



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTRATEGIA DE SATISFACCIÓN LABORAL
PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE
BOTICAS INKAFARMA- CHICLAYO”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autor:

Bach. Mestanza Leon Manuel

<https://orcid.org/0000-0001-5812-0919>

Asesor:

Mg. Raunelli Sander Juan Manuel

<https://orcid.org/0000-0001-5818-949X>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**“ESTRATEGIA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA CADENA DE BOTICAS
INKAFARMA- CHICLAYO”**

Autor:

Mg. Mestanza Leon Manuel

Pimentel – Perú

2022

“ESTRATEGIA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA- CHICLAYO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO”

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. Cabrera Cabrera Xiomara
Presidente del jurado de tesis



Dra. Chavary Isla Patricia del Rocío
Secretaria del jurado de tesis



Mg. Raunelli Sander Juan Manuel
Vocal del jurado de tesis

Dedicatorias

A Dios, por brindarme salud y la oportunidad de crecer como profesional.

A mi Familia y Seres Queridos, por brindarme mucho amor y buenas vibras.

Agradecimientos

Mi agradecimiento al Mg. Pedro C. Pérez Martinto y a la Dra. Xiomara Cabrera Cabrera por su colaboración y asesoramiento para realizar la presente investigación.

De la misma manera mi agradecimiento al Magister Edwin Fernando Querevalú Paiva al brindarme todo su apoyo para poder concluir con éxito mi investigación y asesoramiento personal.

Resumen

La reciente investigación tuvo como objetivo general el elaborar una estrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo. El aporte práctico se encuentra basado en la teoría de varios autores citados en la investigación haciendo referencia que la satisfacción laboral es la colección de sentimientos y creencias que las personas tienen sobre su trabajo actual. Para esta investigación se trabajó con el total de la población que está conformada por 50 colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo. El tipo de investigación trabajada fue mixta porque se juntan tanto procedimientos cuantitativos como cualitativos de la investigación; también se utilizó el instrumento para medir Clima Organizacional de Sonia Palma para poder tener información acerca de la percepción que tienen los colaboradores con respecto a su ambiente laboral y el entorno en el que van realizando sus labores.

Palabra Clave: Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Estrategia.

Abstract

The recent research had as its general objective the development of a Labor Satisfaction strategy to improve the organizational climate in the collaborators of the INKAFARMA-Chiclayo chain of Apothecaries. The practical report is based on the theory of several authors cited in the research referring to job satisfaction is the collection of feelings and beliefs that people have about their current job. For this research, the total population that consists of 50 collaborators from the INKAFARMA-Chiclayo chain of Apothecaries is treated. The type of research worked was mixed because both quantitative and qualitative research procedures are brought together; The instrument to measure Organizational Climate of Sonia Palma will also be used in order to have information about the perception that collaborators have regarding their work environment and the environment in which they will carry out their work.

Key Word: Labor Satisfaction, Organizational Climate, Strategy.

Índice

Dedicatorias.....	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Ilustraciones	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.	17
1.3.1. Fundamentación teórica del proceso de satisfacción laboral y su dinámica.....	17
1.3.1.1. Determinar las tendencias históricas del proceso de satisfacción laboral en relación con el clima organizacional.	23
1.3.2. Marco Conceptual	24
1.4. Formulación del Problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo General	27
1.7.2. Objetivos Específicos.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	28
2.2. Población y muestra.....	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	28

2.4. Procedimientos de análisis de datos.....	29
2.5. Criterios éticos.....	29
2.6. Criterios de Rigor científico.....	29
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	31
3.2. Discusión de resultados.....	37
3.3. Aporte práctico.....	39
3.4. Valoración y corroboración de los Resultados.....	51
IV. CONCLUSIONES.....	52
V. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1. Cuadro General.....	31
Tabla 2. Dimensión Realización Personal.....	32
Tabla 3. Dimensión Involucramiento Laboral.....	33
Tabla 4. Dimensión Supervisión.....	34
Tabla 5. Dimensión Comunicación.....	35
Tabla 6. Dimensión Condiciones Laborales.....	36

Índice de Figuras

Figura 1. Cuadro General	31
Figura 2. Realización personal	32
Figura 3. Involucramiento Laboral	33
Figura 4. Supervisión.....	34
Figura 5. Proceso de Comunicación	34
Figura 6. Condiciones Laborales	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La dinámica de los cambios tecnológicos, sociales y culturales con un enfoque constante en estrategias que aseguren la competitividad de las personas y grupos en las organizaciones de todo el mundo, ha llevado a que los campos de la gestión de personas implementen nuevos elementos capaces de superar grandes desafíos para lograr las metas comerciales (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 1969).

Las prácticas de RR.HH. atraen cada vez más el interés de las empresas por obtener una ventaja competitiva en el mercado global. Estas prácticas generalmente incluyen reclutamiento y selección detallados, capacitación, seguridad y evaluación. Desempeñan un papel importante en la actitud de los empleados hacia su lugar de trabajo y los autores afirman que este es uno de los factores que determinan el éxito o el fracaso de las organizaciones actuales (J. Lee, Sohn, Kim, Kwon, & Park, 2018).

Los retos más grandes en la gestión de personas se relacionan con 6 áreas sustantivas: (1) planificación, (2) desarrollo de capacidades, (3) política de personal, (4) datos de recursos humanos, (5) gestión del desempeño y (6) capacitación (5). El personal debe pedir a la organización que le proporcione los elementos para el desarrollo de sus actividades y, además, un ambiente adecuado según la percepción de los mismos. El liderazgo de cada área son la clave para avanzar rápidamente hacia las misiones y objetivos de la organización, reducir los conflictos y aumentar la motivación de los colaboradores (relacionado con el clima y satisfacción laboral), aumentando la eficiencia de costos y aumentando la capacidad de la organización para gestionar los cambios (Piteres Redondo, Cabarcas Velazquez, & Gaspar Hernandez, 2017) (Damari & Ehsani-Chimeh, 2019) (Hicklenton, Hine, & Loi, 2019).

El clima y la satisfacción laboral son dos conceptos que se han convertido en factores importantes en la búsqueda de competitividad en las organizaciones, comprobado en numerosos estudios sobre resultados positivos para empleados, acción, cliente y empresa. Sin embargo, lograr esto es un gran desafío para lograr el nivel de satisfacción que los empleados se sienten satisfechos por ser parte de un buen ambiente laboral (Leitão, Pereira, & Gonçalves, 2019).

El trabajo juega un papel importante en la salud y el bienestar de los trabajadores, y es importante reconocer el impacto negativo sobre los trabajadores en el mundo laboral globalizado y tecnológicamente avanzado de hoy. Hoy en día, muchos trabajadores experimentan una mayor precariedad laboral, así como los efectos negativos de la introducción de la tecnología de la información, como largas jornadas en los puestos de exposición, estrés e insatisfacción en el trabajo, que pueden perjudicar su salud. El bienestar psicológico y físico de los trabajadores está amenazado, lo que requiere el fortalecimiento de las organizaciones y empresas de salud como parte de un enfoque de prevención primaria de enfermedades. (Di Fabio, 2017) («Psychol. Heal. Work. Build. a win-win Environ. Organ. employees.», 2015). Un desafío importante en el siglo XXI es crear sociedades más saludables promoviendo organizaciones saludables (Di Fabio, Palazzeschi, & Bucci, 2017).

Es importante evaluar el ambiente de trabajo, que en muchos casos y en condiciones inadecuadas puede causar estrés crónico que conduce a enfermedades físicas, angustias psicológicas y enfermedades mentales. El aumento del estrés en el lugar de trabajo se asocia con la dinámica nacional y de grupo, la inseguridad laboral y el tamaño del trabajo, lo que genera un aumento de la carga de trabajo y un aumento de los conflictos interpersonales (Bhui, Dinos, Galant-Miecznikowska, de Jongh, & Stansfeld, 2016).

En una era de intensa industrialización, rápido avance tecnológico y globalización, desafortunadamente, muchos empleados trabajan más duro, trabajan horas extras, cumplen nuevas responsabilidades económicas y otras cosas al mismo tiempo. Sinónimo de éxito, la persona se expone a condiciones a menudo estresantes e insatisfactorias. En el lugar de trabajo, la exposición prolongada al estrés puede reducir el desempeño laboral de una persona y puede tener consecuencias negativas para la salud o la vida familiar y social. Sin embargo, no todas las manifestaciones de estrés son estrés laboral. Las profesiones médicas que trabajan en hospitales públicos o privados, que implican contacto con personas y capacidad para tomar decisiones rápidas, se encuentran entre las más estresantes en los climas. (Koinis et al., 2015).

El entorno de trabajo debe evaluarse continuamente, no solo por la importancia económica que crea, sino también por la necesidad de mantener la salud general según lo prescrito y alentado por la Organización Mundial de la Salud. Donde demuestra que el clima laboral y su satisfacción pueden incidir positivamente en la salud psicológica y física de los trabajadores. De esta forma se evitarán costes innecesarios asociados a problemas psicológicos como la depresión y la ansiedad, que superan los 264 millones de personas en todo el mundo. (OMS, 2013) (OMS, 2019).

Por ello, en la botica INKAFARMA, se pudo recolectar mediante la observación donde se precisaron las siguientes **manifestaciones**:

- Inadecuadas relaciones entre los trabajadores.
- Ausentismo laboral y Tardanzas.
- Falta de motivación
- Frustración
- Trabajo rutinario
- Falta de liderazgo

Así, por estas manifestaciones, el problema de investigación se puede resumir:

La Insatisfacción Laboral en los colaboradores, limita el desarrollo adecuado del clima organizacional de la cadena de boticas Inkafarma.

A partir de este criterio, en el diagnóstico previamente realizado, se destacan las **posibles causas del problema**:

- Inexistencia concepción teórica- metodológica del proceso de satisfacción laboral que energizar la mejora del clima organizacional de los trabajadores.
- Ausencia connotación práctica del proceso de satisfacción laboral por parte de la administración de la organización.
- Falta de reconocimientos por parte de los supervisores de área.

Estas causas indican profundizar en el estudio del proceso de satisfacción laboral, **objeto de esta investigación**.

Por ello, se determina como **campo de acción**, la dinámica del Proceso de Satisfacción Laboral.

1.2.Trabajos previos

- Internacional

Una de las razones por las que las personas deciden permanecer en una organización o jubilarse es el ambiente laboral. Un estudio publicado en 2019 tuvo como objetivo determinar la asociación entre el olvido de enfermería simulado, el entorno laboral y las características demográficas. En el cual participaron 206 enfermeras mediante muestreo aleatorio de seis hospitales. En este estudio, el cuestionario se aplica para evaluar la intención de dejar la organización y por tanto también el clima laboral. Se ha encontrado que el entorno laboral y determinadas características demográficas pueden tomarse como indicadores de la

intención de jubilación de las enfermeras (Sharififard et al., 2019).

- **Nacional**

En el Perú también existen estudios relacionados con el personal, su entorno y su satisfacción para alcanzar los grandes objetivos que abarca no sólo a los de la organización, sino también la de los trabajadores o colaboradores. En el 2018, se hizo un análisis en Lima para evaluar los efectos de un Programa de Trabajo en grupo en el Clima y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Mype para lo que se aplicó a una organización que estuvo constituida por 16 trabajadores de las zonas de operaciones y administrativas de los dos sexos y con edades entre 21 y 57 años, de los cuales 12 habían pertenecido al área de operaciones y 4 al área administrativa. La aplicación del mismo tuvo una duración de 2 meses donde al finalizar encontraron que los resultados de la indagación no corroboran plenamente lo postulado por que concluyeron que solo hay diferencias significativas en los resultados de post-test de Satisfacción Laboral (Granda Salcedo, 2018).

