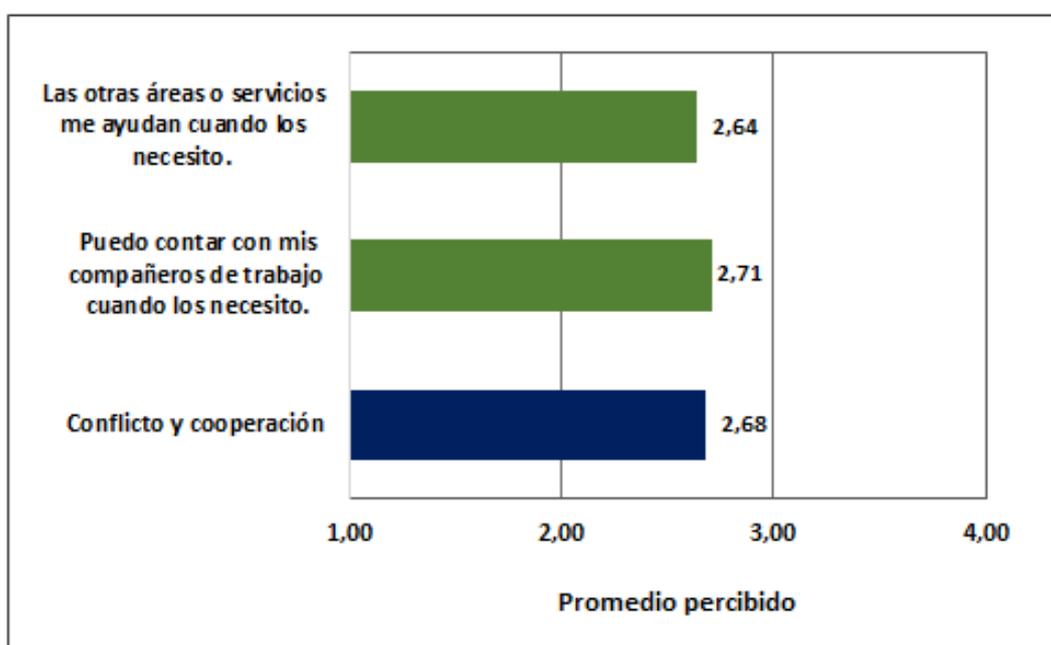


Gráfico 13. Percepción de la Identidad como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.

De la tabla 13 y gráfico 13, podemos observar que la percepción de la Identidad como indicador de la cultura de la organización se da en un nivel “**por mejorar**” = 2,92; esto se debe al nivel por mejorar percibido en relación a la contribución del trabajador en el éxito de la organización = 2,65 y compromiso con la organización = 2,98; así como al nivel saludable percibido en relación al interés del trabajador por el desarrollo de la organización = 3,14.

**Tabla 14. Percepción del Conflicto y Cooperación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Conflicto y cooperación - Cultura de la Organización</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	2,64	Por mejorar
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	2,71	Por mejorar
<b>Conflicto y cooperación</b>	<b>2,68</b>	<b>Por mejorar</b>

