



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENAS DE
FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C. DEL DISTRITO DE
AYACUCHO, 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTORA

JANAMPA ONCEBAY, MELISA

ORCID: 0000-0002-5322-4011

ASESORA

Mgr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

AYACUCHO - PERÚ

2023

Jurado

Dr. Llenque Tume, Santos Felipe

ORCID: 0000-0001-9140-3451

Director de Escuela de Administración

Mgtr. Centurion Medina Reineiro Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

Dedicatoria

A Dios:

Por ser mi guía constante y fuente
inagotable de mi fortaleza.

A mis Padres:

Con amor y agradecimiento
infinito dedico este logro a
quienes han sido mis pilares
inquebrantables a lo largo de este
viaje académico.

Agradecimiento

A la Cadena de farmacias especializadas S.A.C. por brindarme el tiempo necesario para poder realizar la siguiente investigación de tesis y a la Universidad Los Ángeles de Chimbote, por darme esta oportunidad de realizar mis estudios superiores.

A mi docente – Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia, por guiarnos y su valioso asesoramiento para así poder realizar de manera eficaz dicha investigación de titulación.

Índice General

Carátula.....	1
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice General.....	5
Lista de Tablas.....	7
Lista de Figuras.....	8
Resumen.....	9
Abstracts.....	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.3. Hipótesis.....	15
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	16
3.2. Población y Muestra.....	17
3.3. Variable. Definición y Operacionalización.....	18
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	19
3.5. Metodo de análisis de datos.....	19
3.6. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36

ANEXOS.....	38
Anexo 01 Matriz de Consistencia.....	38
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	39
Anexo 03. Validez del Instrumento.....	46
Anexo 04. Confiabilidad del Instrumento.....	47
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.....	47
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.	48
Anexo 07 Evidencias de ejecución.....	49

Lista de Tablas

Tabla 1. Conocer el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	22
Tabla 2. Identificar las Políticas Administrativas de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	24
Tabla 3. Determinar la Supervisión y Control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	26

Lista de Figuras

Figura 1. Trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	23
Figura 2. Política Administrativa de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	25
Figura 3. Supervisión y Control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.....	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020. Para ello se realizó el estudio de una variable. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental; para el recojo de información se utilizó una población de 6 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta, el instrumento utilizado fue mediante un cuestionario de 09 preguntas de tipo Linkert obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los colaboradores mencionan que casi siempre se fomenta la colaboración, el 33% de colaboradores mencionan que casi siempre existe un buen apoyo, un 67% de colaboradores mencionan que algunas veces existe comunicación asertiva, el 50% siempre muestran compromiso para cumplir apropiadamente sus objetivos, el 67% menciona que casi siempre se realiza un buen liderazgo, un 83% de colaboradores mencionaron que solo algunas veces se realizan capacitaciones, el 67% de colaboradores mencionan que algunas veces brindan diferentes formas de incentivos, el 50% de los trabajadores mencionan que algunas veces la supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño, el 50% mencionan que algunas veces la supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño, el 33% algunas veces la supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño. La investigación concluye en que existe un adecuado clima organizacional con algunos puntos para poder mejorar en la supervisión y capacitaciones constantes dentro de la microempresa rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Colaboradores, Farmacia.

Abstracts

The general objective of this research was: Determine the organizational climate in micro and small companies in the pharmacy sector: case of Cadenas de Farmacias Especializada S.A.C. of the Ayacucho district, 2020. For this, the study of one variable was carried out. The methodology was quantitative, descriptive level and non-experimental design; To collect information, a population of 6 workers was used, to whom a survey was applied. The instrument used was a 9-question Linkert-type questionnaire, obtaining the following results: 50% of the collaborators mention that they almost always encourages collaboration, 33% of collaborators mention that there is almost always good support, 67% of collaborators mention that there is sometimes assertive communication, 50% always show commitment to appropriately meet their objectives, 67% mention that almost always good leadership is carried out, 83% of employees mentioned that training is only sometimes carried out, 67% of employees mention that they sometimes provide different forms of incentives, 50% of workers mention that sometimes tolerant supervision is beneficial for their performance, 50% mention that sometimes strict supervision is beneficial for their performance, 33% sometimes assertive supervision is beneficial for their performance. The investigation concludes that there is an adequate organizational climate with some points to improve supervision and constant training within the pharmacy microenterprise: case Cadenas de Farmacias Especializada S.A.C. of the Ayacucho district, 2020.

Keywords: Organizational Climate, Collaborators, Pharmacy.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Medir el clima organizacional permite a las empresas medir los ambientes laborales; A partir de este indicador se pueden tomar decisiones que ayuden a mejorar áreas donde la motivación y la productividad no se encuentran en condiciones óptimas. Se han realizado investigaciones a nivel internacional para evaluar el clima organizacional en las empresas, incluyendo: en términos de calidad del servicio, clima laboral y satisfacción de los empleados.

Córdova (2020), En España, los expertos dicen que es necesario lograr innovación, consenso y un mayor diálogo para fomentar la reflexión y el debate para promover una fuerza laboral farmacéutica más dispuesta a aceptar la innovación como una forma de aumentar la competitividad. soporte farmacéutico.

En América Latina, menos del 10% de los empleados creen que tienen grandes empleos entre 18 países de la región en un estudio global Gallup Gallup 2016; Es posible argumentar que el entorno de trabajo está directamente relacionado con el nivel de dinámica del empleado, y especialmente indica los atributos dinámicos del entorno; También se observa que un buen entorno organizacional permite a los participantes alcanzar los objetivos de la empresa, porque debe tenerse en cuenta que los empleados están más motivados para ser más efectivos y trabajar mucho mejor, lo que lleva el aumento en sus resultados, gracias a que ayuda a lograr la compañía de objetivos; Por lo tanto, se puede evaluar que el rendimiento humano es un problema complejo y dinámico, por lo que son necesarias pruebas, actualizaciones y verificación de datos adicionales, lo que lleva a la necesidad. Es necesario realizar un entorno de trabajo para determinar la percepción de las percepciones de los empleados, lo que lleva al establecimiento de planes para mejorar los aspectos quirúrgicos y de desarrollo de la operación. Negocio. Delgado (2021)

En Perú, el entorno laboral es un factor que afecta la operación de los sistemas organizacionales y contra la insatisfacción con los servicios otorgados, aprobados por la Resolución No. 468-201, aprobado el 14 de junio. En 2011, esto es un documento técnico llamado "Método de investigación climática organizada - v.02". López (2019), Una serie de herramientas y métodos necesarios para el desarrollo de las autoridades públicas también se

ponen a disposición para su uso obligatorio en los centros de atención de salud para realizar investigaciones sobre las condiciones de trabajo en los centros de atención de salud.

En la microempresa Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, los colaboradores manifiestan que el líder no realiza periódicamente capacitaciones para poder mejorar la participación del trabajador ya que las farmacias suelen ser lugares con un alto volumen de trabajo y exigencias constantes, si no se maneja adecuadamente el estrés laboral, puede generar un ambiente tenso y afectar la salud y bienestar de los empleados. Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo será el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?; para resolver este problema se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?; ¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: ¿caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?; Cómo es la supervisión y control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso: Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?; y ¿Cómo implementar la mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?.

La investigación se justifica y evidencia metodológicamente ya que se observarán hechos y acontecimientos, para formular preguntas, describir los objetos y posteriormente obtener resultados, para finalmente realizar las conclusiones las cuales darán respuesta a los objetivos planteados. En este caso se estudiará el Clima Organizacional en la microempresa Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020. Ya que si, uno se encuentra bien informado, fácilmente se aplica en la práctica, esta investigación traerá beneficios a dicha empresa el cual se está estudiando.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020; y como objetivos específicos: Conocer el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro

farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020;
Identificar las políticas administrativas en las micro y pequeñas empresas del rubro
farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020;
Determinar la supervisión y control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias:
caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020; y Elaborar
un plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro
farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.

Antecedentes Internacionales

Martínez (2018), En su investigación sobre el Clima Organizacional e insatisfacción laboral en el área comercial de un laboratorio farmacéutico: caso SAE S.A. la paz, 2010. Tuvo como objetivo general Determinar en qué medida el clima organizacional influye en las actitudes laborales de insatisfacción de los trabajadores del área comercial de SAE S.A. El estudio fue de tipo explicativo con un enfoque cualitativo, la población muestra en estudio fueron 36, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 13 preguntas cuyos resultados fueron que el 42% afirma que las actitudes del empleador son negativas, el 72% afirman que son escuchados esporádicamente, 61% afirman que las actitudes de sus compañeros son negativas, el 75% muestran actitudes comunicativas indiferentes, el 75% mencionan que solo a veces son reconocidos, el 64% mencionan que el líder solo a veces muestra interés profesional, el 53% menciona que siempre es indispensable cuidar su lugar de trabajo, el 61% menciona que su fuente laboral no corresponde a sus expectativas de competitividad, el 56% mencionan que su fuente laboral no les permite crecer profesionalmente, el 36% mencionan que si se les entrega el material adecuado, el 83% mencionan que a veces llegan tarde al trabajo, el 69% consideran que no están satisfechos con su trabajo, el 61% mencionan que el despido es uno de los factores que promueve su inseguridad laboral. Concluyendo que existen bastantes renunciaciones, puesto que la empresa no ofrece muchas garantías e incentivos laborales, provocando así la inestabilidad en el clima organizacional de dicha entidad.