Hay algunas áreas en las que crear un ambiente de trabajo agradable es más difícil que otras. Los trabajadores de la salud son el grupo más difícil en términos de respeto. Mantener un ambiente que les permita hacer su trabajo con un ambiente de trabajo placentero y satisfactorio es un gran desafío. En un estudio realizado en el Hospital de la Policía de Arequipa, en el que se evaluó a 94 trabajadores del referido hospital, con edades comprendidas entre los 24 y los 34 años, utilizando diferentes herramientas proporcionadas por la psicología, tales como: Inventario del Estado de Ansiedad (IDARE) y Factores de Escala de Ambiente Laboral (C. LS. PC). Se encontró que los resultados muestran una correlación moderadamente negativa entre la progresión de la ansiedad, el estado y el entorno laboral, una cooperación igualmente significativa entre los componentes del desempeño personal, la participación en el trabajo, la supervisión y las condiciones laborales con un estado de ansiedad, excepto para la comunicación no relacionada con el estado de ansiedad. (Silva & Chullo, 2018)

Las organizaciones están cada vez más interesadas en implementar actividades o adoptar estrategias que puedan mejorar el entorno laboral para aumentar el desempeño de los empleados y reducir los ingresos. En un análisis realizado en una institución financiera cuyo objetivo fue diagnosticar el clima laboral del sector operativo en una institución financiera de la ciudad de Arequipa, para idear tácticas que optimicen las operaciones, como resultado de ello, otorgarle una calificación a este clima laboral. escala (C.LS. PC) para todos los empleados, una vez que los resultados están disponibles, hacen recomendaciones

relacionadas con la motivación, la comunicación, la satisfacción y el liderazgo (Velarde, 2015).

El ambiente de trabajo no existe por sí solo, está ligado a otras variables como la satisfacción, el estrés, factores de higiene y otros factores que un individuo o un equipo inciden en la productividad de la organización. En una granja avícola de Lima, realizaron un estudio para determinar el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina de producción de una granja avícola en 2016. Para lograrlo Para ello, realizaron un estudio en la ciudad de Chancay, donde 100 trabajadores estaban en el área de producción de la organización. Se aplicó la encuesta de clima laboral (C.LS.P.C) y la encuesta de satisfacción laboral para establecer los valores cuantitativos y correlacionados. Finalmente, concluyeron que no hubo correlación significativa en las variables, sugiriendo que el ambiente y la satisfacción laboral de los asistentes organizacionales trabajan de manera independiente. (Huamani, 2014).

- **Local**

Además, existen estudios realizados en el área de Lambayeque sobre el costo, diagnóstico y aplicación del clima y satisfacción laboral en determinadas organizaciones en el contexto de aplicación o trabajo de tesis. En un estudio realizado en la Dirección Regional de Salud de Lambayeque, el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los empleados de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Lambayeque. Lambayeque, para el período 2016-2017. los trabajadores participaron, sus resultados se utilizaron para implantar la correlación. Los datos se recogen a través de 60 preguntas para el entorno organizacional y las 35 preguntas restantes con preguntas cerradas para determinar el nivel de satisfacción. Los resultados pueden mostrar que existe una correlación moderada entre el ambiente organizacional y la satisfacción en la organización. (Bravo Díaz, 2017).

En nuestra región también existen estudios de clima laboral relacionados con otros indicadores, como el realizado en 2017, con el objetivo de identificar el clima laboral y la motivación laboral de los empleados en una empresa industrial. De Chiclayo durante los meses de agosto a septiembre de 2017. Se aplicaron las encuestas de Clima Laboral CLSPC y Dinámica Laboral MLORG a un total de 100 colaboradores de la empresa para procesar datos cuantitativos. Se encontró que los resultados eran aceptables en ambas métricas, lo que indica un nivel favorable de retención de empleados y un ambiente de trabajo agradable (Huapaya & Elorreaga, 2019).

En otro análisis regional, evaluaron el clima organizacional y la satisfacción laboral de Oncorad, donde se aplicaron las encuestas a 29 trabajadores. Se aplicaron a los competidores los formularios de Escala de satisfacción laboral CLSPC y SL SPC previamente validados. Resultados de las pruebas encontradas en la encuesta, se verifica que existe una interacción entre las dos recomendaciones: Ambiente organizacional y Satisfacción laboral. (Millan JR & Montero MB., 2017).

Las inquietudes y evaluaciones del entorno laboral no se limitan a las organizaciones privadas, sino que también las realizan instituciones públicas. Se utilizó una encuesta realizada en el Hospital Es Salud de la ciudad para determinar el ambiente de trabajo de enfermeras y técnicos de enfermería que involucró a 15

empleados de la instalación, se aplicaron métodos de encuesta y se realizaron encuestas de clima validadas. Laboral CLSPC Entre septiembre y diciembre de 2017. Los resultados fueron desventajosos en cinco áreas principales: autorrealización individual, participación en el trabajo, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo (Torres, 2019).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Fundamentación teórica del proceso de satisfacción laboral y su dinámica.

Proceso de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ocupa un lugar central en la investigación organizacional. Se ha estudiado como una variable independiente, dependiente, mediadora y moderadora, y se ha demostrado que está asociada con una amplia gama de resultados organizacionales e individuales, tales como absentismo, presencia, rotación, comportamiento de ciudadanía organizacional, compromiso organizacional subjetivo, estado de ánimo, satisfacción con la vida y buen comportamiento. La importancia de la satisfacción laboral en los estudios organizacionales se ha descrito como el "santo grial" de la investigación de la organización industrial y se ha equiparado con "g" o inteligencia general en la mentalidad de investigación (Tricas Moreno et al., 2010).

Las razones por las cuales las personas pueden sentirse felices o contentas en su trabajo a menudo pueden ser bastante complicadas. Para algunos, es la recompensa moral de hacer el bien, otros están felices de ganarse la vida, otros aprecian las buenas oportunidades profesionales que ofrecen sus puestos o sus relaciones en el trabajo. Definir la satisfacción laboral ha sido un desafío para los investigadores, ya que el trabajo juega un papel importante en la vida de las personas y la satisfacción laboral es fundamental para su bienestar. También

es importante para los empleadores, ya que los empleados satisfechos pueden estar más comprometidos con la empresa, ser más eficientes y creativos (De Moura, Bernardes, Balsanelli, Zanetti, & Gabriel, 2017).

Algunos investigadores definen la satisfacción laboral como el estado emocional feliz que experimenta un empleado cuando hace bien su trabajo y recibe una recompensa bien merecida. Otros toman en cuenta la satisfacción emocional que tiene un individuo cuando un trabajo cumple con sus expectativas. Sin embargo, para la mayoría de los investigadores, la satisfacción laboral es multidimensional y está determinada por varios factores, como la naturaleza del trabajo, las relaciones e interacciones con superiores y compañeros de trabajo, compensación, beneficios, promociones, organización y gestión, y finalmente, en específico, las condiciones de trabajo (Cicolini, Comparcini, & Simonetti, 2014).

Una de las contribuciones más influyentes a la comprensión de la satisfacción laboral es la teoría de la motivación y la higiene del psicólogo estadounidense Frederick Herzberg (1923-2000). La teoría se basa en entrevistas realizadas a fines de la década de 1950 con contadores e ingenieros, a quienes se les preguntó cuándo se sentían bien o mal acerca de su trabajo y les explicaron por qué. Las entrevistas llevaron a Herzberg a identificar dos dimensiones de la satisfacción laboral: motivación e higiene. Los motivadores incluyen reconocimiento, logros, autoempleo, responsabilidad, avance y crecimiento. Las cuestiones de higiene, como la política de la empresa, la supervisión, los salarios, las relaciones interpersonales y el entorno laboral, se consideran condiciones que deben cumplirse para evitar la insatisfacción (Dilig-Ruiz et al., 2018).

Si una organización quiere mejorar la satisfacción laboral, debe tener en cuenta la naturaleza del trabajo y si es digno del estatus, asumiendo sus responsabilidades y logrando la realización personal o no. Por otro lado, si la dirección quiere reducir la insatisfacción, debe mejorar la supervisión, garantizar una remuneración adecuada y buenas condiciones de trabajo. Aunque la teoría de Herzberg es criticada por separar la satisfacción de la insatisfacción, es un incentivo para repensar el trabajo para ser más motivador al dar suficientes desafíos y asignar responsabilidades para hacer un uso completo de las habilidades del empleado. La teoría todavía se utiliza ampliamente como base para realizar encuestas sobre la evaluación de las actitudes laborales y proporcionar información sobre la motivación laboral efectiva de los empleados. (Monroe & Wofford, 2017).

La teoría de Herzberg también ha sido criticada por no tener en cuenta las necesidades y diferencias individuales. Este es el punto de partida de los investigadores Richard Hackman de la Universidad de Harvard y Greg Oldham de la Universidad de Illinois, quienes en 1976

crearon el modelo de rasgos laborales. Por tanto, la satisfacción laboral depende de la medida en que las necesidades del individuo coincidan con las características del puesto. Los investigadores han identificado cinco características laborales básicas: la variedad de habilidades que requiere un trabajo; la identidad de la tarea como trabajo; la importancia de la tarea para los demás; la autonomía que tiene el individuo para realizar el trabajo; y finalmente, la retroalimentación que brinda el trabajo sobre su desempeño. En el modelo, los rasgos están vinculados a tres estados psicológicos, cuya ausencia socava la motivación y la satisfacción laboral. La diversidad de habilidades, la identidad de la tarea y la importancia de la tarea ayudan a las personas a sentir la importancia del trabajo, la autonomía confiere responsabilidad, mientras que la retroalimentación brinda información sobre la realidad de los resultados de las actividades laborales. Según la teoría de las características del trabajo, experimentar tres estados produce motivación interna, satisfacción con el crecimiento, desempeño laboral y satisfacción general. (Williams & Skinner, 2003)(Monroe & Wofford, 2017)(Tricas Moreno et al., 2010).

Asegurar la satisfacción laboral es importante para los empleadores, ya que esto puede minimizar el ausentismo y la rotación, y reducir los costos de contratación y reciclaje. Las razones de la pérdida de interés en el trabajo pueden ser la naturaleza del trabajo de rutina, los conflictos con otros empleados o supervisores o un salario inadecuado (Tricas Moreno et al., 2010).

Enriquecerse en el trabajo implica una mayor responsabilidad, más reconocimiento y las condiciones adecuadas para el crecimiento y el éxito. Por lo tanto, los estudios han demostrado que la compensación no es una prioridad máxima para lograr la satisfacción laboral, pero el salario debe compararse con la compensación para puestos similares en la industria. Es importante que los esfuerzos se recompensen de manera justa y que los aumentos salariales estén relacionados con el desempeño (Bravo Díaz, 2017).

Satisfacción laboral y calidad de vida

La calidad de vida en el lugar de trabajo es un concepto integral que incluye la salud física y mental adecuada, el estado financiero, las creencias personales y las interacciones con el medio ambiente que conducirán a un clima apropiado. En la gestión contemporánea, el concepto de calidad de vida en el lugar de trabajo se ha transformado en un tema social, mientras que en las últimas décadas solo se ha enfatizado la vida personal. El significado de la calidad de vida en el lugar de trabajo es la imaginación y la percepción subjetiva de los empleados de la organización sobre la conveniencia física y psicológica de su entorno laboral

y sus circunstancias laborales (Kermansaravi, Navidian, Navabi Rigi, & Yaghoubinia, 2015).

La calidad de vida en el lugar de trabajo es la respuesta de un empleado al trabajo; Especialmente sus resultados esenciales relacionados con el trabajo necesitan satisfacción y salud psicológica. Según esta definición, la calidad de vida laboral se centra en los resultados personales, la experiencia laboral y cómo mejorar el trabajo para satisfacer las necesidades individuales. Walton presentó un modelo teórico para explicar la calidad de vida laboral que incluye compensación justa y adecuada, ambiente seguro y saludable, constitucionalismo en la organización, preparación para oportunidades de desarrollo, etc. desarrollo y aseguramiento de la continuidad laboral, idoneidad social de la vida laboral, integración social, desarrollo de la capacidad humana y espacio vital total (Kermansaravi et al., 2015).