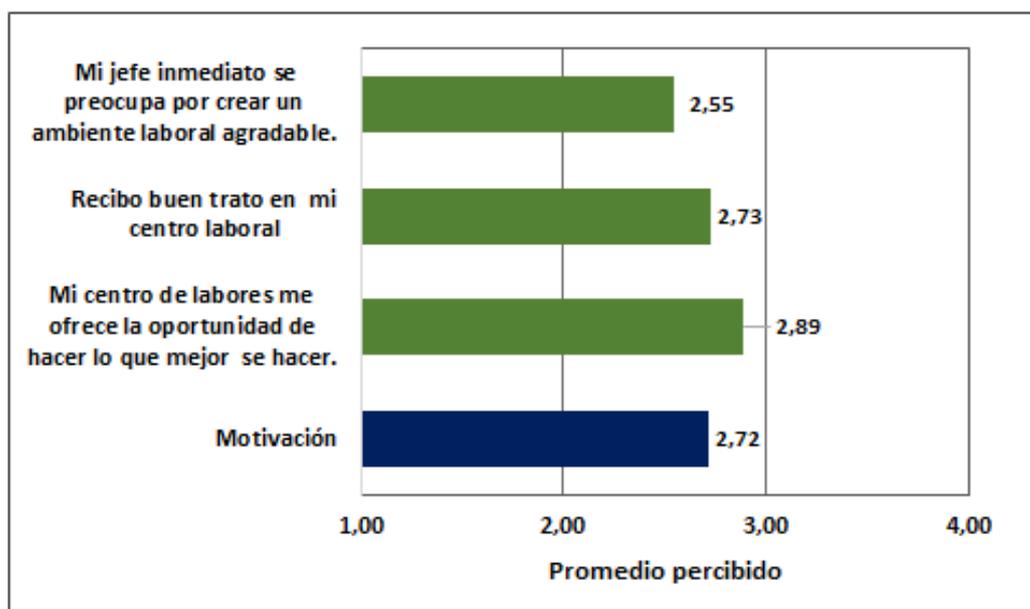


**Gráfico 14. Percepción del Conflicto y Cooperación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 14 y gráfico 14, podemos observar que la percepción del Conflicto y Cooperación como indicador de la cultura de la organización se da en un nivel “**por mejorar**” (=2,68; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a la ayuda que las otras áreas le brindan cuando las necesita = 2,64 y de poder contar con los compañeros de trabajo cuando los necesita = 2,71).

**Tabla 15. Percepción de la Motivación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Motivación - Cultura de la Organización</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	2,55	Por mejorar
Recibo buen trato en mi centro laboral	2,73	Por mejorar
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	2,89	Por mejorar
<b>Motivación</b>	<b>2,72</b>	<b>Por mejorar</b>

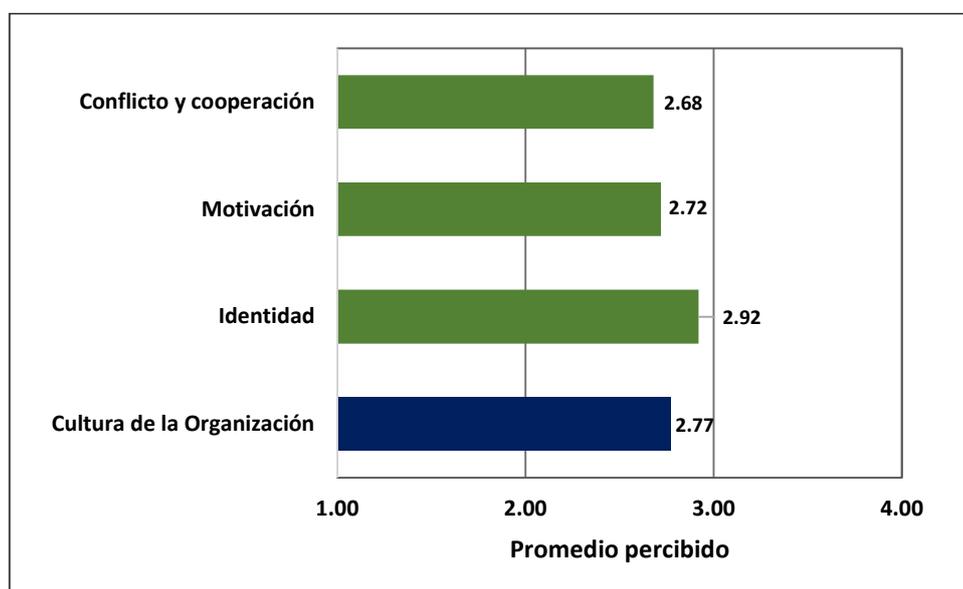


**Gráfico 15. Percepción de la Motivación como indicador de la cultura organizacional. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 15 y gráfico 15, podemos observar que la percepción de la motivación como indicador de la cultura de la organización se da en un nivel “**Por mejorar**” = 2,72); este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en relación a la preocupación del jefe inmediato por crear un ambiente laboral agradable = 2,55, buen trato que recibe = 2,73 y la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer = 2,89.

