



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y
PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO BODEGAS:
CASO BODEGA CAMPOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

RODRIGUEZ ROMERO DE GAMBOA, LIZ SOLEDAD
ORCID: 0000-0003-0300-1466

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rodríguez Romero de Gamboa, Liz Soledad

ORCID: 0000-0003-0300-1466

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad e Ingeniería, Escuela
Profesional de Administración, Chimbote,
Perú.

JURADO

Mgr. Rosillo de Purizaga, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo de Purizaga, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Ascencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi esposo, hijas y padres por haber sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro familia, como una meta más conquistada. Orgullosa de haberlos elegido y que estén siempre a mi lado en este momento tan importante.

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía,
fortaleza y su mano de fidelidad
han estado conmigo hasta el día de
hoy.

A mi familia por su constante
apoyo, paciencia y esfuerzo me
han permitido llegar a cumplir hoy
un sueño más, gracias por inculcar
en mí el ejemplo de esfuerzo y
valentía.

A mi asesor por su dedicada
labor en la enseñanza, paciencia
y comprensión contribuyendo
así al término de la
investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores para la variable Clima laboral y Proceso administrativo a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% practican los valores de la empresa, el 50% no está de acuerdo con la infraestructura y el equipo, 100% se identifica con la empresa y se siente orgulloso de la misma. En cuanto a los procesos administrativos, el 50% indicó que no cuenta con objetivos, 100% no cuenta con políticas y 75% manifestó no contar con estrategias. Así también, 100% no cuenta con manual de funciones, 50% participa en las decisiones de la empresa, 50% no corrige los errores. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con un clima laboral adecuado y el proceso administrativo requiere mejoras en función a las debilidades encontradas en sus procesos.

Palabras clave: Clima laboral, proceso administrativo, satisfacción y compromiso laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine if the improvement of the work environment and administrative process allows adequate management in micro and small companies in the commerce sector, winery category: Case of Bodega Campos, district of Los Olivos, 2021. The research was of design not experimental-transversal-descriptive-proposal. For the collection of information, a sample population of 4 workers was used for the variable Work environment and Administrative process, to whom a questionnaire of 21 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 50% practice the company's values, 50% disagree with the infrastructure and the team, 100% identify with the company and feel proud of it. Regarding administrative processes, 50% indicated that they do not have objectives, 100% do not have policies and 75% said they do not have strategies. Also, 100% do not have a manual of functions, 50% participate in the decisions of the company, 50% do not correct errors. The investigation concluded that the company does not have an adequate work environment and the administrative process requires improvements based on the weaknesses found in its processes.

Keywords. Work environment, administrative process, job satisfaction and commitment.

CONTENIDO

TITULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Marco conceptual	22
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1 Diseño de investigación.....	25
4.2 Población y muestra	26
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
4.5 Plan de análisis	28
4.6 Matriz de consistencia	30
4.7 Principios éticos.....	31
V. RESULTADOS	32
5.1 Resultados.....	32
5.2 Análisis de resultados	52
VI. CONCLUSIONES.....	61
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	62
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
Anexos.....	71

Anexo 1. Cronograma de actividades.....	71
Anexo 2. Presupuesto	72
Anexo 3. Ficha RUC de la empresa	73
Anexo 4. Cuadro de sondeo.....	74
Anexo 5. Consentimiento informado	75
Anexo 6. Instrumento de recolección de datos.....	79
Anexo 7. Validación del instrumento	81
Anexo 8. Hoja de tabulación	95
Anexo 9. Figuras	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021	32
Tabla 2. Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021	35
Tabla 3. Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Coincido con las creencias de la empresa	100
Figura 2. Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes	100
Figura 3. Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes	101
Figura 4. Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve	101
Figura 5. Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo.....	102
Figura 6. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas	102
Figura 7. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas	103
Figura 8. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas	103
Figura 9. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas	104
Figura 10. Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa	104
Figura 11. La empresa cuenta con políticas adecuadas	105
Figura 12. La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible	105
Figura 13. La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores	106
Figura 14. La administración de la empresa delega algunas funciones	106
Figura 15. Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella	107
Figura 16. La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros.....	107
Figura 17. Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado	108

Figura 18. Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa	108
Figura 19. Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados.....	109
Figura 20. Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo	109
Figura 21. En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa	110

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas, son las responsables de generar gran parte de los empleos e ingresos a las naciones, además de construir un imperio de emprendimientos en los mercados que tienen su origen en base a las necesidades de los clientes, dado el carácter emprendedor e innovador de algunas personas que toman el riesgo de dar puesta en marcha a sus propios negocios (Delgado y Chávez, 2018). En este sentido, estas microempresas por lo general comienzan con poco personal sin embargo a medida que pueden ir creciendo ameritan la colaboración de personas que forman parte de esta iniciativa y que coloquen todo su esfuerzo porque los objetivos de la organización sean alcanzados. En este sentido, para que estos esfuerzos puedan tener resultados este equipo de trabajo debe disponer de un clima laboral favorable que les permita ser motivados hacia el logro de resultados eficientes, con buenas relaciones interpersonales y trato adecuado (Jiménez y Mariño, 2018).

Sin embargo, un buen clima laboral no se logra por sí solo, sino que debe estar influenciado por una directiva capaz de propiciar una adecuada planeación de actividades, una organización conforme a la estructura de la empresa, con una dirección que atienda no solo las necesidades de sus clientes sino también de sus empleados y finalmente, con un control mediante el cual se pueda verificar cuando algunas acciones están desviándose de la planificación y las metas (Giraudier, 2018).

En España, las empresas miden su clima laboral constantemente porque han entendido que el potencial humano es la razón de ser de la empresa, son el motor que lo impulsa, no obstante, las condiciones adversas por las que pasa la economía de España, las empresas siempre se han preocupado por el bienestar de sus trabajadores, obteniendo la identificación de ellos con la empresa (El mundo, 2019).

En Colombia, se realizó un estudio a 182 pymes de diferentes sectores empresariales para identificar la importancia del clima laboral en los trabajadores, en dicho estudio se identificó una brecha donde factores como la innovación como generador de cambio y la sostenibilidad empresarial afectan el clima laboral de los trabajadores porque son determinantes para su permanencia en la empresa, debido a que si una empresa no innova, no puede ser sostenible y en consecuencia no hay crecimiento (Jordan, 2020).

En el Perú, el 81% de los trabajadores considera que el clima laboral en la empresa es muy importante para su rendimiento en la empresa, es por ello que es importante conocer las necesidades de los trabajadores, en qué situación se encuentran en la empresa, conocer el espacio donde trabajan, verificar si cuentan con el equipo y las herramientas para hacer bien su trabajo y saber cómo se sienten en su ambiente laboral (Andina, 2018).

En la bodega Campos, por ser una micro empresa familiar y quienes trabajan en dicha bodega son los mismos familiares, han creado un ambiente en el que los miembros toman decisiones de manera unilateral sin consultar aspectos generales de la empresa como precios, compra de productos, pago de proveedores a tiempo, entre otros, lo que ha generado entre ellos ciertos conflictos que ha devenido en un clima laboral tenso, que incluso ha deteriorado en ocasiones la relación familiar con llamados de atención, gritos y malestar entre los miembros que atienden la bodega.

Sin embargo, las causas de este problema que por general es frecuente en micro empresas familiares, es la delimitación de las funciones de quienes trabajan en la organización y el hecho de ser familiares confunden la situación y se da una condición de dualidad de mando. Esta situación hace que incluso dicho malestar es transferido hacia la atención al cliente, quienes notan a veces esa tensión en el ambiente y como efecto de ello prefieren comprar en otras bodegas cercanas, afectando las ventas de la bodega y en un futuro mediano la permanencia incluso en el mercado.

Frente a esta situación, es importante que se haga una delimitación de funciones donde se establezca un manual de organización y funciones que puede ser simple, con aspectos básicos para determinar las funciones de cada uno de los integrantes que participan en la micro empresa. Por otro lado, también es importante que se trabaje en la delimitación de los procesos para determinar los pedidos a proveedores y el pago de los mismos, verificación de stock y determinar la necesidad de productos a comprar.

De acuerdo a lo descrito en la problemática se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿La mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión dentro de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. Describir las características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

La presente investigación se justifica teóricamente porque los hallazgos que se registrarán luego de la aplicación de la encuesta y análisis de resultados y llegando a las conclusiones, podrán ser un aporte al conocimiento existente sobre los temas en cuestión. Así también,

el desarrollo de la investigación será sustentado en los enfoques teóricos encontrados para cada variable, explicando cada uno de ellos que vienen a ser el origen de las variables.

Los hallazgos encontrados en la investigación podrán convertirse en un diagnóstico de la problemática que actualmente está pasando la Bodega Campos, a partir de la cual se podrá realizar una propuesta sustentada en la problemática y en las herramientas de gestión administrativa para dar solución progresiva a la actual condición de la empresa en estudio, de tal manera que la misma pueda aplicarlas y evidenciar progreso paulatino.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores para la variable Clima laboral y Proceso administrativo a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% practican los valores de la empresa, el 50% no está de acuerdo con la infraestructura y el equipo, 100% se identifica con la empresa y se siente orgulloso de la misma. En cuanto a los procesos administrativos, el 50% indicó que no cuenta con objetivos, 100% no cuenta con políticas y 75% manifestó no contar con estrategias. Así también, 100% no cuenta con manual de funciones, 50% participa en las decisiones de la empresa, 50% no corrige los errores. La investigación concluye que la empresa no cuenta con un manual de funciones, organigrama y existe dualidad de mando, lo que causa malestar entre los colaboradores de la Bodega Campos, perjudicando el clima laboral.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Cedeño (2020) elaboró una tesis de Maestría sobre *Estudio del clima laboral orientado al desempeño operativo de los empleados de una empresa comercializadora de electrodomésticos*. El objetivo propuesto fue realizar un estudio sobre el clima laboral y sus implicancias en el rendimiento operativo de los trabajadores. Para tal fin se efectuó una metodología descriptiva y no experimental. Los resultados del trabajo muestran que la percepción del ambiente de trabajo de esta empresa no es satisfactoria, como resultado de un entorno de estrés y con poca orientación hacia el trabajo en equipo; lo cual implica que existe poca predisposición a cooperar y trabajar de manera uniforme en los objetivos organizacionales. Se concluyó que un mejor clima se percibe en las áreas de caja y bodegas mientras que en las áreas de ventas, cobranzas, Jefaturas y Control Interno la satisfacción con el clima es menor. Esto tiene repercusiones sobre el desempeño operacional, mientras que los funcionarios de Caja y Bodegas tienen un ambiente más empático de labores con jefes y pares no ocurre lo mismo con las otras áreas, las cuales soportan incluso un entorno más hostil con menor propensión al trabajo en equipo y la adaptación de ideas creativas surgidas desde los mismos trabajadores para hacer más agradable el ambiente de trabajo.