Leonardo & Diosa (2019), En su investigación sobre la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de los Productos en las Empresas Farmacéuticas de la Ciudad de Bogotá Sector Puente Aranda, 2019. Tuvo como objetivo general Proponer estrategias que mejoren el clima laboral en las organizaciones que impacten la calidad de los productos farmacéuticos. El estudio fue de tipo Descriptivo con un enfoque cualitativo, la población muestra en estudio fueron 16, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta

con el instrumento del cuestionario compuesto por 10 preguntas cuyos resultados fueron que el 58% mencionan que las actitudes del empleador son excelentes, el 52% afirman que no son capacitados, 31% afirman que no hay apoyo, el 45% mencionan que sus compañeros son indiferentes, el 35% mencionan que solo a veces son reconocidos, el 74% mencionan que tienen un líder descuidado, el 33% menciona que es indispensable cuidar su lugar de trabajo, el 41% menciona que hay colaboración y compañerismo, el 75% mencionan que su trabajo no les permite crecer profesionalmente, el 36% mencionan que si se les entrega el material adecuado. Concluyendo que en el sector farmacéutico se manejan altos estándares de calidad, por tanto, se exige al personal, por otro lado, es decadente en su forma de liderar al personal para mantenerlo motivado.

Da Silva (2018), En su investigación sobre el Clima Organizacional en el sector Farmacéutico, 2018. Tuvo como objetivo general Determinar la variable del clima organizacional en las farmacias pertenecientes a la cadena Farmaplus. El estudio fue de tipo descriptivo con un cualitativo, la población muestra en estudio fueron 22, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 12 preguntas cuyos resultados fueron que el 68% mencionan que tienen buen trabajo en equipo, el 58% afirman que son capacitados periódicamente, 71% afirman que la supervisión asertiva es favorable, el 66% mencionan que el líder es dinámico, el 45% mencionan que se casi siempre hay reconocimiento de personal, el 64% mencionan que el líder realiza incentivos casi siempre, el 35% menciona que es indispensable la higiene en el trabajo, el 59% menciona que hay colaboración y compañerismo, el 75% mencionan que el lugar que laboran les permite crecer profesionalmente, el 45% mencionan que si se les entrega el material adecuado, el 35% menciona que a veces la supervisión estricta es beneficiosa, el 45% menciona tener buen clima laboral. Concluyendo que en el clima organizacional de la farmacia Farmaplus pasa por un buen momento, cabe resaltar que siempre se debe tomar las mejoras necesarias en la atención del personal y mantener satisfecho a los colaboradores.

Antecedentes Nacionales

Barra (2021), En su investigación sobre el Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020. Tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas en la provincia de Huancayo, 2020. El estudio fue de tipo aplicada, transversal y prospectiva, la población muestra en estudio fueron 177, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 15 preguntas cuyos resultados fueron que el 68% mencionan que tienen buen trabajo en equipo, el 59% afirman que se da siempre la relación interpersonal adecuada entre compañeros, 52% afirman que los canales de comunicación siempre son suficientes entre los trabajadores, el 49% afirma que siempre se entienden en cuanto a los mensajes dentro de la organización, 51% afirma tener casi siempre una buena comunicación, el 52% afirma que siempre se muestra información necesaria, el 52% menciona que casi siempre hay responsabilidad en el trabajo, el 40% menciona que es responsable en la toma de decisiones en su trabajo, el 46% mencionan que siempre conocen las exigencias del trabajo, el 50% menciona que casi siempre llegan puntual al trabajo, el 52% mencionan que siempre son libres de tomar la decisión, el 54% mencionan que los beneficios que les brinda la empresa son siempre adecuadas, el 49% menciona que casi siempre tiene una buena asignación familiar, el 47% mencionan tener siempre aspiraciones prosperas, el 49% mencionan que el lugar de trabajo es adecuado para desenvolverse, el 59% mencionan que el tiempo que se les da de vacaciones siempre es favorable. Concluyendo que el clima organizacional de dicha cadena de boticas es favorable para el personal ya que se ve que, gracias a esta organización, el personal se siente motivado y con aspiraciones en su puesto.

Huamán (2022), En su investigación sobre el Clima Organizacional y la atención farmacéutica del personal de una cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral con la atención farmacéutica, del personal de cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, lima 2022. El estudio fue de tipo no experimental y descriptivo, la población muestra en estudio fueron 15, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 12 preguntas cuyos resultados fueron que el 60% mencionan que

casi siempre el trabajo que desarrollan es un desafío, el 51% afirman que siempre son responsables con los materiales y equipos que les asignan, el 69% afirman que el líder solo a veces toma en cuenta ideas de los personales, el 55% mencionan que casi nunca se puede decir lo que se piensa en la organización, el 65% mencionan que casi nunca hay comunicación de jefe a trabajador, el 44% mencionan que casi siempre no se realizan suficientes capacitaciones, el 65% menciona que casi casi nunca persiguen sus metas, el 63% menciona que casi siempre son evaluados para medir el avance, el 72% mencionan que casi siempre los objetivos de la organización están bien planteados, el 65% mencionan que casi siempre son puntuales en el trabajo, el 85% menciona que la misión y visión de la empresa siempre está presente en los trabajadores, el 59% menciona que casi siempre las actividades de los trabajadores están claras. Concluyendo que en el clima organizacional se relacionó significativamente con la atención farmacéutica de los colaboradores de una cadena de boticas.

Lloccallsi (2023), En su investigación sobre el Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Boticas del distrito de Cayma – Arequipa, 2019. Tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Cayma. El estudio fue de tipo descriptivo con un cualitativo, la población muestra en estudio fueron 51, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 13 preguntas cuyos resultados fueron que el 78% mencionan que conocen claramente las políticas de la organización, el 50% afirman que no existe muchos papeleos que realizar, 70% afirman que confían en el personal para resolver problemas, el 76% mencionan que si alguien comete un error tienen una cantidad de excusas, el 55% mencionan que las personas recompensadas son las que más se desempeñan en su trabajo, el 84% mencionan que en esta organización existe mucha critica, el 50% menciona que la organización toma riesgos en momentos oportunos, el 69% menciona que la relación jefe- trabajador es agradable, el 65% mencionan que en esta organización se exige un rendimiento alto, el 53% mencionan que se sienten orgullosos de su desempeño, el 45% menciona que si llegan a fallar en alguna labor el jefe lo vera mal, el 68% menciona que el feje ayuda al personal cuando se le encomienda una labor dificil, el 59% mencionan que se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización. Concluyendo que existe una relación

significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en los establecimientos farmacéuticos, es decir a medida que mejora el clima organizacional, aumenta la satisfacción laboral.

Antecedentes Locales

Solier (2018), En su investigación sobre el Incidencia de la cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de apoyo de huanta, Ayacucho 2018. Tuvo como objetivo general Analizar los elementos de la Cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la Dirección de personal en el Hospital de apoyo Huanta. El estudio fue de tipo aplicada y descriptiva, correlacional – explicativo, la población muestra en estudio fueron 34, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 12 preguntas cuyos resultados fueron que el 58% mencionan que el desempeño en su trabajo les produce satisfacción, el 60% afirman que el ambiente de trabajo es agradable, 81% afirman que el mantenimiento y limpieza de la institución es buena, el 76% mencionan que los problemas que se suscitan se resuelven inmediatamente, el 55% mencionan que el jefe inmediato brinda orientaciones permanentes, el 74% mencionan que la institución muestra un interés real por sus trabajadores, el 58% menciona que el equipo de trabajo valora los aportes de cada colaborador, el 69% menciona que las normas de la institución son indispensables para el desarrollo personal, el 85% mencionan que se da un adecuado reconocimiento, el 45% mencionan que se aceptan opiniones discrepantes, el 75% menciona que mi jefe inmediato estimula al equipo de trabajo sobre los logros alcanzados, el 63% menciona tener una remuneración buena. Concluyendo que en el clima organizacional de la farmacia es relevante y de suma importancia, para cualquier organización con un personal motivado y obtener un gran desempeño.