**Tabla 16. Percepción de la Cultura Organizacional por indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

<b>Percepción de la Cultura de la Organización</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Conflicto y cooperación	2,68	Por mejorar
Motivación	2,72	Por mejorar
Identidad	2,92	Por mejorar
<b>Cultura de la Organización</b>	<b>2,77</b>	<b>Por mejorar</b>



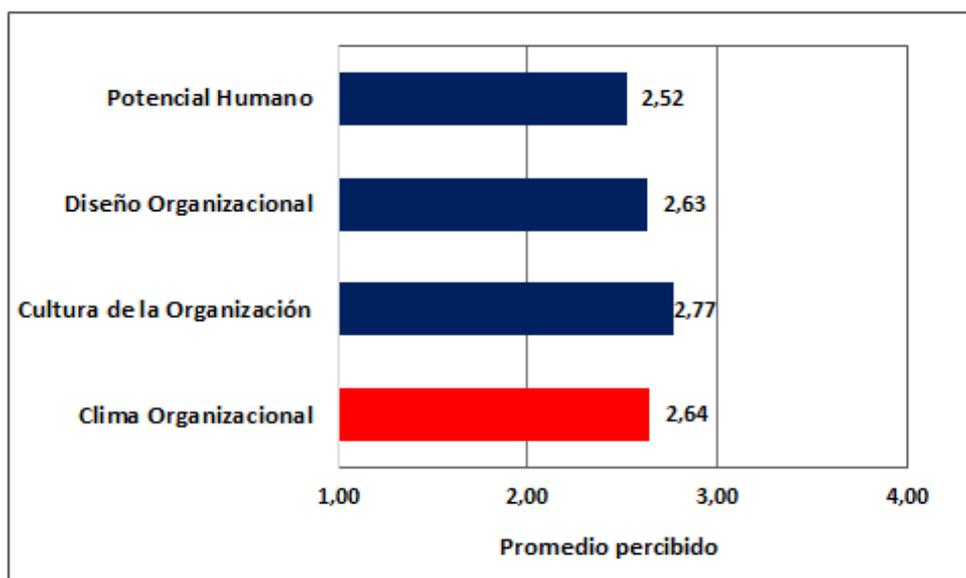
**Gráfico 16. Percepción de la Cultura Organizacional por indicadores. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 16 y gráfico 16, podemos observar que la percepción de la dimensión Cultura de la Organización se da en un nivel **“Por mejorar”** = 2,77; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en el indicador de conflicto y cooperación = 2,68, motivación = 2,72 e identidad = 2,92.

#### 4.4. Resultado global del Clima Organizacional en global

**Tabla 17. Percepción del Clima Organizacional por dimensiones. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

Percepción del Clima Organizacional	Promedio	Nivel
Potencial Humano	2,52	Por mejorar
Diseño Organizacional	2,63	Por mejorar
Cultura de la Organización	2,77	Por mejorar
<b>Clima Organizacional</b>	<b>2,64</b>	<b>Por mejorar</b>



**Gráfico 17. Percepción del Clima Organizacional por dimensiones. Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores. Junio 2017.**

De la tabla 17 y gráfico 17, podemos observar que la percepción del Clima Organizacional se da en un nivel **“Por mejorar”** = 2,64; este resultado se debe básicamente al nivel por mejorar percibido en la dimensión de potencial humano = 2,52, diseño organizacional = 2,63 y cultura de la organización = 2,73.

## V DISCUSIÓN

La percepción del Clima Organizacional por los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima junio 2017, de acuerdo al resultado general obtenido, en la variable de estudio Clima Organizacional tuvo como resultado un promedio 2.64, el cual se encuentra en el rango por mejorar, esto indica que no cumple la afirmación en relación a la hipótesis planteada, debido a que el término por mejorar no representa un nivel saludable de Clima Organizacional, en este caso el nivel por mejorar está representado en la escala promedio de 2.01 a 3.00, esto indica que los trabajadores no perciben que el ambiente sea saludable.