Peña (2020) elaboró una Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio PS. El objetivo de esta investigación fue elaborar un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para el control del efectivo de la bodega Outlet. Para tal fin se efectuó una metodología descriptiva y no experimental. Los resultados mostraron

que 100% de los trabajadores no conoce las normas de control en la empresa. 90% indicó que no cuentan con un manual de funciones. 75% indica que no existe una planificación de pagos adecuada. El autor concluyó que una propuesta recoge elementos novedosos para dichas empresas, si se considera que muchas de ellas adolecen de manuales y procedimientos, o cualquier otro documento que los guíe en la conducción acertada de la organización, en el empeño de vender y vender se pierde de vista el orden correcto a seguir para el efectivo, provocando un manejo desequilibrado dentro de la empresa, y no se cumplen las funciones correctas en cada área.

Rosero (2020) elaboró una *Propuesta de mejoramiento en procesos administrativos del área de talento humano en la ferretería Construpasto 2020*. Cuyo propósito fue diseñar una propuesta para la optimización de los procesos administrativos relacionados con el área de talento humano de la empresa del estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y cuantitativa. Se concluyó que la práctica llevada a cabo en ConstruPasto permitió observar las falencias de la empresa, entre ellas está la falta una descripción de su cultura organizacional, sin embargo, fue una buena experiencia contribuir en la redacción de la misión, visión y valores corporativos, puesto que a partir de este punto la empresa puede trazarse objetivos y metas que se van a cumplir a través de la conformación de un mejor equipo de talento humano a través de la mejora en los procesos de selección, contratación y capacitación del personal.

Rodríguez (2020) elaboró una tesis denominada "*Proceso administrativo y desarrollo empresarial caso Mipymes de abarrotes, ciudad de Jipijapa*". Cuyo objetivo fue: determinar de qué manera el proceso administrativo incide en el desarrollo empresarial de las Mipymes de abarrotes en la Ciudad de Jipijapa. La metodología fue descriptivo, no

experimental y transversal. Los resultados fueron que el proceso administrativo se ha convertido en un ente fundamental para el crecimiento, desarrollo y rentabilidad de las empresas en especial para las Mipymes, pero pese a esto se evidencia gran desconocimiento sobre esta área en las micros, pequeñas y medianas empresas de abarrotes de la ciudad de Jipijapa, ya que el 67% de la población encuestada manifestó no conocer, mientras que el 33% indicó que sí conoce sobre el tema ya que lo aplican en el diario vivir dentro del negocio pero en ciertos casos científicamente y en la mayoría de manera empírica ya que aluden no tener preparación estudiantil en este tema. El 49 % de los encuestados refirieron que el evadir el proceso administrativo genera problemas en el desarrollo empresarial. Otra información que se pudo obtener a través del levantamiento de información es que el 86% de estas Mipymes no ha realizado nunca un análisis FODA , debido al desconocimiento que presentan en el tema Se concluyó que en relación a los procesos administrativos, se identificó que los negocios que han sabido manejar este conocimiento indispensable para cualquier administrador o propietario en especial de las Mi pymes de abarrotes han, sabido operar de manera eficiente y eficaz sus recursos brindándoles rentabilidad y crecimiento con el pasar de los años.

Nasipucha (2019) elaboró una *Propuesta de implementación de un plan estratégico administrativo, para establecer el posicionamiento del negocio mini market: Gabriela*. El objetivo fue proponer una estrategia administrativa a la empresa del estudio para mejorar el posicionamiento del negocio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados indicaron que solo el 33% se encuentra de acuerdo en que la empresa le apoya en su mejora de desempeño al personal. 70% se encuentra satisfecho por el trabajo que realiza en el mini market. 70% está de acuerdo

con tener un manual de funciones. 67% informa que a veces se realiza evaluación del desempeño del trabajador. 100% no recibe capacitación de ningún tipo. El autor concluyó que la directiva no tiene mayor interés en el desarrollo del personal del minimarket, no existe monitoreo del desempeño del trabajador, existe inconformidad de los empleados por desconocimiento de acontecimientos en la empresa.

Suárez (2018) elaboró una *Propuesta de mejora del clima laboral de los trabajadores de la empresa Comisariato Hipermarket Norte*. Cuyo objetivo fue presentar una propuesta para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, cuantitativo y no experimental. En cuanto a los resultados presentados por el autor fue que el 54% de los trabajadores son mujeres y el 36% se encuentra entre 29 a 39 años de edad. El 80% de los trabajadores desaprueba el clima laboral en la organización, 100% indica que pocas veces recibe capacitación. 80% indica que los horarios de trabajo no se respetan, 50% indican que los ingresos que reciben no cubren sus necesidades básicas. El 100% indica estar disconforme con el trato que recibe de sus jefes. 60% no se sienten motivados por la empresa. Por lo que concluyeron que el clima labora en la organización no es adecuado, razón por la cual debe presentarse un plan de mejora a la institución.

Antecedentes nacionales

Ríos (2021) presentó una tesis denominada *“Caracterización de la motivación laboral y el volumen de ventas de las Mypes del sector comercio - rubro abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018”*. El objetivo fue determinar la caracterización de motivación laboral y volumen de ventas de las Mypes del Sector Comercio, Rubro Abarrotes distrito Tumbes 2018. Las conclusiones presentadas fueron que la mayoría de los trabajadores de los

abarrotes del distrito de Tumbes, de acuerdo a la Motivación Laboral indicaron que tienen un nivel bueno respecto a la escala valorativa, donde podemos percibir que los trabajadores están de acuerdo a su refrigerio de su trabajo y a las aspiraciones de subir de puesto. Se concluye que la mayoría de los jefes de los abarrotes del distrito de Tumbes, de acuerdo al volumen de ventas se obtuvo un índice de calificación muy bueno lo cual garantiza la proximidad al cliente adaptándose a las necesidades y la satisfacción que buscan al adquirir un producto.

Gamonal (2020) presentó una investigación sobre Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. Los resultados registrados son que 70% de las empresas evalúan los objetivos organizacionales, 70% hace uso de herramientas de calidad, 50% siempre emplea métodos para mejorar los procesos, 40% planifica las actividades enfocadas al logro de objetivos, 60% identifica los elementos de planeación estratégica, 100% asegura que hay división de trabajo en la empresa, 50% ha definido la estructura organizacional, 50% manifiesta tener una comunicación eficaz, 60% manifiesta que existe motivación. Por lo tanto, concluyó que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, esto se determinó a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor $r = 0,821$, con una significancia de 0,004.

Sicha (2018) elaboró una tesis sobre *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La metodología fue tipo aplicada, el nivel de estudio fue el correlacional – descriptivo. Los resultados indican que existen pocas posibilidades de desarrollo en la empresa. 31% no siente compromiso por la organización. 42% no recibe apoyo de los jefes para superar dificultades en la empresa. 51% define una comunicación inadecuada en la empresa. 35% determina que no hay compañerismo en la empresa. Concluyéndose con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 que existe un nivel de relación significativa entre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.

2.2 Bases teóricas

Variable 1. Clima laboral.

Según Chiavenato (2017) las teorías del clima laboral se basan en dos grandes escuelas de pensamiento; la primera escuela es la Gestalt, cuyo enfoque o modelo teórico está enfocado en la percepción que se tiene de la organización, donde las sumas de las partes constituyen un todo. En base a ello, se puede hacer referencia a la percepción de los individuos según dos percepciones importantes; primero se tiene que el individuo capta el orden de las cosas tal como existen en el mundo y segundo, crean un orden de acuerdo al proceso como está integrado el pensamiento, es decir, según esta escuela de pensamiento los individuos comprenden todo lo que les rodea conforme los criterios percibidos comportándose de la forma como ellos perciben el mundo.

Del mismo modo, se tiene la escuela funcionalista, la cual asegura que el comportamiento de un individuo va a depender íntegramente del ambiente que les rodea, así como de las diferencias individuales y el papel que estas juegan en el rol que ejerce la persona en su entorno. De esta manera un trabajador va a interactuar con su ambiente organizacional y participar de este, determinando de esta manera el clima laboral, por ende, su satisfacción y motivación (Chiavenato, 2017).

Definición del clima laboral.

Ayensa (2020) afirma que el clima laboral esta conceptualizado en torno al ambiente de trabajo, el cual se caracteriza por aspectos tangibles e intangibles, que se encuentran presentes en forma estable en una determinada organización, lo cual afecta las actitudes, la motivación y el comportamiento de sus miembros, por ende, influye en el desempeño de la organización y en la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Lértora (2018) menciona que el clima laboral comprende el ambiente en el cual se trabaja, señala como se siente el empleado en el sitio donde se desarrollan sus actividades laborales, considerando el tiempo que se labora y el dinero que un empleado gana. Es decir, el clima laboral está relacionado al ambiente de trabajo, las emociones de los miembros de dicha organización y a la motivación; lo que indica que el clima laboral coincide con la parte tanto física como emocional de los empleados (Lértora, 2018).