Chuquillanqui (2023), En su investigación sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los profesionales de salud de farmacia del Hospital Dos de Mayo - 2023. Tuvo como objetivo general Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del departamento de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2023. El estudio fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, la población muestra en estudio fueron 18, para el recojo de los datos se valió de la técnica de

la encuesta con el instrumento del cuestionario compuesto por 11 preguntas cuyos resultados fueron que el 75% mencionan que mi jefe siempre está disponible cuando se le necesita, el 48% afirman que los directivos contribuyen a crear mejores condiciones de trabajo, 61% afirman que se toman iniciativas para solucionar un problema, el 56% mencionan que la institución es flexible y se adapta a cambios, el 75% mencionan que existen incentivos para mejorar el trabajo, el 44% mencionan que los premios y recompensas se distribuyen de manera justa, el 55% mencionan que las tareas que se desempeñan son en relación a la función encomendada, el 47% menciona que prestan atención a las capacitaciones, el 75% mencionan que la higiene y limpieza son óptimos, el 85% mencionan que el salario que reciben es beneficioso. Concluyendo que en el clima organizacional va con relación a la satisfacción laboral ya que un personal insatisfecho traerá problemas a la organización, mientras que un personal motivado traerá nuevas metas y ganancia a la empresa.

2.2. Bases Teóricas.

Variable: Clima Organizacional.

Alcovert (2019), Las Organizaciones se esfuerzan constantemente por mejorar los procesos productivos, en los que el clima organizacional juega un papel muy importante. El ambiente en las organizaciones incluye las relaciones entre los diferentes elementos de la empresa que crean el ambiente en el que los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser una fuerza positiva en una organización o un obstáculo para su desempeño. Los factores internos y externos de una organización relacionados con el ambiente organizacional influyen en el desempeño de sus miembros. Esto ocurre porque las características del entorno laboral percibidas por los empleados influyen directa o indirectamente en su comportamiento y desempeño en el trabajo de ciertas maneras.

Sandoval (2021), Nos dice que, este concepto hace referencia al ambiente en el ambiente de trabajo. Esto se puede entender claramente con un ejemplo. ¿Alguna vez has entrado en un lugar y has notado una situación muy tensa? Quizás sea solo una discusión, un problema de un cliente, o quizás sean solo dos personas que no se llevan bien a la hora de afrontar este cambio. El caso es que la tensión es palpable. Es lógico que trabajar en tales

circunstancias no sea útil ni beneficioso para la empresa. Desde el momento en que dos personas necesitan trabajar juntas, es importante centrarse en desarrollar un buen trabajo en equipo. De lo contrario, se creará un entorno organizacional perjudicial.

Rojas (2022), menciona que, incluye varios aspectos del entorno organizacional como la cultura, la estructura, las políticas, las prácticas de gestión y las relaciones interpersonales. En otras palabras, el clima organizacional es la "atmósfera" o "tono emocional" de una organización que influye en el comportamiento, la motivación y la satisfacción de los empleados. Este clima psicológico puede evaluarse mediante las percepciones de los empleados sobre aspectos como la comunicación, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo, la integridad, la inclusión y otros factores que conforman la cultura y el desempeño de la organización.

Gonzales (2020), Este entorno se caracteriza por la percepción colectiva de los empleados sobre diversos aspectos como las relaciones interpersonales, el liderazgo, las políticas de la empresa, las oportunidades de crecimiento y otros factores que influyen en su experiencia laboral.

- ✓ Los factores clave que influyen en el clima organizacional en las farmacias incluyen:
- ✓ Relaciones interpersonales. La calidad de las relaciones entre los miembros del equipo y los superiores afecta el clima organizacional. Un ambiente positivo promueve la colaboración y el trabajo en equipo.
- ✓ Liderazgo. El estilo de liderazgo adoptado por supervisores y gerentes puede influir significativamente en el clima organizacional. El liderazgo eficaz impulsa la motivación y el compromiso.
- ✓ Comunicación: La comunicación interna efectiva, la transparencia y la apertura en las interacciones entre los diferentes niveles de la jerarquía contribuyen a crear un clima organizacional. Oportunidades de desarrollo. El

conocimiento de las oportunidades de desarrollo profesional y personal puede influir en el compromiso y la satisfacción de los empleados.

- ✓ Reconocimientos y recompensas. Evaluar el desempeño mediante reconocimientos y recompensas adecuados ayuda a crear un clima organizacional positivo. Equilibrio trabajo-vida. La capacidad de mantener un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal es un factor importante que influye en el clima de una organización.
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos. Las políticas relacionadas con beneficios, compensación, programación y otras prácticas de recursos humanos también afectan el clima organizacional. Cultura organizacional. Los valores, creencias y normas compartidos dentro de una farmacia crean una cultura organizacional que a su vez afecta el entorno laboral.

Mendoza (2020), Nos dice que, se refiere al entorno psicológico y emocional dentro de la organización. Es la opinión de los miembros de la organización sobre diversos aspectos como cultura, relaciones laborales, liderazgo, políticas y prácticas de RRHH, entre otros. El clima organizacional influye en las actitudes, el comportamiento y el desempeño de los empleados y puede tener un impacto significativo en la productividad y la satisfacción laboral.

Dimensión 1: Trabajo en Equipo.

Rivas (2023), El trabajo en equipo es una parte integral de la dinámica de la mayoría de las organizaciones, el trabajo en equipo puede ayudar a aumentar la productividad, la innovación, la creatividad y la satisfacción laboral, así como mejorar la calidad de los resultados. Estas mejoras pueden dar a las empresas una ventaja competitiva, así como mejorar el entorno laboral de los empleados. Existen varias teorías y enfoques para implementar un trabajo en equipo eficaz en una organización. Estos incluyen enfoques sobre los principios del trabajo en equipo, el liderazgo y los métodos de gestión de equipos. Estos enfoques proporcionan la base para construir un equipo fuerte y eficaz dentro de una organización.

Indicador 1. Apoyo

El apoyo del equipo se refiere al apoyo mutuo y la cooperación entre los miembros del equipo para lograr objetivos comunes. Esto incluye ofrecer ayuda, compartir conocimientos, proporcionar recursos y apoyo emocional para mejorar la eficiencia y el bienestar de todo el equipo.

Indicador 2. Colaboración

El apoyo del equipo se refiere al apoyo mutuo, la cooperación y la asistencia que los miembros del equipo se brindan entre sí para lograr objetivos comunes. Este tipo de apoyo es fundamental para fortalecer la cohesión del equipo, mejorar el trabajo en equipo y resolver problemas de forma eficaz. Esto incluye compartir conocimientos, recursos y esfuerzos para maximizar el éxito de todo el equipo.

Indicador 3. Comunicación

La comunicación grupal se refiere al intercambio de información, ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros del grupo para lograr el entendimiento mutuo y lograr objetivos comunes. En el contexto del trabajo en equipo, la comunicación eficaz es esencial para la coordinación, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la creación de un entorno colaborativo.

Dimensión 2: Política Administrativa

Cardenas (2019), La política administrativa se refiere al conjunto de reglas, lineamientos y estrategias adoptadas por una organización para guiar y regular las decisiones y actividades relacionadas con la gestión y administración de recursos. Estas políticas están diseñadas para lograr los objetivos organizacionales, mantener la coherencia y la equidad en las prácticas administrativas y garantizar la eficacia en el logro de objetivos y resultados.

Indicador 1. Liderazgo

Se refiere a la capacidad de un individuo, ya sea un farmacéutico activo, gerente de farmacia o cualquier otro líder de un equipo, para liderar, inspirar y dirigir un equipo hacia el logro de objetivos compartidos. En el contexto farmacéutico, el liderazgo incluye la

capacidad de gestionar eficazmente los recursos, tomar decisiones informadas y crear un entorno de trabajo que promueva la seguridad del paciente y la satisfacción del cliente.

Indicador 2. Capacitación

Se refiere a un proceso sistemático de adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y habilidades específicos necesarios para trabajar eficazmente en un entorno farmacéutico. Este proceso tiene como objetivo mejorar la productividad y eficiencia del personal de farmacia garantizando la prestación de servicios de alta calidad y el cumplimiento de políticas y procedimientos adecuados.

Indicador 3. Incentivos

Se refiere a una recompensa, beneficio o incentivo otorgado a los empleados como una forma adicional de motivación para lograr objetivos específicos, mejorar el desempeño laboral o fomentar comportamientos que contribuyan al éxito de la farmacia. Estos incentivos pueden adoptar muchas formas y tienen como objetivo reconocer y recompensar los esfuerzos y logros individuales o grupales.