Esta investigación tuvo como propósito identificar el nivel de percepción del Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima junio 2017 en sus dimensiones se encontraron por mejorar, el menor promedio la tuvo la dimensión potencial humano (2.52). Dentro de ello se encuentra el indicador liderazgo (2.63) Por mejorar. En comparación con la investigación realizada por Yanina Rosa Garibay Alderete “Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho” presenta como resultado en la dimensión potencial humano (3.02) en el indicador liderazgo (3.04) similar a Nelsy Marien Cortez Jiménez, en su investigación “Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa Veracruz”, la técnica fue la encuesta y el instrumento de medición fue propuesto por la organización panamericana de la salud (OPS) los resultados mostraron que la variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo.

La investigación realizada nos permitió determinar el nivel de percepción del Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima junio 2017 en sus dimensiones se encontraron por mejorar, el promedio de la dimensión Diseño Organizacional (2.63). Dentro de ello se encuentra el indicador estructura (2.90) Por mejorar, similar a Ketty Rocío Balabarca Padilla, Jimmy Antonio Sánchez Angulo en su investigación “Clima Organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma”, la técnica fue la encuesta y el instrumento de medición fue desarrollado y validado por el Comité técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú (RM No. 468-2011 / MINSa del 14 de junio de 2011) los resultados en la dimensión diseño organizacional (2.59) y en el indicador estructura (3.28) la cual fue el indicador que mayor puntaje obtuvo, parecido a Yanina Rosa Garibay Alderete en su investigación “Clima Organizacional en

la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho”, los resultados mostraron que la variable de estructura fue de (3.16) Saludable.

Por otro lado al determinar el nivel de percepción del Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima junio 2017, en sus dimensiones se encontraron por mejorar, el promedio de la dimensión Cultura Organizacional (2.77). Dentro de ello se encuentra el indicador identidad (2.92) Por mejorar. En comparación de Ketty Rocío Balabarca Padilla, Jimmy Antonio Sánchez Angulo en su investigación “Clima Organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma los resultados mostraron que el indicador identidad fue de (3.47) Saludable. Del mismo modo Juliana Flores Jaime, desarrollo la tesis Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S.A. se utilizó para el efecto una escala de medición de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional, en la que en el indicador identidad tuvo una mejor calificación debido a que los trabajadores se sienten totalmente identificados con la empresa.

## VI CONCLUSIONES

Se encontró que la percepción de Clima Organizacional por los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio de 2017, tuvo un nivel por mejorar.

En lo que respecta a la percepción de los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio 2017, sobre la dimensión potencial humano tuvo un nivel por mejorar que fue de (2.52). Ninguno de los indicadores de esta dimensión alcanzo el nivel saludable, siendo menor el indicador recompensa con promedio de (2.34).

Estos resultados representan que la percepción de los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio 2017, sobre la dimensión Diseño Organizacional tuvo un nivel por mejorar que fue de (2.63), Ninguno de los indicadores de esta dimensión alcanzo el nivel saludable, siendo menor el indicador remuneración con promedio de (2.26).

Finalmente los resultados obtenidos por los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio 2017, sobre la dimensión Cultura de la Organización tuvo un nivel por mejorar que fue de (2.77), Ninguno de los indicadores de esta dimensión alcanzo el nivel saludable, siendo menor el indicador conflicto y cooperación con promedio de (2.68).

## VII RECOMENDACIONES

Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se sugiere lo siguiente:

- Es necesario que la organización establezca un programa de estímulos e incentivos como reconocimiento al personal y que se tenga en cuenta entre otros aspectos los logros y resultados en el trabajo realizado.
- Propiciar un buen Clima Organizacional, cumplir las mejores condiciones de comunicación efectiva, apoyo mutuo, respeto a las funciones y nivel de eficiencia en el trabajo para el buen funcionamiento del servicio a través de un programa de capacitación en comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.
- Generar un buen ambiente de trabajo, con un buen trato cordial, de directivos hacia los colaboradores y entre los colaboradores mismos. Buena infraestructura y buenos lugares de acondicionamiento para un buen ambiente de trabajo en el servicio.
- Creación de condiciones y espacios para una participación activa de los colaboradores de la organización, tomarlos en cuenta en las decisiones necesarias, con la generación de aportes y opiniones.

## VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Pelaes León O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de doctorado).Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Ciencias Administrativas. 2010.
2. Ministerio de Salud (internet). Lima: J.W.G. Servicios Gráficos; 2009. [citado 11 may 2017]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe /dgsp/clima/archivos /metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
3. Fiallo D, Alvarado P, Soto L. El clima organizacional dentro de una empresa, Contribuciones a la Economía. [revista en Internet] sep 2015 [citado 10 may 2017] Disponible: <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
4. Cortés Jiménez N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa (Tesis de Maestría en Salud Pública con mención en Administración en Servicios de Salud). México: Universidad Veracruzana. Instituto de Salud Pública.2009 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2017]. Disponible en :[http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/ coleccion8NelsyCortesJ.pdf](http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf)
5. Piña Loyola C. Caracterización del clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zárate" de la provincia de Cienfuegos, Cuba. (Tesis de Maestría en Educación Médica). Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. 2007 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2017]. Disponible en : <http://files.sld.cu/reveducmedica/files/2010/10/08-tesis-carmen-niurka-pina.pdf>
6. López Montiel, C. & Navarro Hinojosa, J. Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia. Chile. (Tesis de Licenciatura en Administración). Chile: Universidad Austral de Chile. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2003 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2017]. Disponible en : <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/html/index-frames.html>

7. Flores Jaime J. Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S. A. (Tesis para optar al grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2007.
8. Sánchez Soto, J. Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades. (Tesis de maestría) Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 [Fecha de acceso: 26 de abril de 2013]. Disponible en [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2711/1/sanchez\\_sj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2711/1/sanchez_sj.pdf)
9. Pelaes León O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de doctorado).Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Facultad de Ciencias Administrativas. 2010.
10. Yanina Garibay A. Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho (Tesis profesional) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica .Universidad Privada Norbert Wiener ,2013.
11. Ketty Balabarca P, Jimmy Sánchez A. Clima organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma. (Tesis profesional) Lima: Facultad de Farmacia y Bioquímica .Universidad Privada Norbert Wiener ,2013.
12. Mónica García Solarte. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. 2009; Vol. 25 (42)
13. Corichi A, Hernández T, García M.El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. [Internet] Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2013 Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

14. Loyalty Center. (2008). *Estudios de clima organizacional*. [Fecha de acceso: 2 de agosto de 2017]. Disponible en <http://www.loyaltycenter.com/site /climaorg.html>
15. García M, Ibarra L. Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Editorial Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso ;2011 (citado 22 May 2017)Disponible en : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
16. Contreras B, Matheson P. Una herramienta para medir Clima Organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. escuela de trabajo social Pontificia Universidad Católica de Chile(internet)1984 julio(citado 15 may 2017)Disponible en : <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1>
17. Caligiore Corrales I, Díaz Sosa J. Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso( Tesis de Doctorado)Venezuela: Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA),2003.Disponible en: [www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/download/9706/9692](http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/download/9706/9692)
18. Ministerio de Salud. Documento Técnico: metodologías para el estudio del clima organizacional- V. 02.RM N° 623-2008/MINSA. 14 JUNIO 2011. Disponible en :<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM468-2011-MINSA.PDF>
19. Marchant L, Clima Organizacional como Herramienta de Gestión(internet)Chile 2007.(citado 12 mayo 2017)Disponible en : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/jam.htm>
20. Bloggers [internet] EE.UU. 2013 [citado 23 may 2017] Disponible en: <http://artianee.blogspot.pe/2013/05/definicion-de-potencial-humano.html>
21. Concepto.De [internet] España 2015 [citado 21 may 2017] Disponible en :<http://concepto.de/percepcion>

22. Mifarma. Misión y visión. [Citado 23 jul 2017]. Disponible en:  
<http://www.mifarma.com.pe>

## ANEXOS

### Anexo 1. Resolución Ministerial No. 468-2011 / MINSA 2011

MINISTERIO DE SALUD

No. 468-2011 / MINSA

REPUBLICA DEL PERU



# Resolución Ministerial

Lima, 14 de JUNIO del 2011

Visto el Expediente N° 11-020650-001, que contiene el Memorandum N° 1018-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividad de salud mental;