De 1980 a 2010 se realizaron muchas investigaciones sobre la calidad de vida en el trabajo y los resultados mostraron que existe una relación positiva entre la calidad de vida en el trabajo y algunas variables de la vida laboral como: la satisfacción laboral. La satisfacción laboral se define como el concepto, percepción y actitud, las emociones positivas de las personas hacia la profesión que se ven afectadas por determinados factores como el entorno laboral, el sistema organizativo, las relaciones, la relación entre el entorno laboral y los factores socioculturales (Kermansaravi et al., 2015)(Baernholdt & Mark, 2009).

La investigación cualitativa y cuantitativa muestra que la mayoría de los profesionales coinciden en factores como las circunstancias laborales y el tipo de trabajo, las interacciones con los gerentes y colegas, los patrones preferidos en la organización, el dinero El salario y los beneficios sociales son los principales predictores de la satisfacción laboral (Halcomb, Smyth, & McInnes, 2018).

La misión de la calidad de vida laboral es crear satisfacción laboral para sus empleados y ayudar a la organización a reclutar y retener empleados. La calidad de vida en el lugar de trabajo es uno de los factores más importantes para la motivación de las personas y la mejora de la satisfacción laboral. (Halcomb et al., 2018).

La universidad, como el centro más importante de investigación y docencia, juega un papel efectivo en la salvaguarda de los intereses de la comunidad hacia sus objetivos educativos, sociales, culturales y económicos, y el personal docente es uno de los componentes clave del sistema educativo. Apoyar los recursos humanos y ayudar a asegurar la plena efectividad de estos recursos y de las élites académicas es una garantía de crecimiento y progreso de la comunidad (De Moura et al., 2017).

Dados los extensos mandatos de los profesores, como la formación de recursos humanos

calificados y comprometidos, la investigación, los servicios terapéuticos, las actividades ejecutivas y el desarrollo personal, esto es muy importante (De Moura et al., 2017).

Estudios anteriores mostraron que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral. En un estudio realizado sobre miembros de la facultad en Bangladesh, los resultados mostraron que todos los aspectos de la calidad de vida laboral tienen una relación positiva con la satisfacción laboral (Halcomb et al., 2018).

Los estudios han demostrado que los empleados satisfechos trabajan eficazmente en el entorno de trabajo y son leales a la organización, lo que ayudará a aumentar la eficiencia y el capital de la organización. Otros estudios en Columbia también han demostrado que el conocimiento universitario de la vida laboral tiene un impacto directo y fuerte en la satisfacción o motivación para abandonar la universidad. (Kermansaravi et al., 2015).

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la suma total de lo que sienten y creen sobre su trabajo diario. Es probable que diferentes personas en el mismo grupo que su satisfacción laboral puede variar de satisfecha a extremadamente insatisfecha. Además de tener retroalimentación sobre su trabajo en general. Las personas también tienen la oportunidad de recibir retroalimentación sobre diferentes aspectos de su trabajo en función del trabajo que realizan, sus compañeros, superiores o subordinados y su salario (Aziri, 2011).

La satisfacción laboral es un criterio complejo y multifacético que puede significar diferentes cosas para diferentes personas. La satisfacción laboral se asocia principalmente con la motivación, pero la naturaleza de esta interacción no está clara. La satisfacción no es lo mismo que la motivación. La satisfacción es más que una actitud, un estado interior. Por ejemplo, puede asociarse con el sentido de logro de un individuo, ya sea cuantitativo o cualitativo (Aziri, 2011).

La satisfacción laboral se puede considerar como uno de los factores más importantes cuando hablamos de la eficiencia y efectividad de los emprendimientos comerciales. Por cierto, el nuevo modelo de gestión que enfatiza que los empleados deben ser tratados y vistos principalmente como seres humanos con sus propios deseos, necesidades y deseos especiales es un indicador bastante bueno del valor del compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en las organizaciones modernas. Al considerar la satisfacción laboral, es lógico que un empleado satisfecho sea un empleado feliz y un empleado feliz sea un empleado popular (Toh, Ang, & Kamala Devi, 2012).

El valor de la satisfacción laboral surge sobre todo si existen varios puntos negativos en

el lugar de trabajo, como la falta de fidelidad, más ausentismo, más siniestralidad, etc. Se enumeran 3 atributos relacionados con la satisfacción laboral. Primero, las empresas deben guiarse por valores humanos. Estas organizaciones se esforzarán por tratar a los trabajadores de manera justa y con respeto. En tales casos, una calificación de satisfacción puede ser un buen indicador del desempeño de los empleados. Un alto nivel de satisfacción puede ser un signo de la buena salud mental y emocional de un empleado. (Toh et al., 2012) (Aziri, 2011).

En segundo lugar, el comportamiento de los empleados de acuerdo con el nivel de satisfacción sindical afectará las operaciones y actividades comerciales de la organización. A partir de eso, se puede concluir que la satisfacción laboral conducirá a un comportamiento positivo y viceversa, la insatisfacción laboral conducirá a un comportamiento negativo de los empleados (Aziri, 2011)(Caers et al., 2008).

En tercer lugar, la satisfacción laboral se puede utilizar como indicador del desempeño organizacional. A través de la evaluación de la satisfacción laboral, tienen la oportunidad de formar el concepto de satisfacción en diferentes unidades organizacionales, pero al mismo tiempo también tienen la oportunidad de servir como un buen indicador sobre cómo las unidades organizacionales necesitan cambiar para mejorar el desempeño (Caers et al., 2008)(Amiresmaili & Moosazadeh, 2013).

La importancia de la satisfacción laboral se relaciona con sus factores de satisfacción laboral. Hay que tener en cuenta que existen elementos que pueden provocar insatisfacción laboral. Así, el problema climático, la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos fenómenos opuestos y factibles. No existe consenso entre los autores al respecto. La teoría de los dos factores de Herzberg es probablemente el punto de vista más citado. De hecho, la idea principal es que los empleados en el lugar de trabajo están influenciados por factores que provocan satisfacción e insatisfacción laboral. Por lo tanto, todos los factores se extraen de una extensa investigación empírica y se dividen en factores que causan satisfacción en el trabajo (motivación) y factores que causan insatisfacción en el trabajo (factores higiénicos) (Bravo Díaz, 2017)(H. Lee & Cummings, 2008).

La satisfacción laboral conduce a una variedad de influencias en varios aspectos de la vida organizacional. Algunas de ellas están relacionadas con el efecto de la satisfacción laboral sobre la productividad, la lealtad y el absentismo de los empleados (Williams & Skinner, 2003).

La importancia de la evidencia de la investigación indica que no existe un vínculo fuerte entre la satisfacción y productividad. Por ejemplo, un metaanálisis exhaustivo de la literatura de investigación solo encuentra una correlación estimada entre la satisfacción laboral y la

productividad. Los trabajadores satisfechos no serán necesariamente los mejores productores. Hay muchas variables de moderación posibles, la más importante de las cuales parece ser recompensas. Si las personas reciben recompensas que consideran equitativas, serán satisfactorias y es probable que esto resulte en mayor esfuerzo de rendimiento. Además, la evidencia de investigaciones recientes indica que la satisfacción no necesariamente conduce a una mejora del rendimiento individual, pero conduce a mejoras en un nivel departamental y organizacional. Finalmente, todavía hay un debate considerable sobre la satisfacción del clima que conduce al rendimiento o el desempeño lleva a la satisfacción (Aziri, 2011)(H. Lee & Cummings, 2008).

1.3.1.1. Determinar las tendencias históricas del proceso de satisfacción laboral en relación con el clima organizacional.

Los servicios de salud como farmacias o droguerías crean un entorno físico que proporciona información a los clientes y también realiza la comunicación con el personal. Se centra en el impacto del entorno físico en los empleados en el entorno de servicio a través de estados y percepciones emocionales, afectivas, cognitivas y psicológicas. Estos, a su vez, conducen a consecuencias de comportamiento para los empleados, incluida una mejor inscripción, exploración, duración de la estadía, participación y planificación maestra; Estos comportamientos pueden producir los resultados deseados en términos de calidad, valor, satisfacción, retroalimentación y voluntad de recomendar a un proveedor. Un conjunto de necesidades ambientales físicas identificadas para la salud y el bienestar de los empleados, que incluyen comodidad física, facilitación de tareas, privacidad e inclusión social e identificación simbólica. El aspecto de comodidad física de las condiciones ambientales incluye calefacción, ventilación y aire acondicionado. Ergonomía, la herramienta que hace el trabajo, enfocándose en el tamaño del cuerpo del trabajador y las capacidades físicas (con diseño físico), incluyendo el espacio (s) / función de los muebles, el diseño y tamaño del lugar de trabajo, así como la adecuación y prestación de grupos de trabajo y servicios de apoyo; Cada uno de estos factores puede afectar el nivel de comodidad y la eficacia de una persona para realizar la tarea. Un entorno de trabajo agradable permitirá que el personal de la farmacia sea productivo (Tsao et al., 2016)(Lin, Leu, Breen, & Lin, 2008).

La privacidad se refiere a cómo el diseño y la gestión del entorno físico afectan la comunicación de los trabajadores y su capacidad para lograr la privacidad visual y auditiva. La privacidad visual se refiere a la privacidad desde el punto de vista de los demás. La

privacidad acústica se refiere a la separación de ruidos molestos, factores de privacidad que potencialmente pueden obstaculizar el desempeño laboral y la insatisfacción laboral. La interacción social, incluidas las relaciones con compañeros, supervisores y subordinados en relaciones sociales de apoyo, puede reducir la gravedad de la carga de trabajo percibida. Finalmente, la identidad simbólica se refiere a los marcadores de estatus, que reflejan el estado de un ocupante; Estos incluyen las dimensiones del espacio, la estructura de los tabiques, tabiques y puertas de las paredes; la ubicación de una oficina; y la cantidad y calidad de los muebles (Boyle et al., 2016)(Tsao et al., 2016).

Las condiciones de iluminación en los lugares de trabajo de las farmacias se correlacionan positivamente con la productividad, la precisión y la satisfacción del trabajador, pero se correlacionan negativamente con la inducción de errores. Los estudios han argumentado que la iluminación afecta los niveles de estrés de los vendedores. Otros estudios mostraron que la mejora de las instalaciones y los entornos de trabajo, específicamente aquellos con un mejor clima ambiental y mejores condiciones de iluminación, se asociaron con una mayor productividad (Kreling et al., 2006).

1.3.2. Marco Conceptual

Calidad de vida.

Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo (2016) mencionan que se trata de un conjunto de condiciones y factores que permiten a los empleados desarrollar su potencial en un buen entorno físico, psicológico y social.

Condiciones de trabajo.

Chiavenato (2011) afirma que está relacionado con el clima laboral. Estos son los elementos que una organización brinda a sus empleados bajo los conceptos de calidad, seguridad, limpieza, compensación y más. Estos deben brindar a los trabajadores felicidad, salud y comodidad.

Entorno laboral.

Conjunto de circunstancias o factores de naturaleza objetiva o subjetiva que rodean a una persona que trabaja en un determinado puesto. Puede ser la confianza, el espacio físico, las personas u otras personas con las que los trabajadores interactúan de forma habitual. (Kermansaravi, et.al., 2015)

Liderazgo.

Evans y Lindsay (2008) reúnen las habilidades que una persona puede tener independientemente del puesto que ocupe, y sirve para influir en la forma en que las personas actúan y creen en su entorno laboral para lograr objetivos dentro de la organización o fuera de Oriente.

Salud.

La OMS (2019) se refiere al estado en el que un organismo está libre de enfermedad y cada una de sus funciones está funcionando correctamente tanto física, fisiológica como mentalmente.

Trabajo.

Weber (citado por Bencomo, 2008) la define como toda actividad de carácter manual o intelectual que se realiza a cambio de una compensación económica y de acuerdo con las condiciones e instrucciones de la organización. La organización proporciona las condiciones para el desarrollo.