El clima laboral tiene el reflejo interno de la situación de la empresa, constituye un concepto dinámico que se construye partiendo de dos aspectos principales, la función de las situaciones organizacionales y la percepción de las personas en función de diversas situaciones particulares (Chiavenato, 2017).

En esa misma línea de pensamiento, Chiavenato (2017), indica que el clima laboral está integrado por diversas dimensiones, registros y enfoques que comprenden diferentes

ópticas dada la combinación de los siguientes enfoques; las condiciones físicas del entorno ambiental donde los empleados hacen su labor, dados los riesgos laborales y preventivos de los accidentes de las derivaciones del trabajo, según la atención que confiere importancia a la calidad de la vida laboral.

Seguido de las percepciones que tienen los miembros de la organización con respecto al trabajo y a sus compañeros de trabajo, además de las diferentes regulaciones estructurales y normativas del trabajo que dependerán de la estructura de la organización, el tamaño, los procesos técnicos del trabajo, los estilos de dirección, entre otros. Y finalmente, los elementos que permiten que el trabajador se pueda identificar con su trabajo, lo que facilita la satisfacción laboral (Chiavenato, 2017),

El clima laboral describe una serie de atributos que pueden ser inducidos según la forma como la organización se relaciona con sus miembros y el ambiente de trabajo. Es decir, el individuo dentro de una organización constituye una serie de actitudes y expectativas que describen a la organización como ciertas características que son estáticas y que resultan de ciertos comportamientos (Huaita y Luza, 2018). Disponer de un clima laboral positivo permite que los empleados mejoren su rendimiento, motivándolos a que se sientan más cómodos dentro de su entorno laboral, por lo tanto, se obtienen las mejores respuestas a su comportamiento lo que se evidencia en su productividad (Tirado et al., 2020).

Del mismo modo, Tirado et al., (2020), por refiere que este clima está relacionado con la percepción y apreciación que tienen los trabajadores en relación con los procesos y procedimientos, así como del ambiente físico, la interacción social con las personas, su comportamiento y su desempeño laboral.

El clima laboral es descriptivo y la cultura de la organización forma parte importante de ello, sustentándose en creencias, percepciones y valores; la cultura implica la percepción

descriptiva que se pueden abordar analíticamente y de forma cuantitativa. Algunos autores señalan, que todas las organizaciones tienen clima laboral, sin embargo, muchas no cuentan con una cultura lo que hace que su clima está debilitado, en ausencia de experiencias que se pueden compartir en el tiempo que haya generado un aprendizaje común de valores, normas y creencias compartidas que conforman la cultura de la organización (Chiavenato, 2020).

El clima laboral es una cualidad permanente de la organización, la cual la distingue del resto de las empresas y que es el resultado del comportamiento de sus miembros, las políticas establecidas, la cualidad que perciben sus miembros, la interpretación de su situación y finalmente, actúa como una fuente de presión para poder dirigir las actividades (Chiavenato, 2020).

De acuerdo a Rojas et al. (2020) explica que el clima laboral puede condicionar el comportamiento de los trabajadores, lo que puede limitar su nivel de motivación con respecto a las actividades que desarrolla, influyendo en la construcción de un ambiente favorable, estimulando al personal en la realización de sus actividades de acuerdo a un proceso de interacción entre los diferentes elementos del sistema administrativo y operativo de la organización.

Ayensa (2020), el clima laboral es indicador de la situación de la organización, lo cual está condicionado por diferentes elementos, entre los que se evidencian el lugar de trabajo, el equipamiento, las actitudes de los miembros que integran la organización, el estilo de dirección de la organización, los salarios y la identificación de la satisfacción que tiene cada empleado en el ejercicio de su labor.

Conforme lo indicado por Roncal (2020), el clima laboral está relacionado con lo que perciben o con la forma como los empleados describen lo que está a su alrededor en relación a su ambiente laboral, partiendo de una serie de dimensiones que se vinculan a

lo colectivo, la organización y la misma persona. Este clima laboral va a influir en la conducta del individuo que trabaja en la organización, lo que a su vez constituye un buen indicador de la satisfacción laboral y el nivel de compromiso que se evidencia en la organización, así como la productividad, la eficiencia, eficacia y desempeño laboral.

Dimensiones del clima laboral.

En el clima laboral interviene tres dimensiones, la cultura empresarial, la satisfacción laboral y el compromiso en el trabajo (Lértora, 2018). La primera dimensión es la cultura empresarial, la cual considera el conjunto de creencias, valores y modelos organizacionales, así como de la conducta de sus miembros, que son compartidas con el resto de los miembros de la organización y que distingue a la empresa. La cultura de la empresa está relacionada con sus políticas y normativas, así como con sus valores y creencias; los valores de la organización representan sus creencias y el modo de su conducta (Ayensa, 2020). Además de los valores, se tienen las percepciones que corresponden los procesos cognitivos que permiten dar interpretación al entorno físico y social que partiendo de estímulos y se seleccionado en funciones de los intereses del individuo; finalmente, las actitudes de los individuos también forman parte de la cultura de la organización. Las cuales estarán asociadas estrechamente a la satisfacción laboral y al ambiente de trabajo, así como de la percepción que tenga el individuo de su trabajo, así como de la predisposición que tenga para actuar de cierto modo, prediciendo el comportamiento de las personas.

Dimensión 2. Satisfacción laboral. está definida partiendo de la percepción que tienen los trabajadores, así como de las condiciones laborales que hacen posible que el trabajador se sienta contento y satisfecho en su trabajo, considere que tiene un trabajo estable que remunera bien sus esfuerzos y compromiso. La satisfacción laboral está condicionada a las condiciones de infraestructura, espacio y equipo para poder realizar sus funciones

laborales; seguido de la motivación de los empleados y finalmente, las remuneraciones que los trabajadores reciben por realizar su trabajo (Chiavenato, 2020).

Las organizaciones deben procurar que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo, dado que esto motivara su rendimiento laboral y la calidad de su desempeño. Es decir, la cercanía de la casa al trabajo, su fácil acceso, el espacio para efectuar sus labores, la temperatura del área de trabajo, el equipamiento adecuado, la buena iluminación, entre otros elementos como pueden ser la motivación al trabajador, la ausencia de liderazgo y la autonomía (Lértora, 2018).

Las condiciones de la infraestructura o espacio donde se desarrollan las actividades laborales; el grado en el cual los miembros de la organización pueden percibir la motivación para un mejor desempeño laboral, propiciando una producción destacada lo que por lo general está relacionado con la implicación y compromiso con la promoción en el trabajo (Chiavenato, 2020); el liderazgo que es la manera en la cual los miembros de la organización perciben que la dirección o gerencia se comportan, destacando su estilo de relación con respeto al resto de los empleados (Ayensa, 2020). En toda microempresa es necesario disponer de un líder para poder unir los esfuerzos que realiza el personal para poder alcanzar los beneficios (Arguello et al., 2020).

Dimensión 3. Compromiso en el trabajo. El compromiso laboral es un estado psicológico que caracteriza las relaciones interpersonales entre los empleados y las organizaciones, que cuentan con tres componentes esenciales; un compromiso afectivo que tiene el empleado hacia la organización, el compromiso de continuidad hacia la empresa y el compromiso normativo (Chiavenato, 2020).

En cuanto al compromiso emocional, el trabajador podrá valorar el trato que recibe en su lugar de trabajo, la confianza y autonomía que tiene para poder realizar sus funciones, el reconocimiento a sus logros, la fluidez de sus relaciones interpersonales con sus

compañeros, entre otros (Lértora, 2018). En este sentido, los factores emocionales que condicionan el clima laboral, consideran la motivación, el liderazgo, la autonomía y el reconocimiento.

Para Tirado et al., (2020), los factores emocionales son elementos importantes para poder garantizar la competitividad y la supervivencia de las organizaciones en los mercados; en este sentido, la capacidad emocional de los individuos, así como sus habilidades para trabajar en equipo y la nueva organización de la empresa es relevante para poder gestionar adecuadamente los sentimientos y emociones de los empleados.

Si un empleado esta emocionalmente estable, puede desarrollar fácilmente sus capacidades de adaptación y competencias laborales, para con ello direccionar mejor la organización hacia el logro de los resultados. Cuando un individuo tiene la capacidad de llegar a su equipo de trabajo a altos niveles de productividad, pueden garantizar el éxito de la organización; en caso contrario, pueden contraer el riesgo de que los colaboradores adopten posturas que son apáticas y poco productivas.

La necesidad que tienen los trabajadores, para dar continuidad a la organización en base a los beneficios que obtienen de la organización y finalmente, el compromiso normativo que tiene el empleado porque a nivel moral siente que está en deuda con la organización.

Variable 2. Proceso administrativo.

El proceso administrativo ha ido evolucionando con el tiempo a través de las teorías administrativas que lo explican; tales como, la escuela del pensamiento empírico donde se dice que el análisis de experiencias o antecedentes, implican generalidades que pueden emplearse para el pensamiento y las acciones futuras de la escuela empírica. Seguido de la escuela que involucra la teoría científica, propuesta por Winslow, Lawrence y Gilbrech, los cuales establecieron que la administración debe sujetarse a un método científico que

involucre la identificación de objetivos, la información resultante de la observación, la formulación de hipótesis, etc (Cardona et al., 2018).

Adicional a ello, Taylor observó que los trabajadores realizaban diferentes tareas, anotando el tiempo y los movimientos que involucraban todas y cada una de estas tareas, con la finalidad de poder diseñar y ejecutar tareas en el trabajo. Definiendo las primeras etapas de la administración como, el análisis de las tareas, el diseño de las tareas, la selección y capacitación de los empleados y los pagos de los incentivos (Nery et al., 2019).

Mientras que Lawrence realizó aportes para la programación y el control de la producción, prestando atención especial al clima y a la cooperación de los trabajadores, para lo cual definió y estableció los sistemas de remuneración, al que llamo primas y tareas de Gantt. En este caso Gantt determinó que la administración requería de algunos datos científicos que pudieran fijarse como estándares reales del trabajo. En este sentido, Gantt estableció una gráfica de barras que servía de técnica para la planeación y el control (Veintimilla et al., 2020).