Que, por Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, del 11 de septiembre de 2008, se aprobó el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, en el que se incluye la metodología de aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de clima organizacional en todas sus fases, dentro de los establecimientos de salud;

Que, mediante Informe N° 003-2011-ET-JGE-DCS-DGSP/MINSA, la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas, precisa que en el marco del Proceso de Descentralización, Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Salud se establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, en virtud de ello, la Dirección General de Salud de las Personas, ha propuesto para su aprobación el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional -V.02, el cual tiene por finalidad desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas:

W. Olivera A.



## Anexo 2. Instrumento de clima organizacional

<b>MARQUE CON UNA (X) SU RESPUESTA</b>					
	Sexo: ( F ) ( M ) Edad (años): _____ Tiempo en la Empresa: _____				
N°	AFIRMACIONES	NUNC A	A VECES	FRECUEN T E	SIEMPR E
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada con relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos o gerentes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4

<b>21</b>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
<b>22</b>	Cometo errores.	1	2	3	4
<b>23</b>	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
<b>24</b>	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	1	2	3	4
<b>25</b>	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
<b>26</b>	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
<b>27</b>	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
<b>28</b>	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
<b>29</b>	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recaudar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
<b>30</b>	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
<b>31</b>	Me interesa el desarrollo de mi organización.	1	2	3	4
<b>32</b>	He mentido.	1	2	3	4
<b>33</b>	Recibo buen trato en mi centro laboral	1	2	3	4
<b>34</b>	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

**Muchas Gracias por su colaboración.....**

**Anexo 3. Matriz de consistencia Percepción del Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima- Junio 2017**

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>“PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- JUNIO 2017”.</b></p>	<p>¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores- Lima, periodo Junio 2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar el Clima Organizacional percibido por el grupo de trabajadores de la Cadena de Boticas MIFARMA en el distrito de San Juan de Miraflores Lima- Junio 2017.</p> <p><b>ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Potencial humano en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.</p> <p>Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Diseño Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.</p> <p>Determinar el nivel percibido de Clima Organizacional en la dimensión Cultura Organizacional en los trabajadores de la Cadena de Boticas Mifarma en el distrito de San Juan de Miraflores – Lima, Junio 2017.</p>	<p><b>Antecedentes de la investigación:</b></p> <p>- <b>Yanina Garibay (2013)</b> “Clima Organizacional en la Cadena de Boticas Inkafarma del Distrito de San Juan de Lurigancho (2013)”</p> <p>- <b>Balabarca y Sánchez (2013)</b> “Clima organizacional percibido por los trabajadores del área de Almacén Central de Boticas Inkafarma” (2013)</p> <p>- <b>Oswaldo Pelaes (2010)</b> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (2010)</p> <p>- <b>Nelsy Cortez (2009)</b> “Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa Veracruz” (2009)</p>	<p>Los trabajadores de la cadena de boticas MIFARMA del distrito de San Juan de Miraflores – Lima en el mes de junio 2017 perciben un Clima Organizacional Saludable.</p>	<p><b>Variable del estudio</b></p> <p>Clima organizacional.</p> <p><b>Dimensiones e indicadores</b></p> <p><b>Potencial humano</b></p> <p>-Liderazgo. -Innovación. -Recompensa. -Confort.</p> <p><b>Diseño Organizacional</b></p> <p>-remuneración -Estructura -Toma de decisiones -Comunicación organizacional</p> <p><b>Cultura Organizacional</b></p> <p>-Identidad -Conflicto y cooperación -motivación</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptivo y observacional</p> <p><b>Población y muestra</b> Población: 120 Muestra: 114</p> <p><b>Método de Investigación:</b></p> <p>- Hipotético – Deductivo - Descriptivo - Encuesta</p> <p><b>Técnica e Instrumento:</b></p> <p>Encuesta – Cuestionario</p>