1.4. Formulación del Problema.

La Insatisfacción Laboral en los colaboradores, limita el desarrollo adecuado del clima organizacional de la cadena de boticas Inkafarma.

Por ello es que se integran estas **manifestaciones**:

- Inadecuadas relaciones entre los trabajadores.
- Ausentismo laboral y Tardanzas.
- Falta de motivación
- Frustración
- Trabajo rutinario
- Falta de liderazgo

1.5. Justificación e importancia del estudio.

En los últimos años existe una gran preocupación por el incremento del desempeño laboral individual y organizacional de muchas organizaciones a nivel mundial. Los estudios se enfocan en satisfacer las necesidades laborales del personal y reducir sus elementos que desmotivadores. En ese sentido, son varios los estudios realizados en muchos rubros empresariales, pero existen muy pocas revisiones encontradas en el sector de farmacia o botica.

El personal que trabaja en los establecimientos farmacéuticos que está conformado por Químicos Farmacéuticos, Técnicos de Farmacia y personal administrativo en su mayoría tiene una gran responsabilidad de atención a los pacientes o clientes. La empresa privada establece las condiciones laborales y objetivos al personal que muchas veces pueden estar sometidos a estrés laboral, generado por un estilo de liderazgo y evaluaciones incongruentes con la autorrealización del personal.

Los resultados del estudio cubren la escasez de conocimiento que existe en relación al clima y satisfacción laboral en el personal que labora en la cadena de boticas en nuestra región. Estos resultados han sido presentados a la organización para su revisión y mejora en las condiciones laborales. Por otro lado, el análisis y sus conclusiones aquí vertidas podrán servir para la ampliación de estudios relacionados.

1.6.Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis

Si se elabora una estrategia de satisfacción laboral, entonces se contribuirá a mejorar el clima laboral en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

1.6.2. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente

Estrategia de Satisfacción Laboral

Davis y Neustrom (2003) lo definen como el conjunto de emociones positivas o negativas que permiten a los empleados percibir su trabajo. Es una actitud emocional, un sentimiento relativo de agrado o disgusto por algo.

Variable dependiente

Clima Laboral

Chiavenato (2011) Lo define como la percepción que tiene el empleado del entorno laboral, de su puesto de trabajo a través de su potencial de crecimiento personal, la participación en las tareas asignadas, la supervisión que ha recibido y la colaboración con los compañeros. Las condiciones laborales facilitan su trabajo.

Operacionalización de las variables (**Ver anexo 02**)

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Elaborar una estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Analizar epistemológicamente el proceso de Satisfacción Laboral y su dinámica.
2. Caracterizar las tendencias históricas del proceso de Satisfacción Laboral en relación con el clima laboral.
3. Diagnosticar el estado actual del clima laboral de los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.
4. Diseñar las acciones, planeación estratégica, actividades de la propuesta de la estrategia Satisfacción Laboral para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.
5. Validar por criterio de especialistas la propuesta construida o sino realizar una prueba piloto de la misma.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Mixta, porque se da un enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación. (Pérez y Palacios, 2014)

Diseño de Investigación

Descriptivo-Explicativo, se describen datos y este debe tener un impacto en los trabajadores, y a partir de la observación en la realidad problemática se propone una solución para transformar el problema. (Pérez y Palacios, p.22-24, 2014)

2.2. Población y muestra.

Se contó con el personal técnico de farmacia, auxiliar y administrativo de las boticas de Inkafarma en el cercado de Chiclayo. Que conforman un total de 50 personas.

Los datos fueron obtenidos entre los meses de enero y febrero del 2020.

Los criterios de inclusión son:

- Personal de técnico de farmacia, asistente administrativo que trabaja en boticas Inkafarma cercado de Chiclayo.
- Que tengan más de 6 meses de antigüedad en alguna botica de Inkafarma del cercado de Chiclayo.
- Del sexo masculino o femenino.
- Que estén físicamente trabajando en algunas de los locales de boticas Inkafarma del cercado de Chiclayo durante la recolección de la información.

Los criterios de exclusión son:

- Personal que no cumpla con los criterios de inclusión.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Métodos teóricos

Histórico-lógico, incluye el conocimiento del desarrollo histórico del proceso de satisfacción laboral.

Análisis- síntesis: El estudio completo del proceso de satisfacción laboral, incluyendo todas las lógicas de investigación por materias y campos.

Inducción-deducción: Deduzca que es posible estudiar leyes, conceptos y teorías partiendo de un caso particular y extendiéndose al conocimiento general.

Abstracción-concreción: Durante el estudio se examinaron los elementos teóricos de las tendencias y conceptos pedagógicos, a partir de los cuales se convirtieron en formas concretas.

Hipotético-deductivo: De este estudio surge una hipótesis.

Sistema de estructura: Para estructurar la contribución real.

Técnicas

El método aplicado es encuestar a 50 trabajadores de la Serie Boticas de INKAFARMA, y la herramienta a utilizar es el Cuestionario de Clima Laboral Sonia Palma (CLSP) de 50 preguntas.

2.4. Procedimientos de análisis de datos.

El programa Excel solía poder tabular los resultados de la prueba aplicada; Por tanto, se utilizaron fórmulas para determinar los porcentajes y cantidades en cada tamaño de la prueba; Se han creado tablas y gráficos, luego evaluaremos el aporte generado aplicando la tabla de validación a un grupo de expertos.

2.5. Criterios éticos

- Responsabilidad
- Confiabilidad y privacidad mediante el respeto.
- Respetar los resultados fidelizando al autor.
- Validez científica
- Ser responsable al momento de utilizar los instrumentos.
- No plagiar

2.6. Criterios de Rigor científico.

- Credibilidad. Estándares de autenticidad y confiabilidad de la encuesta.
- Valor cognitivo teórico.

- Convertibilidad. La capacidad de transferir información a otros contextos con características similares se puede aplicar y utilizar como referencia.
- Credibilidad. La veracidad de la información contenida en el tratado. Aplicabilidad. Capacidad para aplicar aportaciones prácticas.
- Relevancia.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

En la realidad problemática, ante un enfoque observacional, reconociendo e investigando la realidad en la que están inmersos los colaboradores y algunas fallas identificadas como signos del problema descrito en diagnósticos previos, se convierte en un objetivo.

Tabla 1
Cuadro General

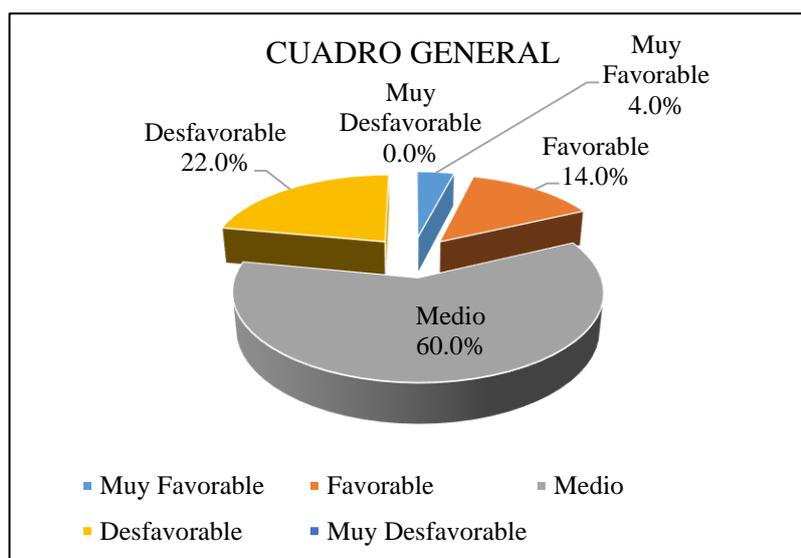
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	210 - 250	2	4.0%
FAVORABLE	170 - 209	7	14.0%
MEDIO	130 - 169	30	60.0%
DESFAVORABLE	90 - 129	11	22.0%
MUY DESFAVORABLE	50 - 89	0	0.0%
TOTAL		50	100.0%

Nota: Elaborado por el autor

En la Tabla 1 se muestran los resultados generalmente obtenidos de los dispositivos utilizados. mostró una tendencia negativa de la respuesta media para un total de 41 sujetos (82%).

Figura 1

Cuadro General



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

Tabla 2
Dimensión Realización Personal

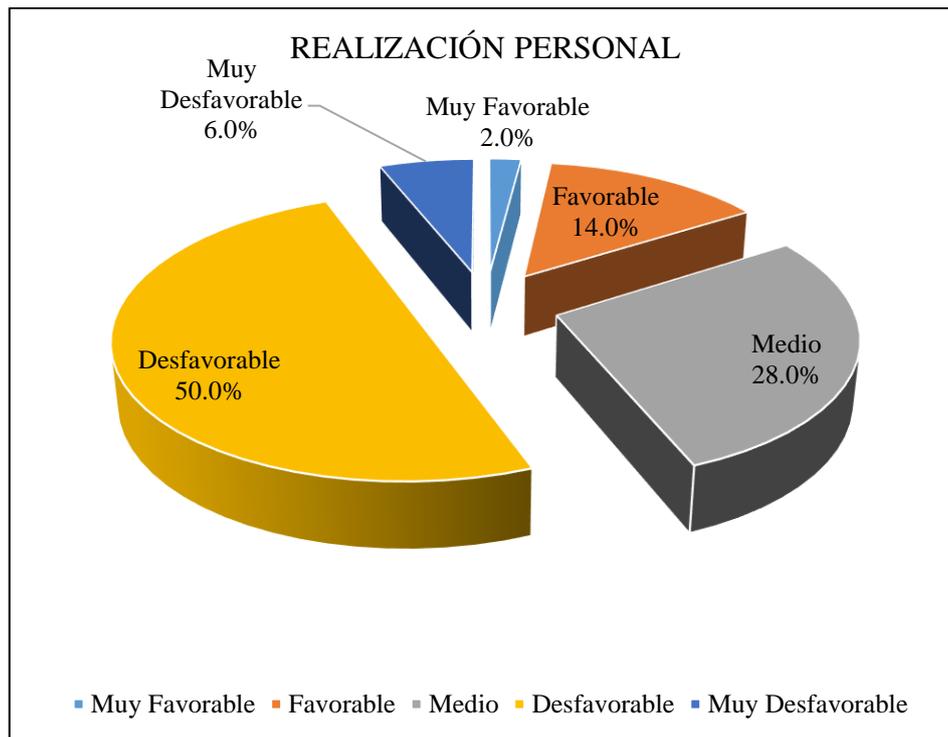
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	42 - 50	1	2.0%
FAVORABLE	34 - 41	7	14.0%
MEDIO	26 - 33	14	28.0%
DESFAVORABLE	18 - 25	25	50.0%
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	3	6.0%
TOTAL		50	100.0%

Nota: Elaborado por el autor

La Tabla 2 presenta los resultados obtenidos para cada indicador que representa las características de la dimensión de desarrollo individual. Mostró tendencias medias de reacciones adversas para un total de 42 sujetos (84%).