Por otro lado, la escuela de las relaciones humanas se sustentó en diversos factores tanto psíquicos como sociales, que tenían la finalidad de elevar la producción en las áreas de trabajo, mejorando así el bienestar de los integrantes de la organización. Para ello, se tiene la propuesta realizada por Elton Mayo quien aseguraba que la motivación de los empleados para poder realizar bien su trabajo, iba más allá de la recompensa monetaria, sino que los trabajadores debían darle un sentido y valor a su trabajo, sentir que lo que hacían era útil (Arguello et al., 2020).

Además de ello, las teorías administrativas propuesta por Fayol en el año 1916, quien argumentó que las organizaciones debían funcionar en base a una estructura que tenía que contar con funciones técnicas, financieras, comerciales, administrativas, contables y de

seguridad. Bajo lo cual se esperaba que dichas funciones se llevaran a cabo siguiendo un proceso de planeación, organización, dirección, coordinación y control. A través del cual se pudiera dividir el trabajo, establecer relaciones de autoridad, responsabilidad, disciplina, unidad de mando, la subordinación de los intereses individuales, la jerarquización, la centralización, el orden y la equidad (Luna, 2020).

Finalmente, la teoría estructuralista de la administración la cual surgió en la década de los 50 como un desdoblamiento de análisis de los autores que se orientan en la teoría burocrática, como análisis interno dada los elementos integrantes dada su decisión del trabajo, su responsabilidad y la interrelación de sus organizaciones sociales (Meza, 2017).

Del mismo modo, la escuela de administración de los sistemas surgió en los años 60 la cual propuso una serie de factores interno y externos, que integran el pensamiento administrativo lo cual fue sustentado por diversos enfoques, donde se destaca la contribución de Ludwing Von Bertalanffy quien en el año 1968 establece que el sistema está conformado por una serie de elementos que forman una actividad o un procedimiento para alcanzar una meta u objetivo (Arguello et al., 2020).

Definición del proceso administrativo.

El proceso administrativo consiste en la aplicación eficiente de la planeación, la organización, la dirección y el control de las organizaciones, empleando para ello los recursos adecuados conforme los objetivos fijados (Arguello et al., 2020). Mientras que Hernández y Hernández (2019), señalan que el proceso administrativo comprende una serie de etapas mediante las cuales se lleva a la práctica la administración de una organización, donde las dimensiones más populares son la planeación, la organización, la dirección y el control. Y finalmente, Falconi et al., (2019), refiere que el proceso administrativo implica la existencia de niveles de desarrollo organizacional a nivel de

diferentes funciones, la planificación, la organización de la estructura, la coordinación de las actividades, la dirección estratégica de los recursos y el control de las organizaciones.

Dimensiones del proceso administrativo.

Las dimensiones del proceso administrativo involucran la planeación, la organización, la dirección y el control (Arguello et al., 2020). Donde la primera dimensión, corresponde a la planeación, la cual consiste en determinar qué requiere la empresa, donde se va a establecer la organización y cuando será el inicio de sus operaciones, así como los mecanismos que utilizará para lograrlo (Arguello et al., 2020). Es decir, la planeación comprende el establecimiento de los objetivos, las políticas, programas, estrategias y presupuesto, para poder ejecutar adecuadamente el proceso administrativo (Pereyra, 2020).

Según algunos estudios, en México al menos el 75% de las microempresas fracasan antes de cumplir sus primeros 3 años de vida, debido a muchas razones; entre las que se puede mencionar la ausencia de un plan bien estructurado de negocio, la ausencia de creación de valor y el reducido rendimiento financiero. Por ello, es importante que los emprendedores sean capaces de impulsar, desarrollar y emplear estrategias que les faciliten la identificación de las fortalezas y las debilidades de la organización (López y De la Garza, 2019).

La planeación es importante porque es la base del proceso administrativo, además permite preparar a la organización para enfrentar los problemas que se presentan, se define considerando el ambiente interno de la empresa de allí la importancia de preservar un buen clima laboral, evalúa el entorno para poder gestionar posibilidades, programa el tiempo y los recursos, establecer los fundamentos del control, apoya la organización y gestiona una correcta dirección (Arguello et al., 2020).

Los indicadores de la planeación son; los objetivos de la organización, definidos como el propósito hacia el cual está dirigida la organización; las estrategias las cuales determinan el propósito fundamental a mediano y largo plazo de la empresa; y finalmente, las políticas de la organización las cuales sirven para orientar el pensamiento y las acciones de la directiva.

La segunda dimensión, es la organización. Comprende un grupo de personas que tienen un propósito en común, los cuales se encuentran unidos por una serie de relaciones de responsabilidad y autoridad, cuya responsabilidad de la administración es organizar los recursos de la organización y realizar de forma eficiente las operaciones (Arguello et al., 2020). La organización es la función administrativa que busca alcanzar los de la planeación, realizando una serie de actividades que después son coordinadas para que estas puedan actuar como una sola, logrando propósitos comunes (Luna, 2020).

La organización comprende la coordinación de todas las actividades de los empleados que conforman la empresa dado el propósito para poder obtener más beneficios de acuerdo a los materiales empleados, los recursos técnicos y humanos, para la ejecución de la planeación. La organización permite que las actividades que han sido planificadas sean del conocimiento de todos los miembros de la organización, a través de la autoridad, las responsabilidades y la comunicación, sin perder la jerarquización de los integrantes de la organización (Pereyra, 2020).

Los indicadores de la organización comprenden; el diseño organizacional está definido como la forma y la manera bajo la cual la organización pretende estructurarse y comportarse para poder lograr sus objetivos; seguido del diseño departamental, el cual señala la estructura de la organización por área o departamento, atendiendo una división jerárquica. Y finalmente, el diseño de cargos y tareas conforme el puesto de trabajo y según las capacidades, conocimiento y destrezas del individuo (Chiavenato, 2017).

La tercera dimensión, es la Dirección. La cual esta conceptualizada como un elemento de la parte administrativa, en el que se logra una realización personal efectiva para todo lo planeado, a través de las autoridades del administrador, en el ejercicio de la toma de decisiones, sea que se tomen dichas decisiones de manera directa y con más frecuencia (Pereyra, 2020). Arguello et al., (2020), plantea que la dirección dentro de una organización se encarga de supervisar, inspeccionar y asegurar que se empleen racionalmente los recursos y se ejecuten correctamente los procedimientos de trabajo, con eficacia y eficiencia.

La dirección del proceso administrativo implica una función muy compleja que por lo general debe ser liderada por gerentes y personas competentes, que sean capaces de poder dirigir la organización, gestionar adecuadamente sus recursos y fomentar la participación del personal en el logro de los objetivos de la organización (Morales, 2017).

La dirección a nivel organización, debe garantizar las buenas relaciones interpersonales entre los empleados, así como velar porque los planes se ejecuten correctamente tal y como había sido establecido. Así como también, propiciar los esfuerzos para poder motivar la comunicación entre los stakeholders y el buen ejercicio del liderazgo (López, 2019).

Los indicadores de la dirección del proceso administrativo, comprenden; la toma de decisiones por parte de la directiva de la empresa en consistencia con la información obtenida de los procesos, procedimientos y actividades, así como también considerar la opinión de los empleados; seguido de la integración del personal y la supervisión de las actividades, verificando que estas coincidan con lo planeado (Chiavenato, 2017).

Dimensión 4. Control. Durante el proceso administrativo el control se encarga de evaluar los resultados, si fueron alcanzados según lo inconvenientes o simplemente la forma de poder corregirlos o ejecutarlos (Pereyra, 2020). El control registra la medición de los

resultados actuales y futuros, de acuerdo a los resultados esperados ya sea total o parciales, con la finalidad de poder corregir, mejorar y formular nuevos planes.

Teniendo como principios de control, el equilibrio que debe existir entre la autoridad y la responsabilidad que se ha otorgado a un empleado; seguido de los indicadores que evalúan los resultados de forma estándar; oportunidad que debe ser asignada ante el control de los problemas evitando los errores y tomando las medidas correctivas; la desviación para lo que es necesario analizar los problemas o causas que han perjudica a la planeación, con el objetivo de detectar que los originó y presentarlos de nuevo (Pereyra, 2020).

Zambrano (2021), señala que el control organizacional debe realizarse desde arriba hacia abajo, donde el control desde arriba lo realizan los departamentos u organismos superiores, mientras el control hacia abajo lo deben ejecutar los mismos trabajadores con su participación y discusión en función de sus actividades, por ello es importante que los empleados tengan el derecho de poder comunicar las fallas y deficiencias que tiene la dirección de los procesos.

El control comprende la base fundamental de la dirección y comprende un elemento esencial del proceso administrativo, lo que permite detectar si los resultados que se han obtenido coinciden con los objetivos previstos, detectando las falencias y tomar las medidas correctivas, demostrando la claridad de la transparencia de todos los procesos a fin de disipar los fantasmas que perjudican el desarrollo de la organización (Zambrano, 2021).

2.3 Marco conceptual

Control. Registra la medición de los resultados actuales y futuros (Luna, 2020).

Clima laboral. Se refiere al conjunto de elementos que corresponden a una cultura empresarial formada en la organización, lo que despierta en los colaboradores satisfacción y compromiso en el trabajo (Chiavenato, 2017).

Compromiso en el trabajo. Es un estado psicológico que caracteriza las relaciones interpersonales entre los empleados y la organización (Chiavenato, 2017).

Cultura empresarial. Conjunto de creencias, valores y conducta de sus miembros, que son compartidas con el resto de los miembros de la organización (Chiavenato, 2017).

Organización. Comprende un grupo de personas que tienen un propósito en común.

Dirección. La parte administrativa, en el que se logra una realización personal efectiva para todo lo planeado (Luna, 2020).