Dimensión 3: Supervisión y Control

García (2022), Se refiere a actividades y procesos diseñados para dirigir, gestionar y evaluar actividades y desempeño en un entorno farmacéutico. Estas funciones son esenciales para garantizar el cumplimiento normativo, la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y el logro de los objetivos farmacéuticos establecidos.

Indicador 1. Supervisión Tolerante

Se refiere a un enfoque de supervisión que combina la orientación y dirección necesarias con un grado de flexibilidad y comprensión hacia los empleados. Este estilo de liderazgo reconoce y acepta las diferencias individuales, deja margen de error y fomenta un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten apoyados y capacitados para aprender y mejorar.

Indicador 2. Supervisión Estricta

Es un estilo de supervisión que se caracteriza por el estricto cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos. En este enfoque, los gerentes establecen estándares claros y expectativas detalladas para el desempeño de los empleados y se aseguran de que se cumplan con precisión. La supervisión rígida tiende a ser menos flexible y menos propensa a errores que otros estilos de supervisión.

Indicador 3. Supervisión Asertiva

Se refiere a un enfoque de gestión y liderazgo que combina certeza y claridad en la comunicación con respeto por los empleados. Con este estilo de supervisión, los gerentes comunican sus expectativas de manera directa y honesta, al tiempo que fomentan una atmósfera de cooperación y respeto.

2.3. Hipótesis.

En el estudio titulado: Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso cadenas de farmacias especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020. No se llega a plantear hipótesis por ser de un nivel descriptivo.

Galán (2018) Menciona: “Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otra variable, fundamentalmente son estudios que muestran las relaciones entre causa y efecto. No todas las investigaciones llevan hipótesis, si la investigación es de tipo descriptivo no requiere hipótesis, es suficiente plantear preguntas de investigación, en otras palabras, es suficiente el enunciado y los objetivos para una investigación de tipo descriptivo-cuantitativo”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y diseño de Investigación

Gomez (2019), Los métodos cuantitativos se centran en recopilar datos numéricos que puedan medirse y analizarse cuantitativamente. Estos datos se pueden expresar numérica y estadísticamente. Esforzarse por lograr la objetividad y la neutralidad al recopilar y analizar datos. Intenta minimizar la subjetividad y el sesgo mediante el uso de métodos estandarizados y repetibles.

3.1.1. Nivel de la investigación.

Según Tamayo (2017), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

3.1.2. Diseño de la investigación.

Fernandez (2020), Este es un método de investigación caracterizado por la observación y recolección de datos en ambientes naturales sin manipulación directa de variables. Implica observar eventos, comportamientos y fenómenos que ocurren en el entorno natural. Esto no implica manipulación activa de variables.

3.2. Población y Muestra.

Población.

Mancilla (2021), Nos dice que la población debe estar claramente definida y limitada en función de los criterios y características específicos que se examinan. Esto ayuda a garantizar que los resultados sean precisos y estén actualizados.

Población: Estuvo constituida por 06 trabajadores de la Microempresa del rubro Farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho. 2020. En estas unidades de estudio, se analiza las variables del Clima organizacional.

Muestra.

Cisneros (2021), El muestreo se puede realizar utilizando diferentes técnicas de muestreo, como muestreo aleatorio simple, muestreo estratificado, muestreo por conglomerados y otras. Cada método tiene ventajas y limitaciones.

Muestra: Estuvo conformado por 06 trabajadores de la Microempresa del rubro Farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho. 2020. Es decir, se tomó el 100% de la población.

3.3. Variable. Definición y Operacionalización

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valoración
<p align="center">Clima organizacional</p>	<p>Mendoza (2020), Nos dice que, se refiere al entorno psicológico y emocional dentro de la organización. Es la opinión de los miembros de la organización sobre diversos aspectos como cultura, relaciones laborales, liderazgo, políticas y prácticas de RRHH, entre otros. El clima organizacional influye en las actitudes, el comportamiento y el desempeño de los empleados y puede tener un impacto significativo en la productividad y la satisfacción laboral.</p>	<p align="center">Trabajo en Equipo</p>	Apoyo	<p align="center">Tipo Likert</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca(2) • A veces (3) • Casi siempre(4) • Siempre(5)
			Colaboración		
			Comunicación		
		<p align="center">Políticas Administrativas</p>	Liderazgo		
			Capacitación		
			Incentivos		
		<p align="center">Supervisión y Control</p>	Supervisión estricta		
			Supervisión estricta		
			Supervisión estricta		

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Técnica

Arone (2020), Una técnica de recopilación de datos es un método o enfoque sistemático que se utiliza para recopilar información o evidencia específica en el contexto de una investigación o investigación. Estos métodos son herramientas prácticas que los investigadores utilizan para recopilar datos de forma estructurada y sistemática para responder preguntas de investigación o lograr objetivos específicos. La elección del método de recopilación de datos adecuado depende de la naturaleza de la investigación, las variables que se estudian y otros factores relevantes.

Instrumento

Arone (2020), menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas para recopilar comentarios de los participantes sobre sus percepciones, opiniones y comportamientos. Se pueden proporcionar en persona, por teléfono, correo electrónico o en línea.

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos, quienes evaluaron las interrogantes del cuestionario para así poder dar me pase a poder realizar dicha ejecución hacia los colaboradores.

3.5. Metodo de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados primero se obtendrá información acerca del Clima Organizacional con distintas fuentes de investigación que abarca el tema (citando autores), primero se realizará en el programa Word, pasar el proyecto por el programa anti plagio Turnitin y usando el programa Excel, después armar las diapositivas para la sustentación en el programa Power Point, ya que con este programa será mucho más factible poder realizar la tabulación de las encuestas realizadas a dicha población, así mismo poder agregar los distintos gráficos que se llegara a determinar más adelante.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ya que se realizó con estudios reales demostrando su veracidad.

- a) **Protección a las personas:** Los participantes de la investigación están protegidos mientras se respeta su privacidad; Datos personales como números de teléfono y la dirección del domicilio se proporcionó en el formulario de consentimiento y en el cuestionario. Igualmente, no lo sé le tomaron fotografías porque no obtuvieron el permiso adecuado. Se informa a cada empleado que los datos proporcionados se utilizarán únicamente con fines de investigación.
- b) **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Es una forma de contribución medio ambiente, proteger la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles un cuestionario escrito en papel reciclado con preguntas para hacer. Además, la electricidad se utiliza con moderación, algo para lo que los portátiles no son adecuados el trabajo de investigación lleva muchas horas.
- c) **Libre participación y derecho a estar informado:** El cuestionario se completó después de que se anunciara el propósito del estudio, según lo estipulado en el consentimiento informado. Además de la solicitud de participación dirigida al representante, el anuncio documento, su aceptación y firma del citado consentimiento. También se aclaran las dudas de los empleados sobre la información facilitada para garantizar su mayor seguridad durante la intervención.
- d) **Beneficencia no maleficencia:** No hay ningún daño en participar basándose en la información proporcionada y su solicitud de ser respetada, así como el anonimato de sus respuestas al cuestionario. Además, los horarios laborales no se interrumpen, esperamos a que queden libres y no atendemos al cliente para que no le moleste. También se destaca la importancia de su implicación en trabajos de investigación, destacando los beneficios que obtendrán del conocimiento del servicio al cliente y su importancia en la gestión de la calidad.

- e) **Justicia:** Todos los participantes del estudio fueron tratados cálidamente e informados sobre las razones y la importancia del estudio y la cooperación; Además, a todos se les dio un modelo de consentimiento igualitario y se les hicieron las mismas preguntas. También se les envió una copia de los resultados de la investigación.
- f) **Integridad Científica:** A cada participante del estudio se le informó que los datos proporcionados, como el nombre y apellido, así como el nombre de la empresa y la dirección comercial, solo se incluirían si se daba su consentimiento explícito. También se afirma que las respuestas proporcionadas se utilizan únicamente para el desarrollo de investigaciones. Finalmente, al gerente de la microempresa le pidieron permiso para tomar fotografías en el exterior de su empresa.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