Figura 2

Realización personal



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

Tabla 3

Dimensión Involucramiento Laboral

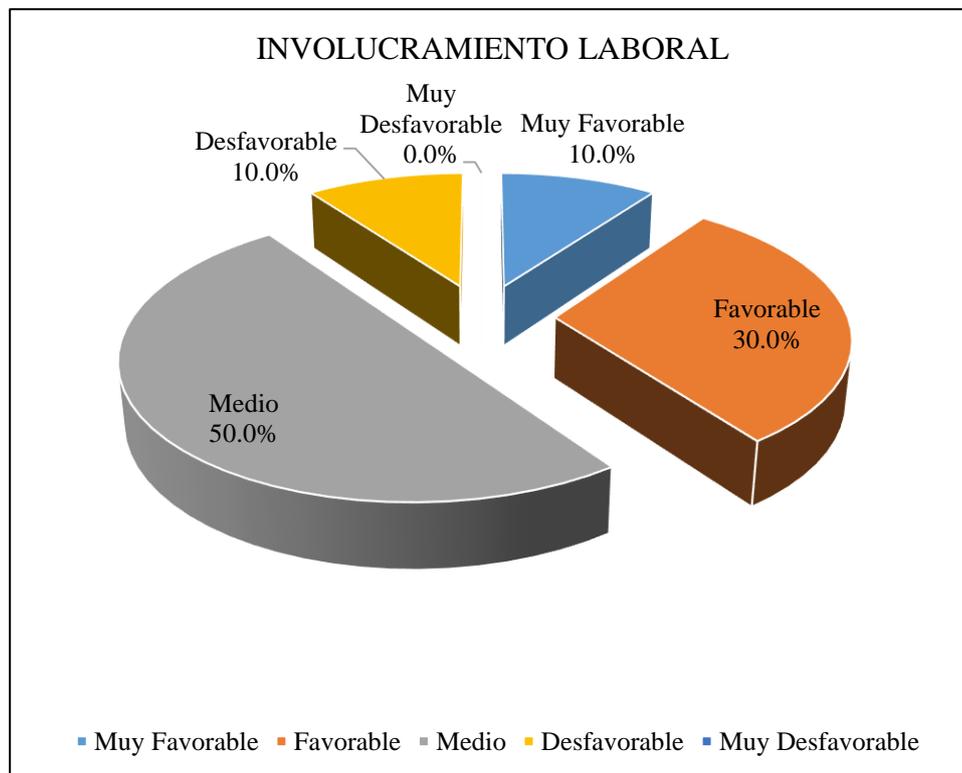
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	42 - 50	5	10.0%
FAVORABLE	34 - 41	15	30.0%
MEDIO	26 - 33	25	50.0%
DESFAVORABLE	18 - 25	5	10.0%
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	0	0.0%
TOTAL		50	100.0%

Nota: Elaborado por el autor

La Tabla 3 presenta los resultados obtenidos para cada indicador del lado de la correlación empresarial. Muestra tendencias hacia respuestas medias positivas para un total de 45 personas (90%) y para una minoría de 5 de un 10%. Estos factores se evalúan completamente en la siguiente figura.

Figura 3

Involucramiento Laboral



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

Tabla 4

Dimensión Supervisión

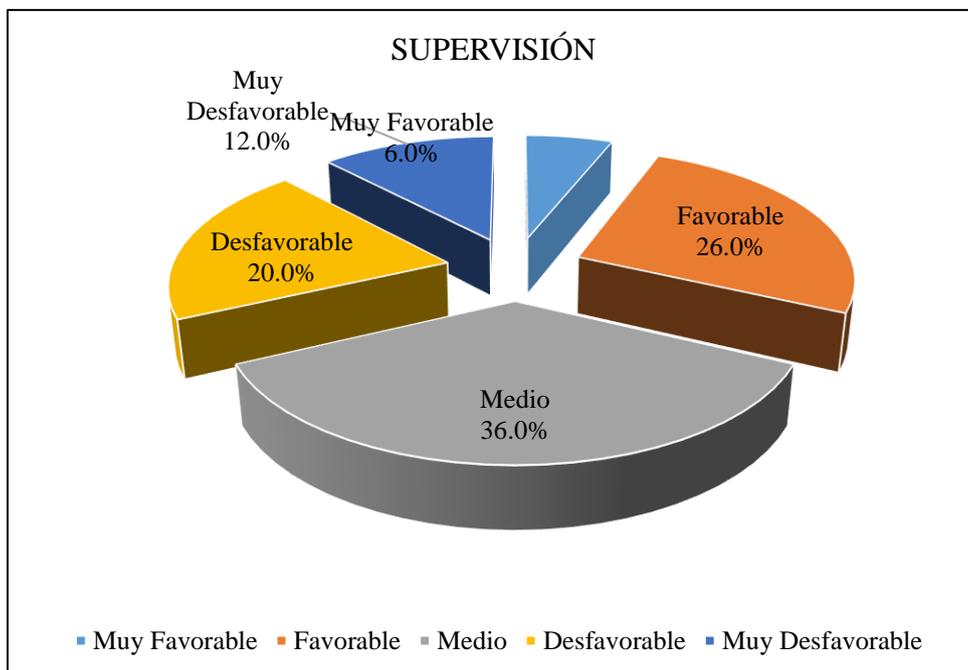
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	42 - 50	3	6.0%
FAVORABLE	34 - 41	13	26.0%
MEDIO	26 - 33	18	36.0%
DESFAVORABLE	18 - 25	10	20.0%
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	6	12.0%
TOTAL		50	100.0%

Nota: Elaborado por el autor

La Tabla 4, muestra los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores que representan las peculiaridades de la dimensión Supervisión. Evidenciada por una tendencia de respuestas intermedias-positivas por un total de 34 personas que representa el 68% y una minoría de 16 personas con un 32%.

Figura 4

Supervisión



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

Tabla 5

Dimensión Comunicación

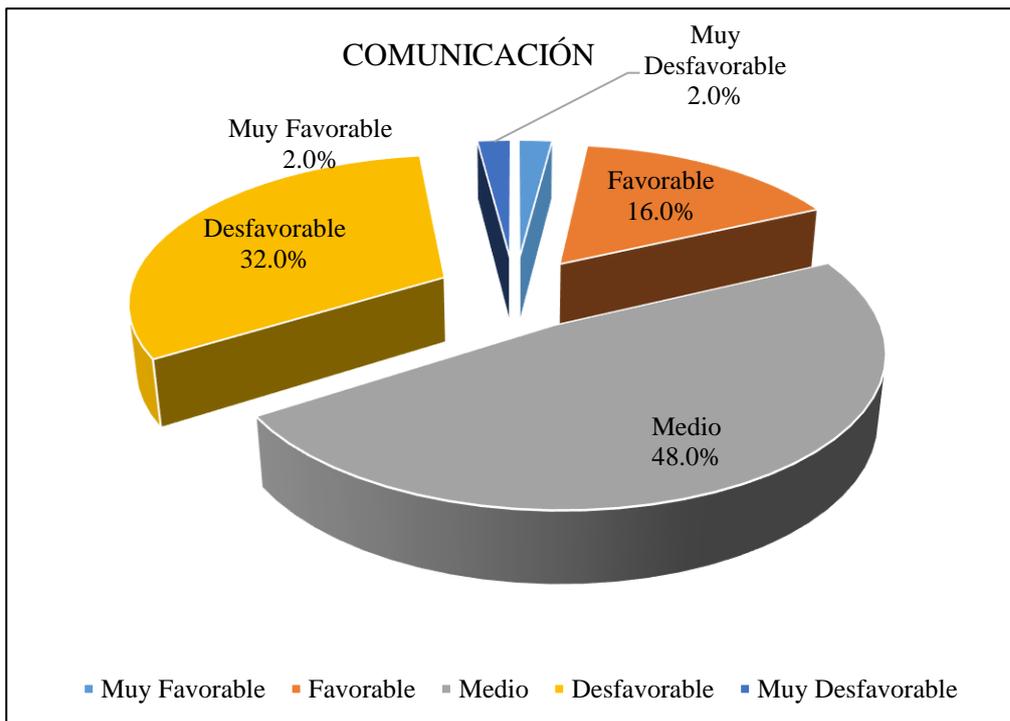
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	42 - 50	1	2.0%
FAVORABLE	34 - 41	8	16.0%
MEDIO	26 - 33	24	48.0%
DESFAVORABLE	18 - 25	16	32.0%
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	1	2.0%
TOTAL		50	100.0%

Nota: Elaborado por el autor

La Tabla 5 presenta los resultados obtenidos por cada indicador que representa las características del lado de contacto. mostró tendencias medias de reacciones adversas para un total de 41 sujetos (82%).

Figura 5

Proceso de Comunicación



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

Tabla 66
Dimensión Condiciones Laborales

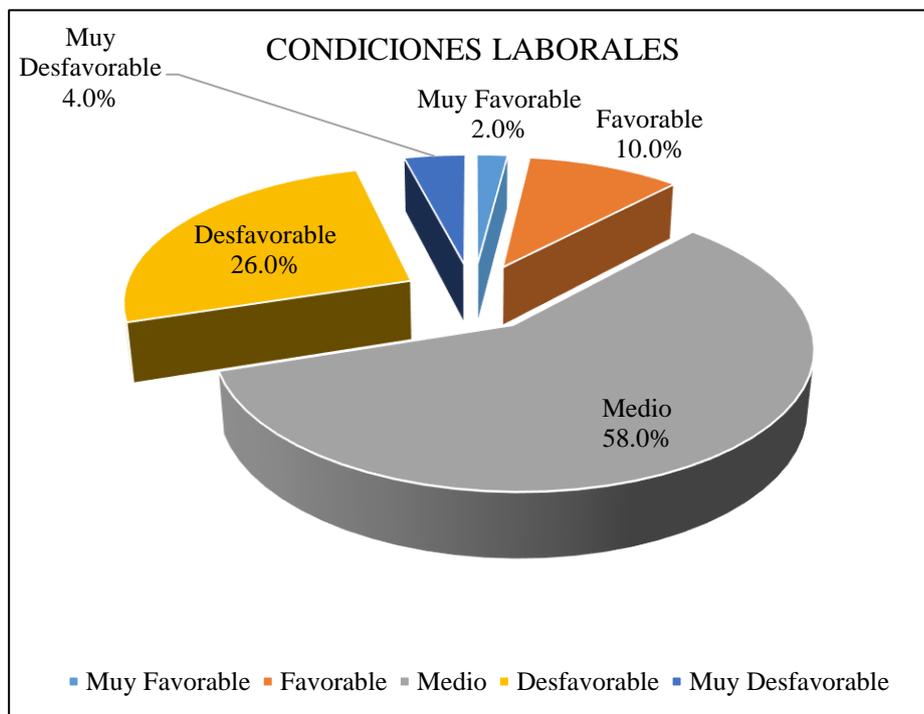
CATEGORÍA	PUNTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY FAVORABLE	42 - 50	1	2.0%
FAVORABLE	34 - 41	5	10.0%
MEDIO	26 - 33	29	58.0%
DESFAVORABLE	18 - 25	13	26.0%
MUY DESFAVORABLE	10 - 17	2	4.0%
TOTAL		50	100.0%

Fuente: Elaborado por el autor

En el Cuadro 6 se presentan los resultados obtenidos por cada indicador que representa las características de la dimensión condiciones de trabajo.

Mostró tendencias medias de reacciones adversas para un total de 44 sujetos (88%).

Figura 6
Condiciones Laborales



Nota: Datos obtenidos por el instrumento aplicado.

3.2. Discusión de resultados

En cuanto a los resultados globales de la herramienta aplicada, se obtuvo una tendencia negativa y fue comprobada por el 82% de los encuestados, y los resultados obtenidos según las dimensiones de la herramienta se pueden obtener de la siguiente manera:

En la dimensión de realización personal está afectado ya que debido a los resultados de los evaluados refieren que por parte de la organización no existen oportunidades para lograr un progreso dentro de la misma, los colaboradores no identifican que puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente a futuro, así también que tienen la perspectiva de que las actividades que realizan no les permite aprender y desarrollarse. Esto contradice la afirmación de Casana (2015) de que las organizaciones deben brindar el entorno adecuado y las condiciones adecuadas para el crecimiento personal, el logro de metas y objetivos personales. Una empresa puede hacerlo. Asimismo, Baron y Cuba (2011) les aportaron su trabajo en este sentido tanto en cuanto a su labor y sus actitudes hacia el trabajo, como a su desarrollo personal y profesional. Acepto que tengo una relación con un colaborador que reconoce la posibilidad de hacerlo. Locke (1969), por su parte, recuerda que el desempeño de los empleados mejora cuando se establecen metas. En resumen, el establecimiento de metas permite a los empleados satisfacer sus necesidades de satisfacción y estima, realizándose así.