Proceso administrativo. Consiste en la aplicación eficiente de la planeación, la organización, la dirección y el control de las organizaciones, empleando para ello los recursos adecuados conforme los objetivos fijados (Luna, 2020).

Planeación. Comprende el establecimiento de los objetivos, políticas, estrategias y presupuesto, para ejecutar el proceso (Luna, 2020).

Satisfacción laboral. Percepción del trabajador hacia sus condiciones laborales (Chiavenato, 2017).

Tienda de abarrotes. Son pequeñas empresas comercializadoras a menor escala que venden productos de uso cotidiano, como víveres, artículos de limpieza, bebidas gaseosas y jugos y mercadería que se consume diariamente (Dóriga, 2017).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis de investigación, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014), “no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis... sólo se emplean para predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p. 108).

En la presente investigación: *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, Distrito de los Olivos, 2021*. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo – de propuesta.

Para Hernández y Mendoza (2018), afirman que las investigaciones no experimentales no tratan de probar el efecto de una variable mediante la experimentación en otra.

- En tal sentido, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Según Hernández y Mendoza (2018) se les denomina también transeccionales porque solo requiere un solo momento para obtener la información y de allí no se vuelve a recoger la información.

- Fue transversal porque el estudio de investigación clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.

Para Hernández y Mendoza (2018), las investigaciones descriptivas se emplean para describir poblaciones, personas, objetos o acontecimientos de la situación que presenta en el momento que se realiza tal actividad.

- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa

del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

La ISO 9001:2015 (2020), una propuesta de mejora es la oportunidad para aumentar la capacidad de los procesos de lograr los resultados deseados, por lo cual, las oportunidades de mejora se fundamentan en la consecución de objetivos que permitan maximizar el efecto de las buenas prácticas.

- Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

4.2 Población y muestra

Según la definición emitida por Hernández y Mendoza (2018), se le considera población a todos los elementos que se integran para realizar una investigación a quienes se les ha escogido en función a criterios de inclusión y exclusión determinados por el autor y reúnen características que cubran las expectativas de la investigación.

- Se utilizó una población de 4 trabajadores de la bodega Campos. Para ambas variables Clima Laboral y Proceso Administrativo.

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es una parte representativa de la población que cumple con las características de la misma.

- Se utilizó una muestra de 4 trabajadores de la bodega Campos. Para ambas variables Clima Laboral y Proceso Administrativo.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala / medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Clima laboral	Chiavenato (2017) se refiere al conjunto de elementos que corresponden a una cultura empresarial formada en la organización, lo que despierta en los colaboradores satisfacción y compromiso en el trabajo.	Cultura empresarial	Conjunto de creencias, valores y conducta de sus miembros, que son compartidas con el resto de los miembros de la organización.	Creencias	Cuestionario con Escala de Likert
				Valores	
				Conductas	
		Satisfacción laboral	Percepción del trabajador hacia sus condiciones laborales.	Infraestructura	
				Espacio y equipo	
				Remuneración	
		Compromiso en el trabajo	Es un estado psicológico que caracteriza las relaciones interpersonales entre los empleados y la organización.	Compromiso afectivo	
				Compromiso emocional	
				Compromiso normativo	
Proceso administrativo	Consiste en la aplicación eficiente de la planeación, la organización, la dirección y el control de las organizaciones, empleando para ello los recursos adecuados conforme los objetivos fijados (Luna, 2020).	Planeación	Comprende el establecimiento de los objetivos, políticas, estrategias y presupuesto, para ejecutar el proceso.	Objetivos	Cuestionario con Escala de Likert
				Políticas	
				Estrategias	
		Organización	Comprende un grupo de personas que tienen un propósito en común	Especialización	
				Delegación	
				Responsabilidad	
		Dirección	La parte administrativa, en el que se logra una realización personal efectiva para todo lo planeado.	Toma de decisiones	
				Liderazgo	
				Integración	
		Control	Registra la medición de los resultados actuales y futuros.	Comprobación.	
				Corrección.	
				Retroalimentación.	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Hernández y Mendoza (2018), es un documento propio de las investigaciones cuantitativas, donde integra las características que se quieren recoger del objeto de estudio para luego ser cuantificados en el procesamiento estadístico que sigue, por lo que esta información se obtiene de manera sistemática.

- La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta, la cual estuvo direccionada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Según Hernández y Mendoza (2018), es un formato que contiene preguntas relacionadas a las variables del estudio, las cuales tratan de obtener la información que se requiere para satisfacer la necesidad de saber acerca de las variables estudiadas y que al ser procesadas dan un panorama o percepción de lo que se estudia.

- El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborado con 21 preguntas, las primeras 9 preguntas están direccionadas al clima laboral y las 12 últimas sobre los procesos administrativos de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. (Ver anexo 3).

4.5 Plan de análisis

Para Hernández y Mendoza (2018), el plan de análisis es un mapa de la ruta que el investigador va a seguir para poder analizar los datos de la encuesta realizada, este ayuda a concretar los objetivos que se establecieron al iniciar el estudio.

- Se tuvo en cuenta en primer lugar la elaboración del cuestionario, el cual fue analizado, corregido y aceptado por el investigador y un especialista en el tema. Se determinó la muestra a investigar y se procedió a aplicar la encuesta a aquellos

negocios que tengan la disposición de aceptar ser encuetados que en general fueron 04 trabajadores de la bodega Campos. Luego de obtener los resultados, estos fueron trasladados a una hoja de Excel para ser tabulados y posteriormente trasladarlos en una hoja del programa estadístico SPSS – 25 para exponer los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra que fueron interpretados y analizados con posterioridad.

4.6 Matriz de consistencia						
Título:	Enunciado	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.	¿La mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión dentro de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021?.	<p>Determinar sí la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.</p> <p>Describir las características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.</p>	<p>Variable 1. Clima laboral</p> <p>Variable 2. Proceso administrativo</p>	Población muestral: 4 integrantes de la bodega Campos.	La investigación fue de diseño: No experimental-transversal-Descriptivo-de propuesta.	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios.</p> <p>Plan de análisis: Se aplicó la encuesta, se tabuló la misma en hoja de Excel y luego se procedió en el programa SPSS-25, a realizar las tablas y figuras estadísticas.</p>

4.7 Principios éticos

Los principios éticos que se han considerado en esta investigación se basó en el Código de ética propuesto por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, los cuales se detallan a continuación.

Protección a las personas. Este principio consistió en informarles a los participantes de esta investigación que sus datos proporcionados no serán expuestos ni revelados en este documento, así también la información proporcionada será única y exclusivamente para uso académico y los propósitos de esta investigación.

Libre participación y derecho a estar informado. Los colaboradores en esta investigación fueron informados acerca del propósito de la misma y fue necesario que firmen un consentimiento informado para tener evidencia de su aceptación, en tal sentido, la aceptación a que participen en este estudio fue de su entera voluntad, sin necesidad de coacción para que lo hagan.

Beneficencia y no maleficencia. En el consentimiento informado, se manifestó que la información proporcionada por el participante no será empleada en su contra para perjudicarlo. Por el contrario, su contribución fue muy importante para el desarrollo de esta investigación.

Justicia. En cumplimiento a este principio, en esta investigación la información recolectada no fue manipulada bajo ninguna condición a beneficio del investigador.

Integridad científica. En esta investigación se registró información veraz, la cual puede ser verificada en la fuente de donde se extrajo, para ello se citó las fuentes de donde fueron extraídas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Características del clima laboral	N	%
Coincido con las creencias de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	25.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	1	25.00
Total	4	100.00
Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	2	50.00
Total	4	100.00
Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	25.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	1	25.00
Total	4	100.00
Considera que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio		
Nunca	2	50.00
Muy pocas veces	1	25.00
Algunas veces	1	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00

Continua...

Tabla 1*Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.*

Características del clima laboral	N	%
Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo		
Nunca	2	50.00
Muy pocas veces	2	50.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	75.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	100.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	100.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

	<i>Concluye...</i>	
Características del clima laboral	N	%
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Tabla 2

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Características del proceso administrativo	N	%
Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa		
Nunca	2	50.00
Muy pocas veces	2	50.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
La empresa cuenta con políticas adecuadas		
Nunca	4	100.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible		
Nunca	3	75.00
Muy pocas veces	1	25.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores		
Nunca	4	100.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Características del proceso administrativo	N	%
La administración de la empresa delega algunas funciones		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	75.00
Siempre	1	25.00
Total	4	100.00
Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	00.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	50.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Características del proceso administrativo	N	Concluye...
		%
Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados		
Nunca	4	100.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo		
Nunca	1	25.00
Muy pocas veces	1	25.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	50.00
Algunas veces	2	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Tabla 3

Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Poco espacio para el desplazamiento dentro de la bodega.	Disposición inadecuada de muebles, equipos y mercadería.	Hacer un estudio de distribución de planta. Considerar los productos que tienen mayor rotación para exhibirlos con mayor fuerza. Aplicar estrategias de merchandizing. Comprar organizadores para colocar los productos. Reponer frecuentemente los productos que se van acabando en los anaqueles.	Administrador y colaboradores.
No emplea las tecnologías de información en sus procesos.	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la bodega.	Adquirir una caja registradora, con sistema de control. Controlar el stock mínimo por producto.	Administrador.
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión y objetivos de la empresa.	Plantear Misión, Visión, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	Administrador y colaboradores.
No cuenta con políticas	Desconocimiento de elaboración de políticas.	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar políticas de la empresa.	Administrador.
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias.	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar estrategias de gestión empresarial.	Administrador.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones.	Capacitación en gestión empresarial. Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones. Elaborar organigrama de la empresa.	Administrador.

Continúa...

Tabla 3

Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Concluye...

Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Estilo de liderazgo deficiente.	Dirección de la empresa deficiente.	Capacitación en gestión empresarial. Asumir un estilo de liderazgo acorde a las condiciones que se presentan. Dialogar con los colaboradores sobre los temas que conciernen a la empresa para mejorar. Integrar al personal mediante el diálogo y actividades conjuntas.	Administrador y colaboradores.
Los objetivos no se comprueban con indicadores.	No cuenta con indicadores.	Capacitación en gestión empresarial. Elaboración de indicadores por objetivo. Controlar el cumplimiento de los objetivos.	Administrador.
Los errores detectados de los procesos de la empresa no se corrigen a tiempo.	Desconocimiento de procesos de retroalimentación.	Capacitación en gestión empresarial. Analizar los errores. Sistematizar los aprendizajes de los errores.	Administrador y colaboradores.

PLAN DE MEJORA PARA LA BODEGA CAMPOS

1. Datos de la empresa

Nombre o razón social: Bodega Campos.

Giro de la empresa: Venta de abarrotes.

Dirección: Calle Opalo N° 1206 Urb. Angélica Gamarra. Los Olivos. Lima.

Nombre del representante: Víctor Amado Campos Avellaneda.

RUC: 10102000159

2. Misión

Proveer de productos de primera necesidad con una atención de calidad a los vecinos de la urbanización Angélica Gamarra.

3. Visión

En el 2025, ser la primera opción de compra de productos de primera de necesidad de la Urb. Angélica Gamarra, posicionándonos en la mente del consumidor como una bodega que cuenta con todos los productos que requiere el cliente y con una atención de trato cordial.

4. Objetivos

Compromiso. Nos identificamos con la empresa y con nuestros clientes, satisfaciendo sus expectativas de compra de productos de primera necesidad.

Honestidad. Vendemos productos informándole al cliente sobre la calidad y características de los mismos, siendo justo en cantidad y precio.

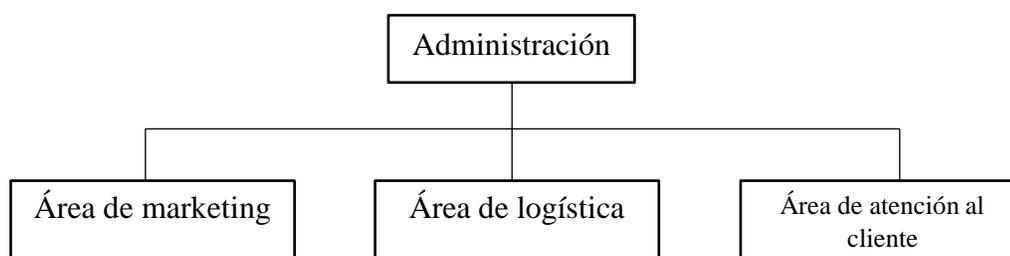
Capacidad de respuesta. Atendemos a nuestros clientes con la rapidez y atención que requiere, atendiéndoles de manera personalizada.

Empatía. Entendemos las necesidades de los clientes y es por ello que siempre tenemos los productos que requieren.

5. Producto y/o servicio

Venta de abarrotes y productos de primera necesidad.

6. Organigrama



7. Descripción de funciones

Administración	
Perfil	Capacidad de liderazgo. Habilidad comunicativa. Conocimientos de administración y gestión de empresas. Organizado y con capacidad resolutoria. Capacidad para tomar decisiones. Capacidad para trabajar en equipo. Debe ser una persona responsable y sensata. Proactiva.
Cargo	Administrador
Funciones	Realizar el proceso administrativo en la empresa. Gestionar el equipo humano de la tienda. Gestión de horarios de trabajo de los colaboradores. Formular políticas y procedimientos adecuados para mejorar y garantizar el adecuado funcionamiento de una tienda. Preparar y aprobar el presupuesto, además de fijar precios y tarifas de descuentos. Realiza el control de ingresos y egresos de la tienda. Pago de proveedores. Enviar los comprobantes a contador para el pago de impuestos a Sunat.

Área de marketing	
Perfil	Conocimientos de marketing y comercialización. Analítico. Creativo. Organizado. Proactivo.
Cargo	Encargado del área marketing
Funciones	Realizar estudios de mercado. Conocer la competencia y estrategias que emplea. Elaborar estrategias de marketing acordes al mercado. Realizar campañas relacionadas con la promoción de productos. Atención al cliente. Sugerir precios y promociones de productos.

Área de logístico	
Perfil	Conocimiento de organización de inventarios. Organizado.
Cargo	Encargado de Logística.
Funciones	Realizar las compras de mercadería. Contactar con proveedores de productos y llegar a acuerdos en cantidad, calidad y precio de productos. Control de inventarios y stock de productos. Atención al cliente. Reposición de stock en los anaqueles de la tienda. Mantener limpio el lugar de ventas. Recibir mercadería de proveedores. Control de caducidad de mercadería.

Área de atención al cliente	
Conocimiento del cliente.	
Encargado de atención en tienda	
Registra las ventas diarias en tienda. Cuidar por la correcta imagen de la tienda. Tratar de contentar a todos los clientes ofreciendo un trato atento y amable. Desarrolla estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente. Ofrecer soluciones para los diversos problemas que puedan surgir. Informar a la administración de las preferencias de compra de los clientes. Realizar cierre de caja diariamente.	

8. Diagnóstico general

Análisis FODA	<p>Oportunidades</p> <p>Política de mercado libre. Existencia de variedad de productos. Ubicación geográfica de fácil acceso.</p>	<p>Amenazas</p> <p>Existen otras tiendas cercanas. Variedad de precios y calidad de productos en el mercado. Inestabilidad política. Inflación. Subida de precios. Crecimiento económico estancado.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>El local es propio. Los trabajadores son familiares. El negocio es familiar. La bodega es conocida en la urbanización. Tiene productos variados. Cuenta con productos que requieren los clientes. El trato con los clientes es cordial. Buena ubicación del local.</p>	<p>FO</p> <p>Ampliar el horario de atención en la tienda. Realizar una mejor distribución. Determinar los cargos en la bodega. Realizar un manual de funciones y responsabilidades. Implementar estrategias de marketing adecuadas.</p>	<p>FA</p> <p>Implementar sorteo de canastas de víveres mensuales por compras frecuentes. Realizar acuerdos con proveedores para mantener precios por determinada cantidad de compras.</p>
<p>Debilidades</p> <p>No cuenta con servicio de delivery. No cuenta con estrategias de mercadotecnia. Discusiones constantes por la duplicidad de mando entre familiares. Inadecuada distribución de productos.</p>	<p>DO</p> <p>Realizar promociones de productos de mayor salida con aquellos que tienen poca rotación. Implementar el servicio de delivery. Determinar una delimitación de la línea de mando.</p>	<p>DA</p> <p>Realizar una adecuada distribución de planta. Capacitación en gestión empresarial.</p>

9. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores en la Bodega Campos
Poco espacio para el desplazamiento dentro de la bodega.	Disposición inadecuada de muebles, equipos y mercadería, esto hace que los espacios sean reducidos y haya desorden en el salón de venta.
No emplea las tecnologías de información en sus procesos.	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la bodega. Lo que hace que menos control y el proceso sea más lento.
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión y objetivos de la empresa, eso hace que la empresa no tenga una visión de crecimiento.
No cuenta con políticas	Desconocimiento de elaboración de políticas. Esto hace que no haya lineamientos para poder tomar decisiones y haya desorganización.
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias. Por lo tanto no hay estrategias de marketing que permitan el crecimiento de la empresa y tampoco estrategias relacionadas a la organización de la empresa.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones, lo que ocasiona que haya dualidad de funciones y mando, aspecto que ocasiona desorganización y pugnas entre los trabajadores002E
Estilo de liderazgo deficiente.	Dirección de la empresa deficiente, porque no existe un liderazgo definido, todos siendo familia quieren mandar y hacer las cosas a su manera.
Los objetivos no se comprueban con indicadores.	No cuenta con indicadores, al no tener objetivos claros, tampoco cuentan con indicadores, lo que ocasione un estancamiento al no saber si están creciendo o no.
Los errores detectados de los procesos de la empresa no se corrigen a tiempo.	Desconocimiento de procesos de retroalimentación. Al desconocer cómo se administra una empresa, tampoco tienen procesos claros para detectar problemas y mejorarlos o erradicarlos, por lo tanto no hay retroalimentación para hacer esas mejoras.

10. Problemas

Indicadores	Problemas	Detalles
Poco espacio para el desplazamiento dentro de la bodega.	Disposición inadecuada de muebles, equipos y mercadería.	La mercadería en la bodega se ve un poco desordenada por el poco espacio que cuenta la bodega, además faltan anaqueles para colocar la mercadería, lo que ocasiona que a veces no se encuentre la mercadería que solicita el cliente y hayan demoras en el proceso.
No emplea las tecnologías de información en sus procesos.	No cuenta con equipos de cómputo para realizar operaciones en la bodega.	El proceso de cobro de las compras que hacen los clientes, se registran o no de manera manual, a veces se emiten boletas y otras veces no, lo que ocasiona una inversión de tiempo inadecuada.
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión y objetivos de la empresa.	La bodega Campos jamás se ha propuesto una misión y visión desde su fundación, todo se ha realizado de manera informal, porque consideran a la tienda como un ingreso adicional lo que no le ha permitido crecer en las dimensiones que se considera que debe estar, tampoco cuenta con objetivos a corto, mediano o largo plazo.
No cuenta con políticas	Desconocimiento de elaboración de políticas.	El problema parte del desconocimiento de herramientas de gestión, lo que no permite que se implementen estrategias de organización y no se formulen políticas que son los lineamientos dentro de los que se pueden tomar decisiones.