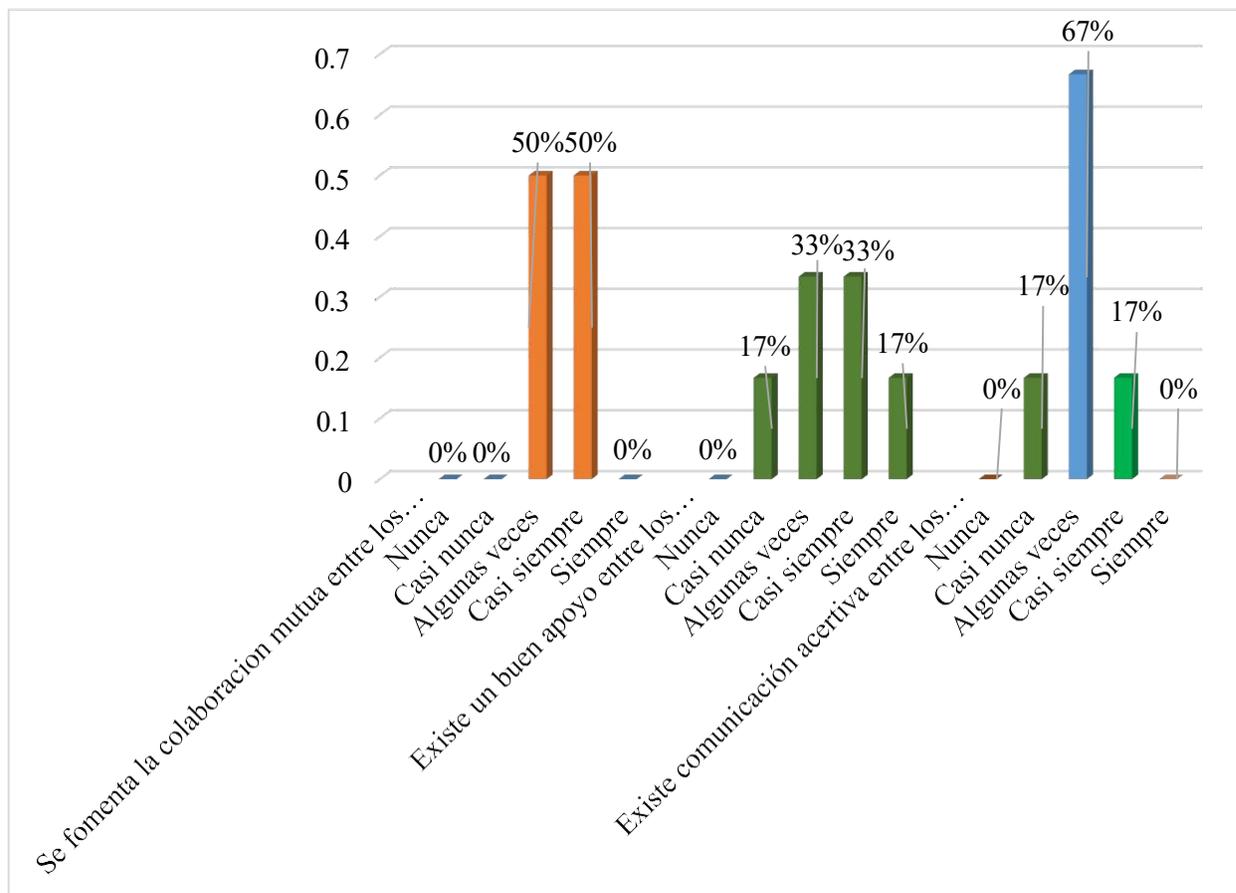
Conocer el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Trabajo en Equipo	fi	hi%
<u>Se fomenta la colaboración mutua entre los colaboradores</u>		
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	50%
Casi siempre	3	50%
Siempre	0	0%
Total	6	100%
<u>Existe un buen apoyo entre los colaboradores de la farmacia</u>		
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Algunas veces	2	33%
Casi siempre	2	33%
Siempre	1	17%
Total	6	100%
<u>Existe comunicación asertiva entre los colaboradores</u>		
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Algunas veces	4	67%
Casi siempre	1	17%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la pequeña empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Figura 1.

Trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.



Fuente. Tabla 1

Interpretación:

El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre hay colaboración mutua, el 33% expresaron que casi siempre hay apoyo entre colaboradores, el 67% manifiesta que solo algunas veces existe una comunicación asertiva entre los colaboradores.

Tabla 2.

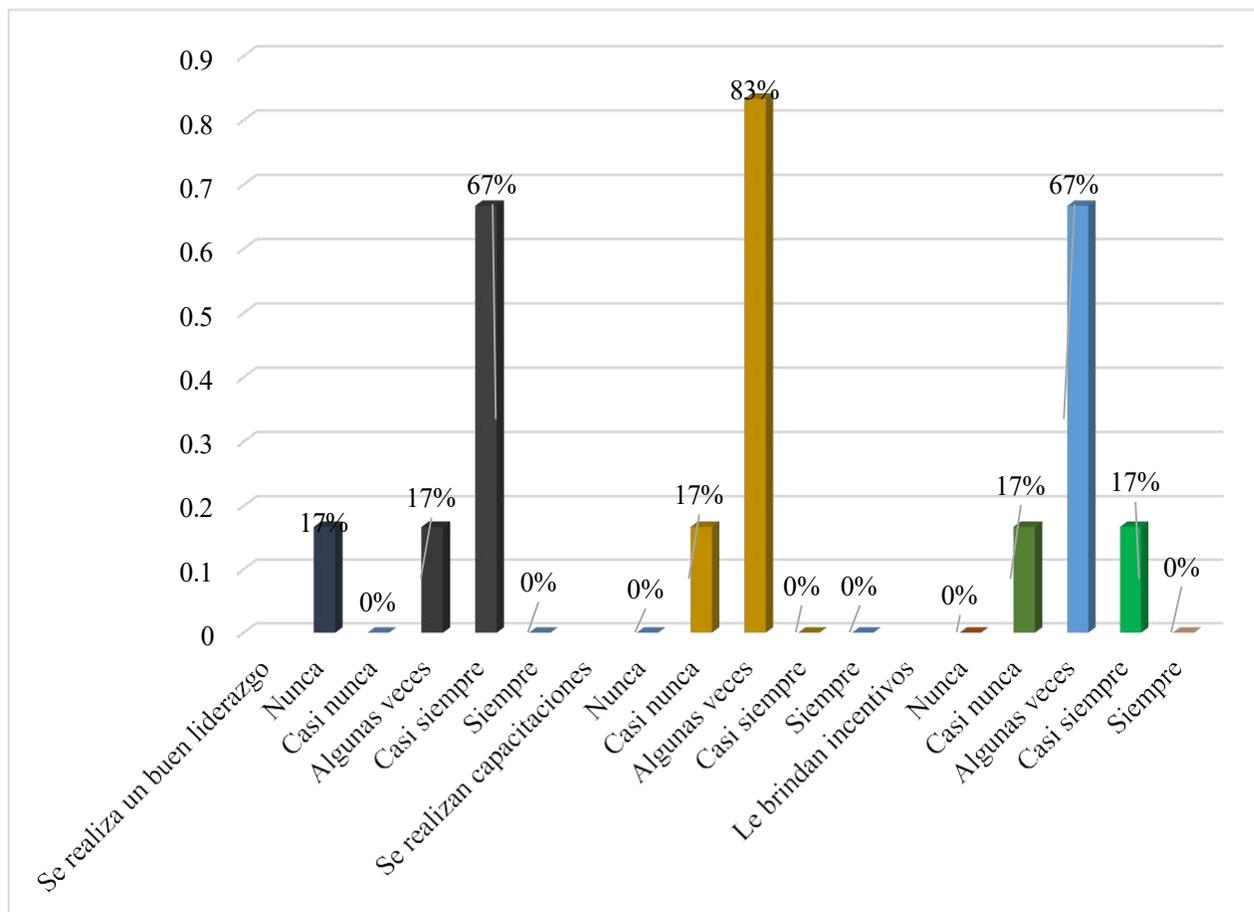
Identificar las Políticas Administrativas de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Políticas Administrativas	Frecuencia fi	Porcentaje hi%
Se realiza un buen liderazgo en la farmacia		
Nunca	1	17%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	1	17%
Casi siempre	4	67%
Siempre	0	0%
Total	6	100%
Se realizan capacitaciones periódicamente		
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Algunas veces	5	83%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	6	100%
Le brindan diferentes formas de incentivos		
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Algunas veces	4	67%
Casi siempre	1	17%
Siempre	0	0%
Total	6	100%

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la pequeña empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Figura 2.

Política Administrativa de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.



Fuente. Tabla 2

Interpretación:

El 67% de los trabajadores indicaron que casi siempre hay un buen liderazgo, el 83% expresaron que solo algunas veces se realizan capacitaciones, el 67% manifiesta que solo algunas veces existen incentivos colaboradores.

Tabla 3.