En cuanto al proceso de involucramiento laboral se ve afectado por la minoría de los encuestados negativamente ya que de acuerdo a su percepción ellos no se identifican con los valores organizacionales y el compromiso con respecto al cumplimiento y desarrollo de la organización; así también que ellos no se consideran ser un factor clave para lograr los objetivos y el éxito de la organización, también es que no están totalmente comprometidos con la organización. Por lo que Vásquez (2000) refiere que el Clima Laboral dará un bienestar dentro de la organización siempre que los colaboradores manifiesten satisfacción en cuanto a sus tareas, por lo que beneficiará en que el colaborador se adapte a cualquier entorno, mientras se hace posible la regularidad y el adecuado funcionamiento que permitirán obtener los objetivos y la rentabilidad de la organización

Por otro lado, el proceso de Supervisión, las apreciaciones de los evaluados en su minoría con respecto a la funcionalidad y significación de sus superiores en cuenta a la supervisión de sus labores en cuanto a la relación en su apoyo y orientación para la

realización de sus labores que forman parte de su desempeño del día a día, los evaluados toman ello de manera que no sienten que ello se dé por parte de los supervisores para la mejora laboral y sobre todo para la productividad y el desempeño de cada uno de ellos. Así autores como, McGregor (1960) citado por Casana (2015) corroboran que en la teoría “Y” refiere que los supervisores/directivos consideran que sus colaboradores ven a su trabajo como satisfactorio ya que permite a que estos se esfuercen para que estos logren resultados en favor de la organización; por esto, Likert (1965) citado por Brunet (1999) reafirma que los comportamientos que tienen los colaboradores están ligados al comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos perciben.

En cuanto al proceso de comunicación, está influenciado por un factor que limita su capacidad de control; En este sentido, las representaciones básicas expresadas por la plantilla son, a su percepción, sin grado de facilidad, rapidez, claridad, consistencia o exactitud con respecto a la información relevante y relevante para las operaciones de la organización, así como no tienen acceso a la información para cumplir con su misión y, sobre todo, determinan que la organización no fomenta ni promueve una adecuada comunicación interna entre sus comunidades. Por esto Cardona (2013) afirma en su investigación que la dimensión de comunicación es completamente necesario para que el clima laboral sea óptimo, a su vez Herzberg (1987) sustenta que para que las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización se den y sean totalmente efectivas, se requiere tener habilidades de comunicación.

Finalmente, las condiciones de trabajo del proceso se ven afectadas por una variedad de factores que limitan su funcionamiento normal; Percepciones de los evaluados de que la organización no les proporcionó los factores físicos, económicos y / o psicosociales necesarios para poder completar la tarea asignada, por otro lado, también mencionaron que se les paga. no son poco atractivos en comparación con otras organizaciones del mismo tipo al que pertenecen, ni cuentan con la tecnología adecuada para facilitar y mejorar su trabajo. Estos resultados no son consistentes con García y Sánchez (2010) quienes afirman que las condiciones laborales son un factor importante en el desarrollo de todos los procesos que intervienen en los recursos humanos de la empresa. Lo anterior concuerda con Fernández (1999) quien demuestra que los compañeros de trabajo tienen una actitud generalizada hacia el trabajo basada en su conciencia de las condiciones en las que realizan su trabajo.

3.3. Aporte práctico

Estrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el Clima Organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

3.3.1. Fundamentación de la Estrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el Clima Organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

– Introducción

En este apartado se explica el trasfondo de las tácticas de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional de los asistentes de cadena INKAFARMA Chiclayo Boticas, de esta manera metas, idealización de estrategias y sesiones son tácticas que ayudarán a optimizar el clima organizacional en esta organización.

– Fundamentación teórica

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) informaron que la satisfacción se basa en la oferta de promoción de la empresa y el impacto de los compañeros en la estabilidad laboral y las condiciones que reciben.

Páez (2010) también mencionó varias etapas específicas del trabajo (empoderamiento, desempeño laboral, recompensa, trabajo en equipo, seguridad, facilitación laboral, supervisión, aptitud laboral), satisfacción laboral.

También indica las condiciones de trabajo como el espacio, la limpieza, las horas de trabajo, el ruido y la temperatura en el ambiente de trabajo (Gargallo, 2008).

Así, Blum (1990) citó los efectos de las condiciones laborales y las habilidades percibidas de los superiores inmediatos sobre los trabajadores. Cavalcante (2004) afirma que existe un sistema de remuneración que determina la satisfacción laboral porque se encarga de satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores, incluido el salario que reciben. Esa es la percepción que da la organización y también garantiza la seguridad.

Teoría de Herzberg

Esta teoría, llamada “teoría dual”, fue propuesta por Herzberg (1959), confirmando la existencia de relaciones humano-humanas básicas y apoyando las actitudes de los empleados durante el desempeño. Sus actividades laborales predicen el éxito o el fracaso de la propia organización.

Robina (1995) señaló que, en su teoría de Herzberg clasifica los factores que provocan cierto grado de insatisfacción entre los trabajadores como "factores de higiene" porque tendrán un impacto en su ausencia, y cuando se produce un ambiente satisfactorio, la situación es exactamente la opuesta. Se refiere a una situación "limpia", por lo que las políticas de la organización, las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y los salarios recibidos se consideran factores que afectan la satisfacción del trabajador.

Por tanto, también se considera que no solo las condiciones del entorno laboral son óptimas para el trabajador, sino que también las actividades que realiza son interesantes para él. Es por ello que se promueve el concepto de calidad de vida, que incluye la libertad que deben tener los trabajadores para participar en decisiones o tareas en su campo de trabajo (Robina, 1995).

La importancia e influencia de la motivación en el desarrollo laboral de los empleados también puede considerarse como parte de la teoría de Herzberg; se considera la influencia de factores internos y externos en su trabajo y cómo estos factores influyen en el grado en que los trabajadores están satisfechos con ellos. Cambios en sus puntos de vista; entre los factores, podemos mencionar la aprobación de los superiores o las condiciones en las que desempeñan sus funciones.

Sonia Palma (2004) la define como la reacción del trabajador hacia su trabajo, basada en las maneras de desarrollo personal, las ventajas laborales y retributivos logrados, las políticas administrativas, las interacciones con otros miembros de la organización, las interacciones con las autoridades, las condiciones físicas y materiales, y Fomentar sus labores y su ejecución. También se relaciona con el desempeño, “Un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras los empleados estén motivados y

satisfechos con las actividades y ambiente de trabajo que realizan, invertirán más determinación en las actividades y obtendrán mejores resultados.

– **Diagnóstico**

Para el diagnóstico preliminar, se aplica un cuestionario sobre el clima laboral a los empleados para recopilar información, donde obtener información:

- Falta de oportunidades de avance dentro de la organización.
- Los supervisores no reconocen los logros de los empleados.
- No se promueve el desarrollo y la formación personal.
- No hay una mejora continua en los métodos de trabajo.
- Falta de compromiso del personal.
- No satisfecho con su salario.
- La comunicación está incompleta.

– **Planteamiento del objetivo general**

Elaborar una estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

– **Planeación estratégica.**

- Primer paso: Planificar actividades.
- Segundo paso: Desarrollar actividades
- Tercer paso: Implementar
- Cuarto paso: Evaluar

3.3.2. Construcción de la Estrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el Clima Organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.

Luego de diagnosticar el estado actual de la organización, se propuso una estrategia de satisfacción laboral en tres etapas. Posteriormente, se hicieron sugerencias para el trabajo de la iniciativa en varios períodos.

PRIMERA ETAPA - PLANIFICACIÓN

N°	Actividad	Descripción
1	Presentación de la estrategia de Satisfacción Laboral	Reunión con el gerente de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo, para dar a conocer la estrategia de Satisfacción Laboral, actividades a realizar.
2	Presentación de las actividades a realizar	Reunirse con el gerente para coordinar y fijar la fecha de implementación de las actividades.
3	Aprobación de las actividades	El gerente aprueba el presupuesto de la estrategia planteada y así también autoriza la realización de la misma.
4	Difusión de las actividades	El gerente informa a sus empleados de la fecha en la que se llevarán a cabo las actividades de la estrategia.
5	Coordinar con proveedores	El gerente contratará a un experto para ejecutar la estrategia.
6	Evaluación	

Segunda Etapa: Desarrollo de actividades

ACTIVIDAD 01: Desarrollo del personal

ETAPAS	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
PRESENTACIÓN	10'	Los colaboradores serán bienvenidos y se darán breves explicaciones de los temas a discutir y el propósito de la actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida • Lluvia de ideas • Iniciativa y dinámica grupal 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia • Prueba de entrada. • Hojas Bond • Lapiceros 	- Departamento de Recursos Humanos.
DINÁMICA	20'	Se realizará la dinámica de inicio: "Lazarillo"	Dinámicas e Inteligencia emocional.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond • Lapicero 	
TEMA	20'	El gerente presentará a través de diapositivas, los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Productividad - Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multimedia • Diapositivas 	
CONCLUSIONES	10'	Los moderadores pedirán a los empleados que den sus puntos de vista sobre el tema tratado, así como comentarios para aclarar cualquier duda. Finalmente, se despidió cordialmente de sus colaboradores, invitándolos a la próxima reunión.	Exposición	<ul style="list-style-type: none"> • Tríptico • Separatas • Videos 	

ACTIVIDAD 02: Cultura Organizacional

ETAPAS	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
PRESENTACIÓN	10'	Los empleados serán bienvenidos y se les comunicará el propósito de la reunión y la duración del programa. Así mismo se les entregara una prueba de entrada, con la finalidad de conocer cuánto saben de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida • Lluvia de ideas • Iniciativa y dinámica grupal 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia • Prueba de entrada. • Hojas Bond • Lapiceros 	- Departamento de Recursos Humanos.
DINÁMICA	20'	Se realizará la dinámica: "El arca de Noé"	Dinámicas de cultura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond • Lapicero 	
TEMA	20'	Seguirá exhibiendo el tema " Cultura Organizacional ".	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multimedia • Diapositivas 	
CONCLUSIONES	10'	El facilitador compartirá los hallazgos sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Definición de Cultura Organizacional. - Importancia de la Cultura Organizacional. - Ventajas y desventajas de conocer sobre Cultura Organizacional. 	Exposición	<ul style="list-style-type: none"> • Tríptico • Separatas • Videos 	

ACTIVIDAD 03: Identidad Organizacional y Compromiso

ETAPAS	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
PRESENTACIÓN	10'	El personal será acogedor y consciente del propósito de la sesión. Moderador da su opinión sobre el tema desarrollado en la sesión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia 	- Departamento de Recursos Humanos.
DINÁMICA	20'	Motivación a alcanzar: "Conocimiento de INKAFARMA Botica".	Dinámicas de identidad cultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas bond. • Lapicero 	
TEMA	20'	Continuará presentando el tema "Identidad y Compromiso Organizacional".	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multimedia • Diapositivas 	
CONCLUSIONES	10'	Los moderadores compartirán sus hallazgos sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Historia. - Visión. - Misión. 	Exposición	<ul style="list-style-type: none"> • Tríptico • Diapositivas 	

ACTIVIDAD 04: Asertividad

ETAPAS	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
PRESENTACIÓN	10'	Se dará la bienvenida a los colaboradores y se les dará a conocer el objetivo de la sesión. Los moderadores opinan sobre el tema desarrollado en la sesión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia 	- Departamento de Recursos Humanos
DINÁMICA	20'	Se realizará la dinámica: "Casos Organizacionales"	Dinámicas de Asertividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Impresiones. • Papelotes • Plumones 	
TEMA	20'	Se proseguirá a exponer la temática "Asertividad".	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multimedia • Diapositivas 	

ACTIVIDAD 05: Motivación

ETAPAS	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
PRESENTACIÓN	10'	Se dará la bienvenida a los colaboradores y se les dará a conocer el objetivo de la sesión. El facilitador hace una retroalimentación sobre el tema desarrollado la sesión anterior.	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia 	- Departamento de Recursos Humanos.
DINÁMICA:	20'	Se realizará la dinámica: “El círculo” (https://sites.google.com/site/adelatorretorres/dinamicas-de-grupo)	Dinámicas de Trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cartulina • Plumones 	
TEMA	20'	Se proseguirá a exponer la temática “ Motivación Organizacional ”.	<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Multimedia • Diapositivas 	

Tercera Etapa: Ejecución

Presupuesto de la estrategia de Satisfacción Laboral

ACTIVIDAD		COSTO
ACTIVIDAD 01	Tema- Facilitador	s/2,000
	Medios y Materiales	s/150
	Break	s/450
ACTIVIDAD 02	Tema- Facilitador	s/2,000
	Medios y Materiales	s/120
	Break	s/450
ACTIVIDAD 03	Tema- Facilitador	s/2,000
	Medios y Materiales	s/100
	Break	s/450
ACTIVIDAD 04	Tema- Facilitador	s/2,000
	Medios y Materiales	s/90
	Break	s/450
ACTIVIDAD 05	Tema- Facilitador	s/2,000
	Medios y Materiales	s/90
	Break	s/450

Presupuesto de la Estrategia	
Actividades	Costo por Actividades
Actividad N°1	s/2,600
Actividad N°2	s/2,570
Actividad N°3	s/2,550
Actividad N°4	s/2,540
Actividad N°5	s/2,540
Total	s/12,800

Cuarta Etapa: Evaluación.