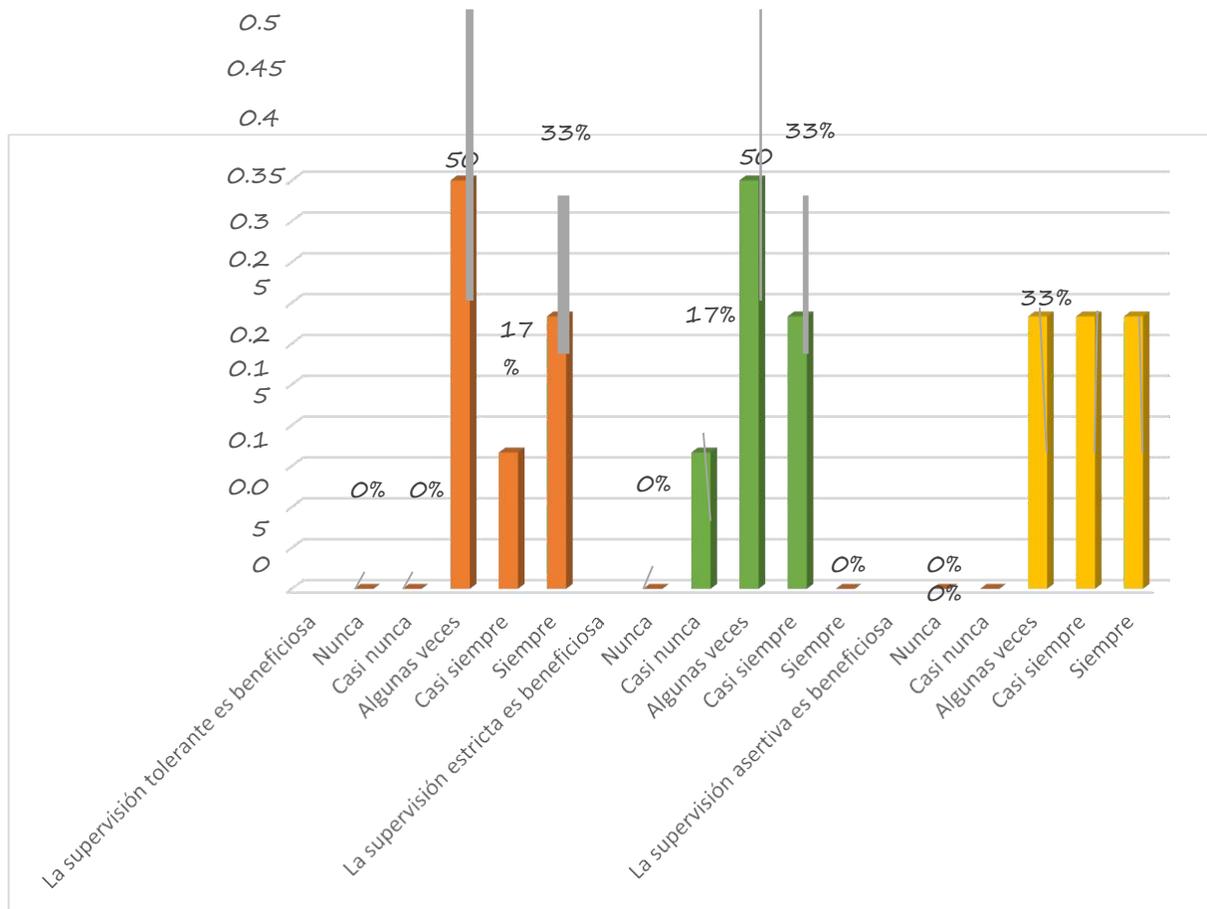
Determinar la Supervisión y Control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.

Supervisión y Control	Frecuencia fi	Porcentaje hi%
La supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño		
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	50%
Casi siempre	1	17%
Siempre	2	33%
Total	6	100%
La supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño		
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Algunas veces	3	50%
Casi siempre	2	33%
Siempre	0	0%
Total	6	100%
La supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño		
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	2	33%
Casi siempre	2	33%
Siempre	2	33%
Total	6	100%

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la pequeña empresa Cadena de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020

Figura 3.

Supervisión y Control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.



Fuente. Tabla 3

Interpretación:

El 50% de los trabajadores indicaron que solo algunas veces la supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño, el 50% expresaron que solo algunas veces la supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño, el 63% manifiesta que casi siempre la supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño laboral.

Plan de Mejora.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acción de Mejora	Responsables	Presupuesto
Clima Organizacional	Comunicación	El 67% menciona que algunas veces existe comunicación asertiva entre los colaboradores.	Miedo a ser reemplazados, al compartir ideas e inquietudes entre compañeros no tienen esa confianza y prefieren generalmente el individualismo.	No existe una buena comunicación entre los colaboradores ya que son más celosos con su trabajo.	Brindar confianza en cada labor encomendada, que puedan socializar sin miedo a que sean reemplazados en el trabajo.	Gerente.	S/.1,000.00
	Capacitación	El 83% menciona que solo algunas veces se realizan capacitaciones	No existe una buena atención e información de vendedor hacia cliente porque no se capacitan apropiadamente.	No existen capacitaciones constantes en dicha organización.	Realizar capacitaciones constantes 1 vez por semana mínimo.	Gerente	S/.1,000.00
	Supervisión Estricta	El 53% menciona que una supervisión estricta sería beneficioso para su desempeño	Una supervisión estricta es hostigante para el personal ya que no le da libertad de desenvolverse de una manera asertiva.	No existe tanto control como una supervisión exhaustiva hacia el personal.	Realizar supervisiones acorde al desempeño del personal.	Gerente	S/.1,000.00

V. DISCUSIÓN

Tabla 1

Conocer el Trabajo en Equipo del clima organizacional de los colaboradores de las cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020.

Colaboración mutua: Los trabajadores manifiestan que el 50% casi siempre tienen una buena colaboración entre ellos, este resultado discrepa con Leonardo & Diosa (2019) quien hace mención que el 45% de trabajadores son indiferentes con sus compañeros.

Apoyo: Los trabajadores manifiestan que el 33% casi siempre tienen un apoyo ya sea de parte de los colaboradores o jefe, este resultado concuerda con Martínez (2018) quien hace mención que el 61% de trabajadores afirman que las actitudes de sus compañeros son negativas.

Comunicación: El 67% de trabajadores mencionaron que solo algunas veces tienen una buena comunicación, este resultado contrasta con Barra (2021) quien indica que el 51% de trabajadores afirman tener casi siempre una buena comunicación.

Tabla 2

Identificar la Política Administrativa del clima organizacional de los colaboradores de las cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020.

Liderazgo: Los colaboradores indicaron en un 67% casi siempre se realiza un buen liderazgo en la Farmacia, este resultado concuerda con Da Silva (2018) el 66% de los trabajadores mencionan que el líder es dinámico. Asimismo, concuerda con Huaman (2022) el 65% de los trabajadores mencionan que casi nunca hay comunicación de jefe a trabajador.

Capacitación: Los colaboradores indicaron en un 83% que solo algunas veces se ejecutan capacitaciones en la Farmacia, este resultado concuerda con Da Silva (2018) quien menciona que el 80% de los trabajadores si reciben adestramientos de parte de la Organización de forma constante.

Incentivos: Los colaboradores indicaron en un 67% algunas veces le brindan diferentes formas de incentivos, este resultado contrasta con Barra (2021) quien indica que el 51% de trabajadores si han recibido estímulos por parte de la Organización.

Tabla 3

Determinar el control y la supervisión del clima organizacional de los colaboradores de las cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020.

Supervisión estricta: Los colaboradores declaran que el 50% de supervisiones estrictas es casi siempre beneficioso para ellos, este resultado coincide con Martínez (2018) quien alude que el 31% de trabajadores si reciben un control estricto por parte de las organizaciones.

Supervisión tolerante: Los colaboradores declaran que el 50% de supervisiones tolerantes es casi siempre beneficioso para ellos, este resultado discrepa con Da Silva (2018) quien alude que el 80% de los trabajadores si reciben un control tolerante ya que las Organizaciones como farmacias se requiere de mucho tino y cuidado.

Supervisión asertiva: Los colaboradores declaran que el 33% de supervisiones asertivas algunas veces es beneficioso, este resultado discrepa con Barra (2021) quien indica que el 51% de trabajadores comentan que solo algunas veces se realiza un control a todos los trabajadores. Igualmente concuerda con Lloccallsi (2023) quien indica que el 65% de trabajadores mencionan que en esta organización se exige un rendimiento alto.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC: 20600371887

Razón Social: CADENAS DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C.

Dirección Legal: Jr. Grau Nro. 298

2. Misión

Poner a disposición de los pacientes y de los profesionales de la salud medicamentos seguros y eficaces, alineados a los estándares internacionales de calidad vigentes, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.

3. Visión

Su propósito como modelo de negocio es llevar con calidez, optimismo, salud, bienestar y ahorro a todas las comunidades del Perú. En este sentido, la empresa proyecta cambiar la historia de la salud en las comunidades donde operan, a través de la mejor calidad, el mejor precio y la mejor gente.