PRE – TEST Y POST- TEST

Nombres y Apellidos: _____

Sexo: M - F Edad: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta aspectos relacionados con los temas a trabajar. Marque la alternativa que crea conveniente:

1. Si nos hacen esta pregunta ¿Qué va a hacer cada quién? Se está refiriendo a:
 - a) Objetivo de la organización
 - b) Funciones y responsabilidades por puesto.
 - c) Procesos y procedimientos de la organización
 - d) Metas
2. ¿Qué factores afectan a la eficiencia productiva?
 1. Innovación organizacional
 2. Formación continua
 3. Flexibilidad Laboral
 4. Economía de Escala
 5. Tecnología

A) 1 y 2 B) 2 y 3 C) Solo 1 D) 4 y 5 E) Todas menos 5.
3. Es todo lo que define a una organización y la distingue de otras y se logra haciendo que sus miembros se sientan parte de la organización.
 - a) Desarrollo Organizacional
 - b) Compromiso
 - c) Identidad Organizacional
 - d) Cultura Organizacional
4. La Cultura Organizacional es importante porque:
 - a) Facilita el cambio.
 - b) Orienta a las personas
 - c) Les da identidad
 - d) Integra a los miembros de la organización
 - e) Refuerza valores

Sólo son verdaderas: 1) b y e 2) a, c y d 3) b, c e 4) b, d y e 5) Todas

5. Es el motivo por la que la empresa existe, o en su defecto es la razón de ser de la misma...
- a) Misión de una empresa
 - b) Visión de una empresa
 - c) Valores organizacionales.
 - d) Objetivos organizacionales
6. Es la manifestación de hacia dónde se dirige y en qué pretende convertirse a largo plazo.
- a) Valores organizacionales
 - b) Objetivos organizacionales
 - c) Visión de una empresa
 - d) Misión de una empresa
7. Habilidad de decir lo que uno quiere decir sin faltar el respeto ni a ti ni al otro.
- a) Pasividad
 - b) Agresividad
 - c) Asertividad
 - d) Autoestima
 - e) Afectividad
8. ¿Qué es para ti la motivación?
- A) Representación de la necesidad
 - B) Conductas determinadas por cierto impulso.
 - C) Impulso de desesperación para el logro.
 - D) Conocimiento de la necesidad satisfecha.
 - E) La no generación de necesidad.
9. Está referida a buscar recompensas internas.
- A) Motivación de conducta.
 - B) Motivación intrínseca
 - C) Voluntad
 - D) Convicción
 - E) Motivación extrínseca

3.4. Valoración y corroboración de los Resultados

3.4.1. Valoración de los resultados criterio de expertos

En este apartado se describirá la validación de la estrategia de respuesta laboral propuesta que mejorará el clima organizacional entre los empleados de la cadena INKAFARMA Chiclayo y los criterios para los profesionales.

Para analizar los resultados de la evaluación experta de la estrategia de desarrollo organizacional, se consideran los siguientes criterios:

1: No Adecuada, 2: Poco Adecuada, 3: Adecuada, 4: Bastante Adecuada, 5: Muy Adecuada.

RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS			
Pregunta	Experto 01	Experto 02	Experto 03
01: Novedad científica de aportaciones prácticas.	3	5	5
02: Relevancia de los fundamentos teóricos para las contribuciones prácticas.	4	5	5
03: El nivel de razonamiento de las relaciones subyacentes se proporciona durante la construcción de la contribución práctica.	4	5	5
04: El grado de correspondencia entre las teorías estudiadas y la contribución real de la investigación.	4	5	5
05: Claridad del propósito de cada acción de la contribución práctica propuesta.	4	5	5
06: La aplicabilidad de las contribuciones prácticas.	5	5	5
07: El concepto general de una contribución práctica a sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.	4	5	5
08: Significación práctica del aporte	4	5	5
Puntaje total	32	40	40

IV. CONCLUSIONES

1. El análisis teórico del proceso de Satisfacción Laboral y su dinámica ha ampliado el conocimiento de las teorías que han sido probadas a lo largo de la historia y sustentado la investigación.
2. Caracterizar las tendencias históricas de la satisfacción laboral en relación con el entorno laboral ayudó a demostrar cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo.
3. El estado actual del clima laboral de los empleados de INKAFARMA se diagnosticó mediante la aplicación del cuestionario Sonia Palma sobre clima laboral.
4. La Estrategia de Satisfacción Laboral se ha desarrollado como una propuesta práctica para mejorar el clima organizacional entre los empleados de la cadena INKAFARMA Boticas.
5. La propuesta desarrollada que facilitará la mejora del clima laboral en la organización ha sido validada por el criterio de expertos.

V. RECOMENDACIONES

1. Aplicar la estrategia propuesta en este estudio ya que facilitará la mejora del clima laboral en la organización.
2. Promover un lugar de trabajo oportuno y apropiado para mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados.

REFERENCIAS

- Amiresmaili, M., & Moosazadeh, M. (2013). Determining job satisfaction of nurses working in hospitals of Iran: A systematic review and meta-analysis. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 18(5), 343-348. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24403934>
- Aziri, B. (2011). JOB SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW. *MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE*, 3(4), 77-86.
- Baernholdt, M., & Mark, B. A. (2009). The nurse work environment, job satisfaction and turnover rates in rural and urban nursing units. *Journal of Nursing Management*, 17(8), 994-1001. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01027.x>
- Baron, S. y Cuba, C. (2011). Relación entre Productividad y Satisfacción Laboral en trabajadores del Área de Clasificación – Fresco de la empresa Camposol S.A. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Bencomo, T. (2008). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario-/OneDrive/Escritorio/9555-11613-1-PB.pdf>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318-325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Boyle, T. A., Bishop, A., Morrison, B., Murphy, A., Barker, J., Ashcroft, D. M., MacKinnon, N. J. (2016). Pharmacist work stress and learning from quality related events. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 12(5), 772-783. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2015.10.003>
- Bravo Díaz, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional Salud Lambayeque, 2016-2017 (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/986/TL_BravoDiazBrandon.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Caers, R., Du Bois, C., Jegers, M., De Gieter, S., De Cooman, R., & Pepermans, R. (2008, junio). Measuring community nurses' job satisfaction: Literature review. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 62, pp. 521-529. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04620.x>

- Cardona, I. (2013). Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Cardona-Irma.pdf>
- Casana, M. (2015) Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquito. Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Cavalcante S, J. (2004) Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. (Memoria para optar el título de Doctor en Educación). Universidad Autónoma de Barcelona. Cicolini, G., Comparcini, D., & Simonetti, V. (2014). Workplace empowerment and nurses' job satisfaction: A systematic literature review. *Journal of Nursing Management*, 22(7), 855-871. <https://doi.org/10.1111/jonm.12028>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: MMcGraw Hill.
- Damari, B., & Ehsani-Chimeh, E. (2019). Status of Human resources management in Iran's health sector and the path to development: A qualitative study. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 33(1), 69. <https://doi.org/10.34171/mjiri.33.69>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003) *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- De Moura, A. A., Bernardes, A., Balsanelli, A. P., Zanetti, A. C. B., & Gabriel, C. S. (2017, julio 1). Leadership and nursing work satisfaction: An integrative review. *ACTA Paulista de Enfermagem*, Vol. 30, pp. 442-450. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700055>
- Di Fabio, A. (2017). Positive healthy organizations: Promoting well-being, meaningfulness, and sustainability in organizations. *Frontiers in Psychology*, 8(NOV). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01938>
- Di Fabio, A., Palazzeschi, L., & Bucci, O. (2017). In an unpredictable and changing environment: Intrapreneurial self-Capital as a key Resource for Life Satisfaction and Flourishing. *Frontiers in Psychology*, 8(OCT). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01819>

- Dilig-Ruiz, A., MacDonald, I., Demery Varin, M., Vandyk, A., Graham, I. D., & Squires, J. E. (2018, Diciembre 1). Job satisfaction among critical care nurses: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 88, pp. 123-134. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.08.014>
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (1969). El Clima Laboral Como Un Elemento Del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. México, D.F. Cengage Learning.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.
- García, I. y Sánchez, R. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo del Proyecto Especial Chavimochic*. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Granda Salcedo, A. I. (2018). *Un Programa de Trabajo en Equipo y sus Efectos en el Clima de satisfacción Laboral de una MYPE (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas)*. <https://doi.org/10.19083/tesis/625233>
- Halcomb, E., Smyth, E., & McInnes, S. (2018). Job satisfaction and career intentions of registered nurses in primary health care: an integrative review. *BMC Family Practice*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0819-1>
- Herzberg, F. (1987). Factores de la Satisfacción Laboral. Recuperado de: <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>
- Hicklenton, C., Hine, D. W., & Loi, N. M. (2019). Can work climate foster pro-environmental behavior inside and outside of the workplace? *PLOS ONE*, 14(10), e0223774. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0223774>
- Huamani, L. (2014). *Clima y satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una avícola – 2016 (Vol. 6)*. Universidad Cesar Vallejo.
- Huapaya, P., & Elorreaga, F. (2019). *CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Kermansaravi, F., Navidian, A., Navabi Rigi, S., & Yaghoubinia, F. (2015). The relationship between quality of work life and job satisfaction of faculty members in Zahedan University of Medical Sciences. *Global journal of health science*, 7(2), 228-234. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n2p228>

- Koinis, A., Giannou, V., Drantaki, V., Angelaina, S., Stratou, E., & Saridi, M. (2015). The impact of healthcare workers job environment on their mental-emotional health. Coping strategies: the case of a local general hospital. *Health Psychology Research*, 3(1). <https://doi.org/10.4081/hpr.2015.1984>
- Kreling, D. H., Doucette, W. R., Mott, D. A., Gaither, C. A., Pedersen, C. A., & Schommer, J. C. (2006). Community pharmacists' work environments: Evidence from the 2004 National Pharmacist Workforce Study. *Journal of the American Pharmacists Association*, Vol. 46, pp. 331-339. <https://doi.org/10.1331/154434506777069651>
- Lee, H., & Cummings, G. G. (2008, Octubre). Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, Vol. 16, pp. 768-783. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00879.x>
- Lee, J., Sohn, Y. W., Kim, M., Kwon, S., & Park, I. J. (2018). Relative importance of human resource practices on affective commitment and turnover intention in South Korea and United States. *Frontiers in Psychology*, 9(MAY). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00669>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Lin, B. Y. J., Leu, W. J., Breen, G. M., & Lin, W. H. (2008). Servicescape: Physical environment of hospital pharmacies and hospital pharmacists' work outcomes. *Health Care Management Review*, 33(2), 156-168. <https://doi.org/10.1097/01.HMR.0000304504.27803.64>
- Locke, E. (1969). Satisfacción Laboral. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Millan JR, & Montero MB. (2017). Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al ofrecérseles un puesto-Elaboración y validación de Escala de Satisfacción Laboral (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
- Monroe, M., & Wofford, L. (2017). Open visitation and nurse job satisfaction: An integrative review. *Journal of Clinical Nursing*, 26(23-24), 4868-4876. <https://doi.org/10.1111/jocn.13919>