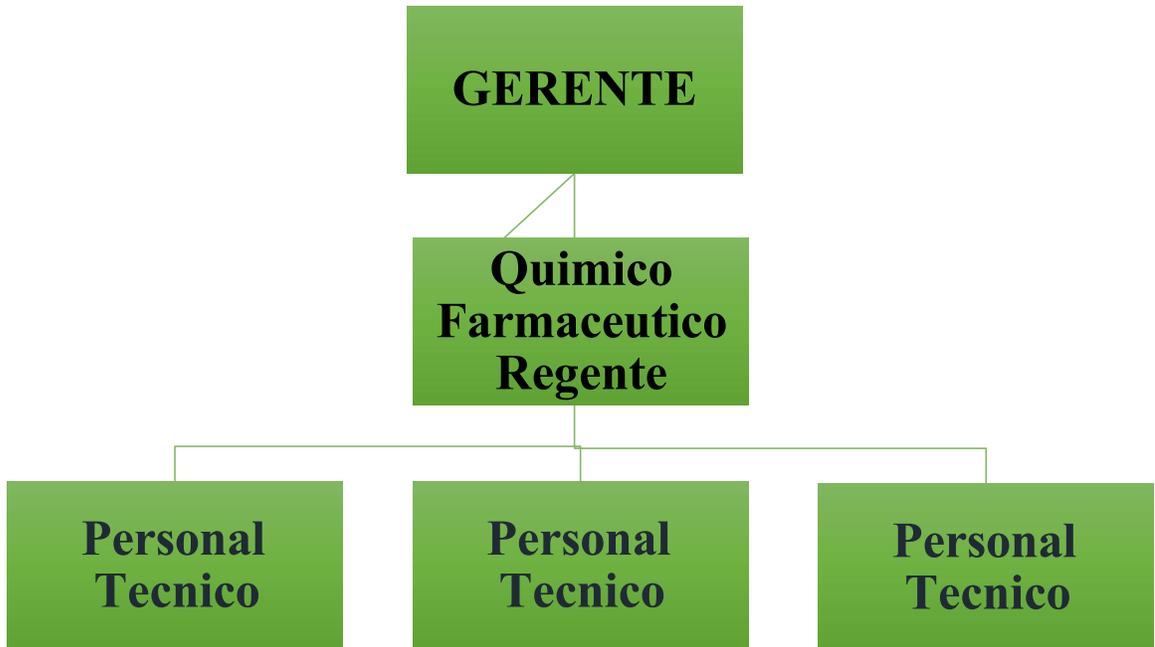
4. Objetivos

Ser una empresa comprometida con la salud de miles de peruanos, líderes en la atención y en donde tú y tu familia pueden encontrar todo lo que necesiten.

5. Productos y/o servicios

- Dispensar y en su caso controlar y supervisar el expendio de productos.
- Verificar y controlar que el despacho de las rectas se efectúe según lo estipulado
- Decepcionar, clasificar, registrar y distribuir correctamente la documentación dirigida al establecimiento.
- Cumplir las normas, reglamentos y manual de procedimientos de la botica.
- Colaborar cuando las necesidades del servicio lo requieran.

6. Organigrama de la empresa.



7. Diagnostico General.

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>Cuenta con químicos con experiencia en los preparados magistrales.</p> <p>Brinda confianza.</p> <p>Posee local amplio.</p> <p>Va creciendo con sucursales en diferentes puntos de la ciudad.</p>	<p>Mucha competencia.</p> <p>Supervisión constante de los entes reguladores.</p>
Fortalezas	F-O	F-A
<p>Buena asistencia al comprar el medicamento.</p> <p>Cuenta con productos magistrales de muy buena calidad.</p> <p>Técnicos farmacéuticos y químicos farmacéuticos.</p> <p>Sistema autorizado.</p> <p>Auxiliar constante.</p>	<p>Realizar campañas para el muestreo de la buena calidad que brindan.</p> <p>Tratar de conseguir un local propio.</p>	<p>Crear fidelidad con realizando servicios de calidad con promociones de compras.</p>
Debilidades	D-O	D-A
<p>Precios altos.</p> <p>Local alquilado.</p> <p>Equipos desactualizados.</p> <p>Mala comunicación.</p> <p>Bajo sueldo.</p>	<p>Establecer propuestas sobre los precios altos puede ser descuentos o promociones.</p> <p>Gestionar los equipos para poder mejorar la calidad del servicio.</p>	<p>Solicitar a las autoridades mayor consideración sobre las supervisiones constantes.</p> <p>Mejorar los incentivos del personal ya que un personal motivado tiende a tener un mejor desempeño.</p>

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora sobre el Clima Organizacional en la pequeña empresa del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020; en este sentido dicha propuesta se realizó porque existe la necesidad de mejorar el trabajo en equipo, la política administrativa, supervisión y control de trabajo para los colaboradores se sientan más motivados y comprometidos desempeñando un servicio y atención al cliente de una manera eficiente.

Los trabajadores indicaron que casi siempre hay colaboración mutua, casi siempre hay apoyo entre colaboradores, solo algunas veces existe una comunicación asertiva entre los colaboradores. El trabajo en equipo en la farmacia es fundamental para garantizar un servicio eficiente y de calidad. Debido a que las farmacias son entornos que brindan servicios de atención médica y dispensan medicamentos, la colaboración entre los miembros del equipo es clave para brindar una atención segura y eficaz al paciente. Por lo cual las Farmacias especializadas S.A.C., lo realiza de una manera eficiente.

Los trabajadores indicaron que casi siempre hay un buen liderazgo, algunas veces se realizan capacitaciones y también solo algunas veces existen incentivos a los colaboradores. Estas políticas son esenciales para establecer estándares de práctica, garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la calidad de los servicios farmacéuticos. La industria farmacéutica está en constante evolución, introduciendo nuevos fármacos, tecnologías y métodos. La capacitación mantiene informados a los empleados para que puedan brindar a los clientes información precisa y actualizada.

Los trabajadores indicaron que solo algunas veces la supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño, algunas veces la supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño y casi siempre la supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño laboral. El control y la supervisión estricta son aspectos fundamentales de la gestión de farmacia que garantizan el cumplimiento, la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Esto implica que los farmacéuticos gestionen y controlen los niveles de inventario de medicamentos y productos. Esto asegura la disponibilidad de los medicamentos necesarios, evitando productos caducados y desabastecimientos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las Farmacias especializadas S.A.C. lo siguiente:

1. Establecer líneas de comunicación abiertas y claras entre todos los miembros del equipo. Esto incluye compartir información relevante sobre cambios de protocolo, actualizaciones de medicamentos y cualquier otra información importante para sus actividades diarias. Asegúrese de que cada miembro del equipo tenga roles y responsabilidades claramente definidos. Esto evita la duplicación de esfuerzos y garantiza que todos sean conscientes de sus responsabilidades específicas.
2. Desarrollar programas de formación que se adapten a las necesidades individuales y colectivas de los empleados. Esto garantiza que la formación sea relevante y aplicable a las tareas diarias de cada empleado. Priorizar la capacitación en seguridad y los procedimientos operativos estándar para minimizar el riesgo de errores de medicación y garantizar la seguridad del paciente.
3. Introducir bonificaciones basadas en el desempeño individual o del equipo. Establezca objetivos alcanzables y vincule bonificaciones al logro de objetivos específicos, como mayor productividad o satisfacción del cliente. Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional como cursos de capacitación, programas de certificación o patrocinios de educación continua. El acceso a oportunidades de crecimiento puede ser un factor de motivación importante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcovert Roman, R. (2019). *Que es el Clima Organizacional*. España.
- Arone Falconi, M. (2020). *Tecnica e instrumento de recoleccion de datos concepto*. Lima.
- Barra Flores, M. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3474/T037_43696012_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas Ticlla, M. (2019). *Concepto de Politica administrativa*. Arequipa.
- Chuquillanqui Taípe, G. (2023). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los profesionales de salud de farmacia del Hospital Dos de Mayo - 2023*. Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9500/T061_44439476_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cisneros Soca, M. (2021). *Muestra en una Investigacion*. Lima.
- Cordova Caceres, e. (2020). *El Clima organizacional a nivel Internacional*. España.
- Da Silva, G. (2018). *Clima Organizacional en el sector Farmacéutico, 2018*. Venezuela. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0108203/intro.pdf>
- Delgado Torres, A. (2021). *El clima Organizacional en Latinoamerica*. Colombia.
- Fernandez de la cruz, C. (2020). *Diseño no experimental*. Ecuador.
- Galán, M. (2018). *Metodología de la investigación - Las Hipotesis de la Investigación*.
- García Mancilla, M. (2022). *Supervision y Control en Farmacias*. Lima.
- Gomez Prada, y. (2019). *Metodologia de la investigacion*. Lima.
- Gonzales Prada, A. (2020). *Caracteristicas del Clima Organizacional*. Lima.
- Huaman Guzman, M. E. (2022). *Clima Organizacional y la atención farmacéutica del personal de una cadena de boticas de San Juan de Lurigancho, Lima 2022*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Leonardo Villalobos, J., & Diosa García, J. (2019). *Influencia del Clima Laboral en la Calidad de los Productos en las Empresas Farmacéuticas de la Ciudad de Bogotá Sector Puente Aranda, 2019*. universidad Ean, Colombia. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12781/VillalobosJohan2023.pdf?sequence=1>