- OMS | La organización del trabajo y el estrés. (2013). WHO.
- OMS | Salud mental en el lugar de trabajo. (2019). WHO.
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL-SPC. Manual. *Revista de investigación en psicología*, 3(1), 11-21.
- Pérez, P., & Palacios, L. (2014). Un acercamiento al proceso de investigación científica. Conceptos, paradigmas y recomendaciones. La Habana, Cuba: CENDA.
- Piteres Redondo, R., Cabarcas Velázquez, M., & Gaspar Hernández, H. (2017). El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 6(1), 93-101. <https://doi.org/10.17081/invinno.6.1.2778>
- Sharififard, F., Asayesh, H., Rahmani-Anark, H., Qorbani, M., Akbari, V., & Jafarizadeh, H. (2019). Intention to leave the nursing profession and its relation with work climate and demographic characteristics. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 24(6), 457-461. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_209_18
- Silva, A., & Chullo, M. (2018). Universidad Católica de Santa María Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades Escuela Profesional de Psicología. Universidad Católica Santa María.
- Suescún, C., Sarmiento G., Álvarez, L., Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica Risaralda*, 22(1). p14-17.
- The psychologically healthy workplace: Building a win-win environment for organizations and employees. (2015). En *The psychologically healthy workplace: Building a win-win environment for organizations and employees*. <https://doi.org/10.1037/14731-000>
- Toh, S. G., Ang, E., & Kamala Devi, M. (2012). Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology settings. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 10(2), 126-141. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1744-1609.2012.00271.x>
- Torres, K. (2019). Clima Laboral En Enfermeras Y Técnicos De Enfermería De Un Hospital Nivel Ii-1 De Es salud De La Ciudad De Chiclayo, Setiembre A Diciembre, 2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Tricas Moreno, J. M., Salavera Bordas, C., Lucha López, M. O., Vidal Peracho, C., Lucha López, A. C., Estébanez de Miguel, E., & Bernues Vázquez, L. (2010). Descriptive study of stress and satisfaction at work in the Saragossa university services and

- administration staff. *International Journal of Mental Health Systems*, 4, 7. <https://doi.org/10.1186/1752-4458-4-7>
- Tsao, N. W., Lynd, L. D., Gastonguay, L., Li, K., Nakagawa, B., & Marra, C. A. (2016). Factors associated with pharmacists' perceptions of their working conditions and safety and effectiveness of patient care. *Canadian Pharmacists Journal*, 149(1), 18-27. <https://doi.org/10.1177/1715163515617777>
- Velarde, R. (2015). Diagnóstico del clima laboral en el área de operaciones de una financiera de la ciudad de Arequipa, para la formulación de estrategias para la mejora del desempeño. Universidad Católica de Santa María.
- Williams, E. S., & Skinner, A. C. (2003). Outcomes of physician job satisfaction: A narrative review, implications, and directions for future research. *Health Care Management Review*, Vol. 28, pp. 119-139. <https://doi.org/10.1097/00004010-200304000-00004>

ANEXOS

ANEXOS N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO DE ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCION	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Inadecuadas relaciones entre los trabajadores. Ausentismo laboral y Tardanzas. Falta de motivación Frustración Trabajo rutinario 	<p>ØLa escasa satisfacción laboral limita la optimización del clima organizacional</p>	<p>- Limitantes en los contenidos teóricos y prácticos que fundamentan el proceso de clima laboral para la mejora de la satisfacción de los colaboradores.</p> <p>- Insuficiente concepción teórica-metodológica del proceso de clima laboral que potencia la mejora de la satisfacción del</p>	<p>ØProceso de satisfacción laboral</p>	<p>GENERAL</p> <p>Ø Elaborar una estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo</p> <p>ESPECÍFICOS/TAREAS DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Ø Analizar epistemológicamente el proceso de satisfacción laboral y su dinámica.</p> <p>Ø Caracterizar las tendencias históricas del proceso de satisfacción laboral en relación con el clima organizacional.</p> <p>Ø Diagnosticar el estado actual del</p>	<p>ØDinámica del proceso de satisfacción laboral.</p>	<p>ØEstrategia de Satisfacción Laboral para mejorar el clima Organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.</p>	<p>Ø Si se elabora una estrategia de satisfacción laboral, entonces se contribuirá a mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo.</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Ø Estrategia de Satisfacción Laboral</p>	<p>Ø Encuesta</p> <p>Ø Observación</p> <p>Ø Entrevista</p>	<p>Ø Cuestionario de Clima Laboral.</p> <p>Ø Estrategia de Satisfacción Laboral.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Falta de liderazgo 		trabajador. - Escasa connotación práctica del proceso de clima laboral por la administración.		clima laboral de los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo. Ø Diseñar las acciones, planeación estratégica, actividades de la propuesta de la estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo Ø Validar por criterio de especialistas la propuesta construida o sino realizar una prueba piloto de la propuesta.				DEPENDIENTE Ø Clima Laboral		
--	--	--	--	---	--	--	--	--------------------------------	--	--

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>Estrategia de Satisfacción Laboral.</p>	Introducción-Fundamentación.	Se establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan la estrategia. Se indica la teoría en que se fundamenta el aporte propuesto.
	Diagnóstico.	Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia, protocolo, o programa, según el aporte práctico a desarrollar.
	Planteamiento del objetivo general.	Se desarrolla el objetivo general del aporte práctico. Se debe tener en cuenta que no es el de la investigación.
	Planeación estratégica.	- Se definen metas u objetivos a corto y mediano plazo que permiten la transformación del objeto desde su estado real hasta el estado deseado. Planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos. Se debe tener en cuenta las dimensiones de la operacionalización de la variable dependiente.
	Instrumentación.	Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.
	Evaluación.	Definición de los logros obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado

VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 1. Operacionalización de la variable. Clima Organizacional

VARIABLE	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS	ITEMS
CLIMA LABORAL	Realización Personal			1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
	Involucramiento Laboral			2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
	Supervisión	Cuestionario	Cuestionario de Clima Organizacional	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
	Comunicación			4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
	Condiciones Laborales			5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: Elaborada por el autor.

ANEXOS N° 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE EMPRESA

CHICLAYO 04 DE MARZO DEL 2020.

Sr. DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Presente.

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la única finalidad de hacer de su conocimiento que el **Sr. Manuel Mestanza león**, Estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano que usted representa, ha sido admitido para realizar una encuesta a los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Chiclayo, teniendo como fecha de inicio a partir de la presente hasta que el interesado crea conveniente por estar pasando momentos difíciles por la pandemia generada por el covid-19.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.



MBA Erik G. Pajuelo López
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP. 17349



INSTRUMENTO O TÉCNICA DE MEDICIÓN

ESCALA CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES:

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

- Ninguno o Nunca : 1
- Poco : 2
- Regular o Algo : 3
- Mucho : 4
- Todo o Siempre : 5

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

15. .Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. .Se valora los altos niveles de desempeño	
17. .Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. .Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. .Existen suficientes canales de comunicación.	
20. .El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. .Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. .En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. .Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. .Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. .Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. .Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. .Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. .Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. .En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. .Existe buena administración de los recursos.	
31. .Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. .Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. .Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. .La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. .La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. .La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. .Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. .Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. .El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. .Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. .Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. .Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. .El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. .Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. .Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	

46. .Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. .La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. .Existe un trato justo en la institución	
49. .Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. .La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

ANEXO N° 5 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN

Anexo

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Edwin Fernando Querevalú Paiva
- 1.2. **Profesión:** Licenciado en Estadística con Maestría en Gestión del Talento Humano.
- 1.3. **Grado Académico:** Magister
- 1.4. **Experiencia Profesional (Años):** 4 años
- 1.5. **Cargo e institución donde labora:** Asesor de Investigaciones de Pregrado y Posgrado – Independiente.
- 1.6. **Autor del instrumento:** Manuel Mestanza León.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A+B+C}{30} =$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Rolando Malca Correa
 1.2. **Profesión:** Ingeniero Químico con Maestría en Administración y Marketing.
 1.3. **Grado Académico:** Magister
 1.4. **Experiencia Profesional (Años):** 12 años
 1.5. **Cargo e institución donde labora:** Docente de la Escuela de Posgrado de la USAT.
 1.6. **Autor del instrumento:** Manuel Mestanza León.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente
de validez :

$$\frac{A + B + C}{30} = \boxed{}$$

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. **Nombres y apellidos del validador:** Abraham José García Yovera.
- 1.2. **Profesión:** Licenciado en Administración con Maestría en Gestión del Talento Humano.
- 1.3. **Grado Académico:** Magister
- 1.4. **Experiencia Profesional (Años):** 10 años
- 1.5. **Cargo e institución donde labora:** Docente de la Universidad Señor de Sipán.
- 1.6. **Autor del instrumento:** Manuel Mestanza León.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

- 1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

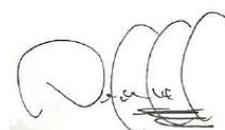
Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo a dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total

Coefficiente de validez : $\frac{A + B + C}{30} =$

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



ANEXOS N° 6
VALIDACIÓN DEL APOORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

ENCUESTA A EXPERTOS N° 01

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico de la Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma-Chiclayo.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	Oscar Enrique Sandoval Villegas
PROFESION	Contador Público
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestro
ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Banco de la Nación
CARGO	Administrador de agencia 1

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo
LINEA DE INVESTIGACION	Gestión Empresarial y Emprendimiento
NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. Mestanza León Manuel
APOORTE PRÁCTICO	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional.

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
		X		

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
	X			

Observaciones generales: _____


 VALIDADOR
 Firma

 CPC. Oscar E. Sandoval Villegas
 MAT. 04-2029

INVESTIGADOR
Firma

VALIDADOR
Firma

ENCUESTA A EXPERTOS N° 02

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico de la Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma-Chiclayo.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	MARIA ISABEL SABANA RAMIREZ
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DOCTORA
ESPECIALIDAD	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
INSTITUCION EN DONDE LABORA	BANCO DE LA NACIÓN
CARGO	ENCARGADA DE CONTABILIDAD

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo
LINEA DE INVESTIGACION	Gestión Empresarial y Emprendimiento
NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. Mestanza León Manuel
APORTE PRÁCTICO	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional.

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

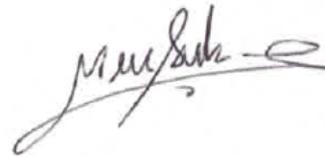
Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones generales: _____

INVESTIGADOR
VALIDADOR
Firma



Firma

ENCUESTA A EXPERTOS N° 03

ESTIMADO MAGISTER:

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico de la Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma-Chiclayo.

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	ROLANDO MALCA CORREA
PROFESION	INGENIERO QUÍMICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO USAT
CARGO	DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la cadena de Boticas INKAFARMA-Chiclayo
LINEA DE INVESTIGACION	Gestión Empresarial y Emprendimiento
NOMBRE DEL TESISISTA	Bach. Mestanza León Manuel
APORTE PRÁCTICO	Estrategia de satisfacción laboral para mejorar el clima organizacional.

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

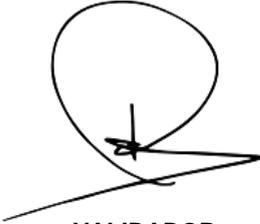
Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones generales: _____

INVESTIGADOR
Firma



VALIDADOR
Firma