- Lloccallsi Huamani, A. (2023). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Boticas del distrito de Cayma – Arequipa, 2019*. Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/13195/B3.2633.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Flores, M. (2019). *El clima Organizacional y sus factores mas relevantes*. Lima.
- Mancilla Marquina, M. (2021). *Poblacion y Muestra de una investigacion*. Lima.
- Martínez Pizza, L. (2018). *Clima Organizacional e Insatisfacción Laboral en el área comercial de un Laboratorio Farmaceutico: caso SAE S.A. La Paz*. Universidad mayor de San Andrés., Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24447/T-1612.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Flores, M. (2020). *El Clima Organizacional*. Lima.
- Rivas, D. (21 de febrero de 2023). *El Trabajo En Equipo En Las Organizaciones*. Obtenido de <https://psicologiaorganizacional.com.mx/el-trabajo-en-equipo-en-las-organizaciones-segun-autores/>
- Rojas Cisneros, M. (2022). *El clima Organizacional concepto, definicion y aprendizaje*. Quito.
- Sandoval Santa Cruz, T. (2021). *Que es el Clima Organizacional de una Empresa*. Lima.
- Solier Vitor, R. (2018). *Incidencia de la cultura y Clima Organizacional en la efectividad de la dirección de personal en el hospital de apoyo de huanta, Ayacucho 2018*. UNSH, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4372/2/Tesis%20Ad149_Sol.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2017). *Investigación Científica*. México: Limusa Noriega.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo será el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: Caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: ¿caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020? Cómo es la supervisión y control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso: Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo implementar la mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020?.</p>	<p>Objetivo general: Determinar el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Conocer el trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020. Identificar las políticas administrativas en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020. Determinar la supervisión y control en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso Cadenas de Farmacias Especializadas S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>En la presente investigación Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro farmacias: caso cadenas de farmacias especializadas S.A.C. del Distrito de Ayacucho, 2020. No se plantea hipótesis por tratarse de ser una investigación de nivel descriptivo. Galán (2018) Menciona: “Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otra variable, fundamentalmente son estudios que muestran las relaciones entre causa y efecto. No todas las investigaciones llevan hipótesis, si la investigación es de tipo descriptivo no requiere hipótesis, es suficiente plantear preguntas de investigación, en otras palabras, es suficiente el enunciado y los objetivos para una investigación de tipo descriptivo-cuantitativo”).</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Políticas Administrativas. • Supervisión y Control. 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 06 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información.

Encuesta Realizada a los trabajadores de la Organización.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES**

Señor (a):

La presente encuesta es anónima y forma parte de una investigación titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENAS FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**; que tiene por propósito recaudar información veraz y correcta por ello se le ruega responder con total seriedad. Le solicito su comprensión y apoyo contestando las diferentes preguntas que a continuación se indican, marcando con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente.

La información obtenida de esta encuesta es básicamente para fines de investigación.

DATOS PERSONALES:

Sexo: Femenino Masculino

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Trabajador 1.

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?				X	
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?					X
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?			X		
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?				X	
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?			X		
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?			X		
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?			X		
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?		X			
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?			X		

Trabajador 2.

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?			X		
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?			X		
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?			X		
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?				X	
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?			X		
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?			X		
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?			X		
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?			X		
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?			X		

Trabajador 3.

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?			X		
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?			X		
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?			X		
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?				X	
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?			X		
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?			X		
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?			X		
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?			X		
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?			X		

Trabajador 4.

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?			X		
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?			X		
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?		X			
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?				X	
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?			X		
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?				X	
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?					X
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?				X	
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?				X	

Trabajador 5.

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?			X		
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?		X			
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?			X		
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?			X		
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?		X			
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?		X			
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?				X	
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?				X	
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?				X	

Trabajador 6.

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Considera usted que se fomenta la colaboración mutua entre el resto de trabajadores de la farmacia?				X	
2	¿Considera usted que existe un buen apoyo y trabajo en equipo entre los miembros del personal?				X	
3	¿Considera usted que existe una comunicación efectiva y abierta entre los colaboradores de la farmacia?			X		
4	¿Considera usted que se realiza un buen liderazgo en la organización rubro farmacia en la que labora?				X	
5	¿Usted considera que se realizan capacitaciones periódicamente en la organización rubro farmacia en la cual labora?			X		
6	¿Usted considera que la organización rubro farmacia en la cual labora le brinda diferentes formas de incentivos?			X		
7	¿Considera usted que una supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño?					X
8	¿Considera usted que una supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño?			X		
9	¿Considera usted que una supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño?					X
Gracias por su gentil colaboración						

Anexo 03. Validez del Instrumento.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Nilton Armando Arellano Flores identificado con DNI
94868470 MAGISTER EN Administración Estratégica de Empresa - PUCP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuestas, elaborado por la estudiante JANAMPA ONCEBAY Melina para efecto de su aplicación a los sujetos de la población- muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulada, **ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FARMACIAS: CASO CADENAS DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C. DEL DISTRITO DE AVACUCHO 2019** que se encuentra realizando.
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura 17 de Mayo del 2021


Nilton Armando Arellano Flores
DNI 1188470
CI 10 13017
Firma y sello

Anexo 04. Confiabilidad del Instrumento.

Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENAS DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020 y es dirigido por JANAMPA ONCEBAY Melisa, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar las características del CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FARMACIAS: CASO CADENAS DE FARMACIAS ESPECIALIZADAS S.A.C. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020.

Optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara aproximadamente 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, si usted desea ser informado de los resultados puede hacerlo mediante el N° de celular 917208047 o a través del correo electrónico: melisajanampanoncebay@gmail.com. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad [Católica Los Ángeles de Chimbote](#).

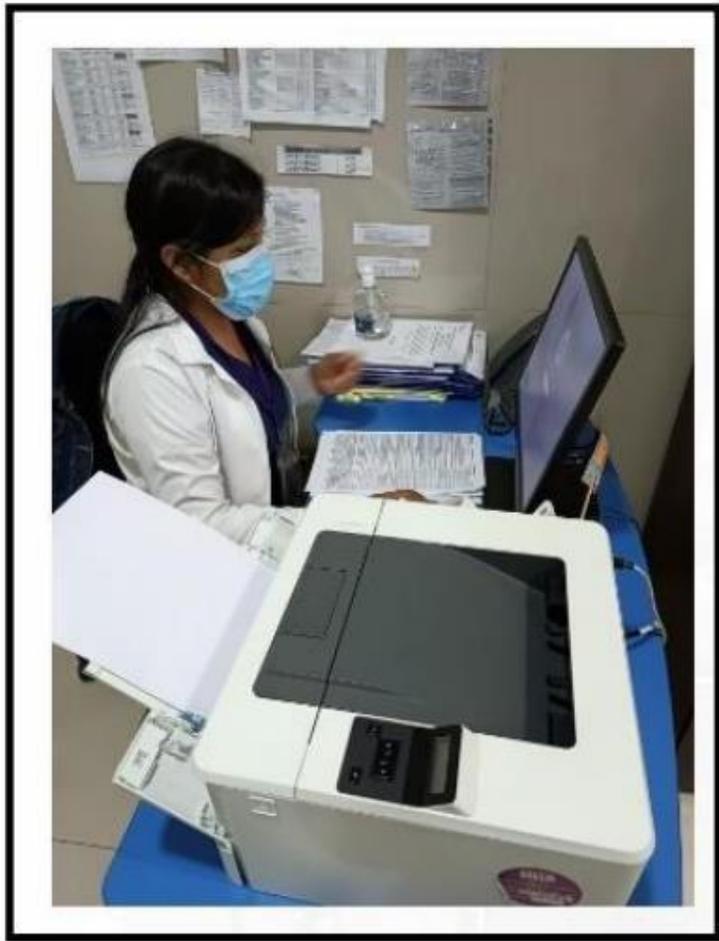
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:



Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.



Anexo 07 Evidencias de ejecución.



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.