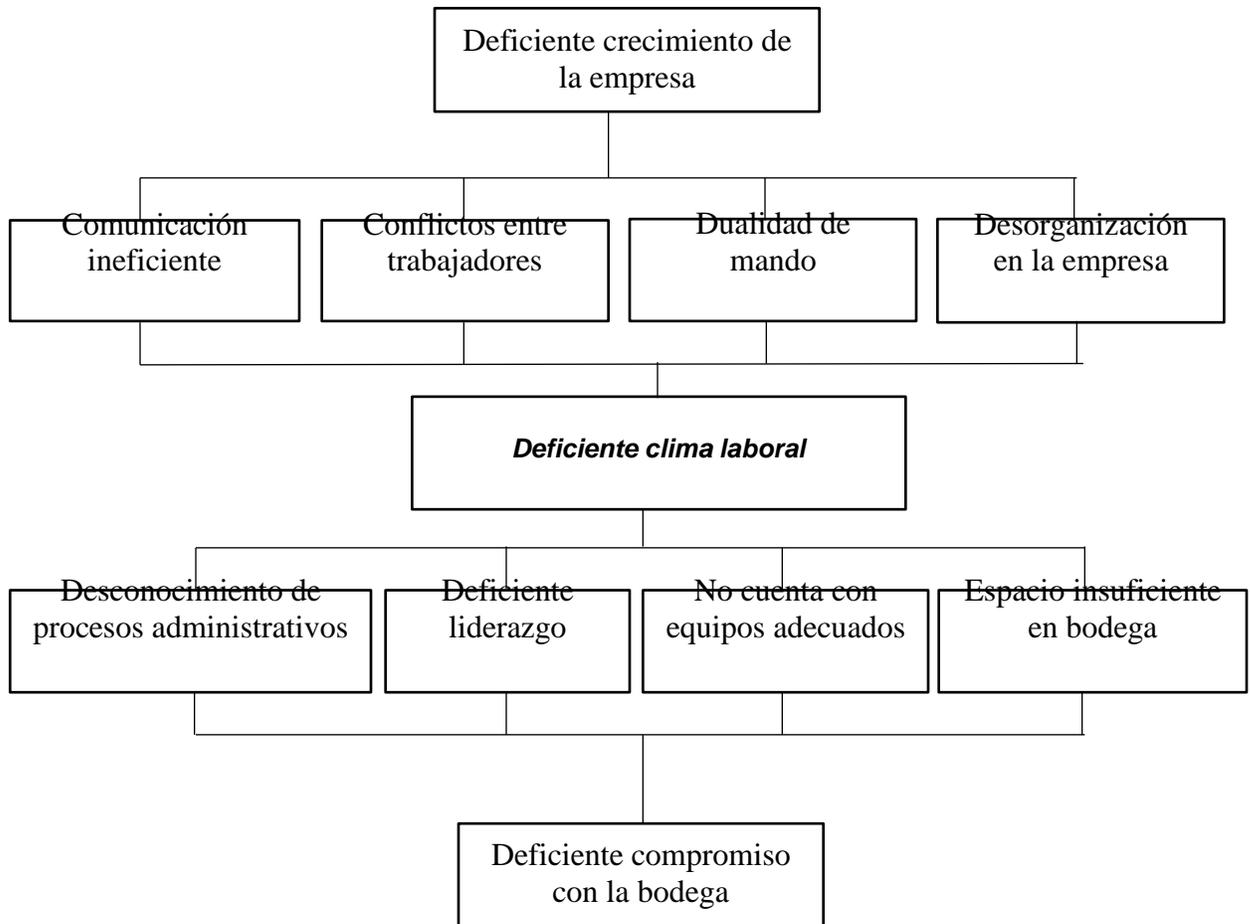
Continúa...

10 Problemas

Concluye...

Indicadores	Problemas	Detalles
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias.	Al no tener capacitación en herramientas de gestión, tampoco se han implementado estrategias en cada una de las áreas de la bodega, sobre todo en aquellas donde toma tiempo implementarlas para obtener mayor cantidad de clientes como es el caso del área de marketing.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones.	El problema inicia en que los trabajadores que son familiares aplican una gestión acomodada a cada uno de los estilos de cada uno de ellos, lo que va en contra de una organización eficaz, se presenta dualidad de mando.
Estilo de liderazgo deficiente.	Dirección de la empresa deficiente.	La falta de un liderazgo efectivo que tome las riendas del negocio hace que éste vaya a la deriva, lo que ocasiona que cada uno de los trabajadores intente hacer algo diferente del otro, sin que ninguno se ponga de acuerdo porque actúan de forma independiente.
Los objetivos no se comprueban con indicadores.	No cuenta con indicadores.	Tal como se mencionó en uno de los problemas, la empresa no cuenta con objetivos y por lo tanto tampoco cuenta con indicadores que puedan medir dichos objetivos. Esto sucede cuando los integrantes de este emprendimiento no conocen las herramientas de gestión empresarial.
Los errores detectados de los procesos de la empresa no se corrigen a tiempo.	Desconocimiento de procesos retroalimentación.	No existen procesos de retroalimentación porque no se conocen los mismos, por lo tanto, no se puede hacer ninguna sistematización de las experiencias que se dan en la organización

11. Causas



12. Establecer soluciones

a. Establecer acciones de mejora

Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora
Poco espacio para el desplazamiento dentro de la bodega.	Disposición inadecuada de muebles, equipos y mercadería.	Hacer un estudio de distribución de planta. Considerar los productos que tienen mayor rotación para exhibirlos con mayor fuerza. Aplicar estrategias de merchandizing. Comprar organizadores para colocar los productos. Reponer frecuentemente los productos que se van acabando en los anaqueles.
No emplea las tecnologías de información en sus procesos.	No cuenta con equipos de computo para realizar operaciones en la bodega.	Adquirir una caja registradora, con sistema de control. Controlar el stock mínimo por producto.
No cuenta con objetivos	No se ha propuesto misión, visión y objetivos de la empresa.	Plantear Misión, Visión, objetivos a corto, mediano y largo plazo.
No cuenta con políticas	Desconocimiento de elaboración de políticas.	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar políticas de la empresa.
No cuenta con estrategias	Desconocimiento de tipos de estrategias.	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar estrategias de gestión empresarial.
No ha definido funciones	Desconocimiento de funciones.	Capacitación en gestión empresarial. Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones. Elaborar organigrama de la empresa.
Estilo de liderazgo deficiente.	Dirección de la empresa deficiente.	Capacitación en gestión empresarial. Asumir un estilo de liderazgo acorde a las condiciones que se presentan. Dialogar con los colaboradores sobre los temas que conciernen a la empresa para mejorar. Integrar al personal mediante el diálogo y actividades conjuntas.
Los objetivos no se comprueban con indicadores.	No cuenta con indicadores.	Capacitación en gestión empresarial. Elaboración de indicadores por objetivo. Controlar el cumplimiento de los objetivos.
Los errores detectados de los procesos de la empresa no se corrigen a tiempo.	Desconocimiento de procesos de retroalimentación.	Capacitación en gestión empresarial. Analizar los errores. Sistematizar los aprendizajes de los errores.

13. Recursos para la implementación de la estrategia

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Hacer un estudio de distribución de planta. Considerar los productos que tienen mayor rotación para exhibirlos con mayor fuerza. Aplicar estrategias de merchandizing. Comprar organizadores para colocar los productos. Reponer frecuentemente los productos que se van acabando en los anaqueles.	Administrador y colaboradores.	S/ 2000	Internet Computadora Impresora	2 meses
2	Adquirir una caja registradora, con sistema de control. Controlar el stock mínimo por producto.	Administrador.	S/ 3000	Internet Computadora	1 mes
3	Plantear Misión, Visión, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	Administrador y colaboradores.	S/ 200	Internet Computadora Impresora	1 mes
4	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar políticas de la empresa.	Administrador.	S/ 500	Internet Computadora Impresora	1 mes
5	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar estrategias de gestión empresarial.	Administrador.	S/ 200	Internet Computadora Impresora	1 mes

Continúa...

13 Recursos para la implementación de la estrategia

Concluye...

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
6	Capacitación en gestión empresarial. Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones. Elaborar organigrama de la empresa.	Administrador.	S/ 500	Internet Computadora Impresora	1 mes
7	Capacitación en gestión empresarial. Asumir un estilo de liderazgo acorde a las condiciones que se presentan. Dialogar con los colaboradores sobre los temas que conciernen a la empresa para mejorar. Integrar al personal mediante el diálogo y actividades conjuntas.	Administrador y colaboradores.	S/ 200	Internet Computadora Impresora	1 mes
8	Capacitación en gestión empresarial. Elaboración de indicadores por objetivo. Controlar el cumplimiento de los objetivos.	Administrador.	S/ 200	Internet Computadora Impresora	1 mes
9	Capacitación en gestión empresarial. Analizar los errores. Sistematizar los aprendizajes de los errores.	Administrador y colaboradores.	S/ 200	Internet Computadora Impresora	1 mes

Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Hacer un estudio de distribución de planta. Considerar los productos que tienen mayor rotación para exhibirlos con mayor fuerza. Aplicar estrategias de merchandizing. Comprar organizadores para colocar los productos. Reponer frecuentemente los productos que se van acabando en los anaqueles.	01/03/22	31/03/22	x	x	x	x	x	x	x	X				
2	Adquirir una caja registradora, con sistema de control. Controlar el stock mínimo por producto.	15/03/22	15/04/22			x	x	x	x						
3	Plantear Misión, Visión, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	15/03/22	15/04/22			x	x	x	x						
4	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar políticas de la empresa.	01/04/22	31/04/22					x	x	x	x				
5	Capacitación en gestión empresarial. Elaborar estrategias de gestión empresarial.	15/04/22	15/05/22							x	x	x	x		
6	Capacitación en gestión empresarial. Definición y elaboración de funciones. Elaborar manual de funciones. Elaborar organigrama de la empresa.	01/04/22	31/04/22					x	x	x	x				
7	Capacitación en gestión empresarial. Asumir un estilo de liderazgo acorde a las condiciones que se presentan. Dialogar con los colaboradores sobre los temas que conciernen a la empresa para mejorar. Integrar al personal mediante el diálogo y actividades conjuntas.	01/04/22	31/04/22					x	x	x	x				
8	Capacitación en gestión empresarial. Elaboración de indicadores por objetivo. Controlar el cumplimiento de los objetivos.	15/03/22	15/04/22			x	x	x	x						
9	Capacitación en gestión empresarial. Analizar los errores. Sistematizar los aprendizajes de los errores.	15/03/22	31/05/22			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

a. Análisis de resultados

Tabla 1. Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Coincido con las creencias de la empresa. El 50% casi siempre, este porcentaje indica que la mitad de los integrantes de la bodega Campos casi siempre coincide con las creencias de la empresa, lo que nos motiva a pensar que no todos comparten las creencias de la empresa que son parte de la cultura organizacional de la misma. Al respecto, Ayensa (2020), afirma que las políticas y la normatividad de la empresa se relacionan con las creencias, las cuales son producto de las percepciones de los miembros de la organización y que se van formando a lo largo del tiempo de convivencia en la misma. Es por ello que la empresa debe dar a conocer cuáles son las creencias de la empresa y compartirlas con todos los trabajadores y explicarles la razón de su creencia, la cual puede cambiar o mejorar en función a encontrar una explicación a dicho cambio o mejoría.

Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes. Las respuestas frente a esta pregunta fue que 50% siempre lo hacen siempre. Al respecto, se tiene la opinión de Lértora (2018), quien afirma que la cultura empresarial se conforma por los valores de la organización los cuales son compartidos por los miembros de la misma. Así también, Ayensa (2020), menciona que los valores son aquellas percepciones que corresponden los procesos cognitivos que permiten dar interpretación al entorno físico y social que partiendo de estímulos y se seleccionado en funciones de los intereses del individuo. Esta respuesta nos indica que los trabajadores en la empresa conocen los valores de la misma y sobre todo practican esos valores que se promueven en ella, es importante mencionar que cada empresa cuenta con sus propios valores, el cual es fundamentada por la dirección de la empresa y es seguida por los trabajadores, estos pueden ser tácitos o expresos, el primer caso es cuando

quienes dirigen la organización presentan un comportamiento que demuestra honestidad, honradez, compañerismo, etc, en este caso los trabajadores conociendo ello, lo que hacen es seguir el ejemplo. En cambio, en el segundo caso se trata de hacer una declaración de cuáles son los valores que propugna la empresa y en consecuencia los colaboradores deben ceñirse a ello.

Conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve. De acuerdo a las respuestas obtenidas de los colaboradores de Bodega Campos el 50% casi siempre sus conductas son acordes a los valores que promueve la empresa. Al respecto, se tiene en cuenta lo indicado por Roncal (2020) que manifestó que el clima laboral va a influir en la conducta del individuo que trabaja en la organización, lo que a su vez constituye un buen indicador de la satisfacción laboral y el nivel de compromiso que se evidencia en la organización, así como la productividad, la eficiencia, eficacia y desempeño laboral. Así también, Ayensa (2020) menciona que la cultura organizacional está relacionada a la conducta de sus miembros las cuales son compartidas con el resto de los miembros de la organización y que distingue a la empresa. En tal sentido, lo que demuestra las respuestas es que mayormente los integrantes comparten el mismo sentir con respecto a los valores que promueve la empresa, pues siendo una organización familiar, lo más probable es que esos valores hayan salido del seno familiar.

Infraestructura de la empresa es adecuada. En función a las respuestas obtenidas, se tiene que el 50% afirma que la infraestructura no es adecuada en el negocio. Sobre este caso, el aporte de Chiavenato (2020) indica que la satisfacción laboral está condicionada a las condiciones de infraestructura para poder realizar sus funciones laborales, así también, las condiciones de infraestructura constituyen una motivación para los trabajadores, pues ellos trabajan mejor cuando se encuentran en un lugar que reúne las condiciones para hacer su labor. Estas respuestas con escala de Likert indican que la mayoría de los colaboradores no

está de acuerdo con la infraestructura que cuenta la Bodega Campos, esto se debe a que los espacios son pequeños y la mercadería no alcanza en su totalidad, lo que da una imagen de desorganización en el espacio de venta.

El trabajador cuenta con las herramientas para realizar una buena labor. Con respecto a este enunciado el 50% respondió Nunca. Sobre este caso, se tiene a Chiavenato (2020) quien indica que el trabajador debe tener a su disposición las herramientas y equipo para que pueda realizar su trabajo sin problemas, de lo contrario resultaría dificultoso poder cumplir a tiempo. La respuesta se encuentra en el campo de la negación o insatisfacción para determinar que no cuentan con las herramientas adecuadas para realizar su labor, en este caso se trata de que no cuentan con tecnologías de la información para hacer más rápido sus procesos como es el caso de contar con una computadora para registrar las compras y ventas y diarias y una caja registradora para controlar el inventario y hacer más rápido el proceso.

Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas. En relación a este enunciado, se tiene que el 75% respondió algunas veces. Sobre este caso, opina Chiavenato (2020) que indica que la remuneración es un aspecto que las empresas deben considerar dentro de sus planes porque los trabajadores que no se sienten satisfechos con su remuneración suelen abandonar la empresa para buscar nuevas perspectivas. Tal como lo manifiesta Suárez (2018), en su investigación quien indica que 50% de los trabajadores está inconforme con su remuneración porque no cubre sus necesidades básicas. La respuesta mencionada de los trabajadores demuestra que se encuentran parcialmente satisfechos con la remuneración que reciben, aunque siendo una empresa familiar en la que se rotan la atención entre familiares, lo más probable es que no perciban una remuneración considerable, o simplemente hacer labores en la tienda para apoyar a los dueños de la misma que son sus padres.

Me siento orgullosos de pertenecer a la empresa. La respuesta fue que el 100% se siente orgullosos de pertenecer a Bodega Campos. Al respecto, estos resultados coinciden con los expuestos por Nasipucha (2019), quien en su investigación informó que el 70% de los trabajadores se encuentra satisfecho por el que realiza en el mini market, esto muestra una identificación y orgullo con la empresa donde trabaja. Esta respuesta está en función de que esta es una empresa familiar que se ha forjado poco a poco y en efecto han nacido sentimientos de pertenencia en el trayecto de los años por la empresa.

La empresa tiene un gran significado personal. El 100% respondió siempre ante este enunciado. Por el contrario, Sicha (2018) indicó en su investigación que un porcentaje significativo de 31% no siente compromiso con la organización, porque esta no los ha motivado y tampoco muestra interés en los trabajadores. Este porcentaje total significa que los colaboradores han desarrollado a través de los años un sentimiento especial por la empresa, talvés porque esta ha sido el sustento a lo largo de su vida y la han visto crecer desde sus inicios, por lo tanto, el significado y valor que tiene para ellos es un valor sentimental.

Siento la obligación moral de permanecer a la empresa. El 100% manifestó que siempre tienen esa obligación moral. Sin embargo, en el estudio realizado por Suárez (2018), mencionan que el 60% de los trabajadores no se sienten motivados por la empresa, por lo tanto, no se pueden identificar con ella, concluyendo que el clima laboral no es adecuado, para tal efecto es necesario presentar un plan de mejora y superar esas condiciones. En tal sentido, el significado de esta respuesta indica que en su totalidad los colaboradores piensan y sienten que no podrían dejar a la bodega Campos porque les une un sentimiento fuerte que no les permite descuidarla bajo ninguna condición.

Tabla 2. Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Objetivos planteados por la empresa. En cuanto a los objetivos se tiene que el 50% opinó Nunca. Estos resultados coinciden con los reportados por Rosero (2020), quien mencionó en su investigación que la organización de su estudio no contaba con misión, visión y objetivos y que la redacción de las mismas hará una importante contribución a la empresa, porque a partir de la redacción de las mismas se pueden trazar los objetivos organizacionales. La respuesta registrada significa que en la bodega Campos no se han planteado objetivos a nivel de largo plazo, mediano plazo ni corto plazo, lo que significa que hay un desconocimiento de la elaboración de los mismos, lo que ocasiona un retraso en su crecimiento.

Políticas adecuadas en la empresa. El 100% respondió nunca. Sobre este caso, se cita la investigación de Peña (2020), con quien se encontró coincidencia que al no existir políticas existe poco control, tal como lo manifiesta el investigador los trabajadores no conocen las normas de control en la empresa. La respuesta registrada por los trabajadores significa que tampoco se han planteado políticas en la empresa, esto se debe al desconocimiento que tienen los integrantes acerca de la gestión empresarial y la importancia de plantear elementos normativos en la empresa, aspecto que se puede solucionar tal como se planteó en la propuesta de mejora una capacitación rápida acerca de temas de gestión empresarial, donde puedan tocar aspectos como las herramientas de la gestión administrativa.

La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible. 75% respondió frente a esta interrogante que nunca. Sobre este caso, Chiavenato (2020) indica que en la empresa se deben desarrollar estrategias para afrontar la problemática de la empresa

en todas las áreas, desde la administración con las tendencias de calidad y administración, hasta las estrategias que se deben desarrollar en marketing, todas con la intención de mejorar las condiciones de la empresa. Con relación a la respuesta, esta situación que permite inferir que la bodega no cuenta con estrategias de ningún tipo, como es el caso de las estrategias de marketing relacionadas a las cuatro P, así también tampoco cuentan con estrategias acerca de la gestión empresarial, lo que deviene en deficiencias en la gestión y crecimiento limitado como organización.

La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores. El 100% de los colaboradores indicó Nunca. Sobre este caso, se tiene a Peña (2020) quien coincide con la investigación al reportar que el 90% indicó que no cuentan con un manual de funciones, por lo que el autor recomienda que se debe hacer un manual de funciones para que los trabajadores conozcan sus funciones. Así también, también coincide con Nasipucha (2019), que tampoco cuenta con un manual de funciones, por lo tanto, los trabajadores no conocen las actividades que tienen que hacer en la organización y en consecuencia el 70% está de acuerdo en que se debe elaborar un manual de funciones. La respuesta registrada significa que la bodega Campos no cuenta con un manual de funciones, y cada colaborador siente parte de la familia, realiza actividades similares en la tienda, lo que ocasiona una confusión, duplicidad de funciones, dualidad de mando y en consecuencia controversias entre los colaboradores.

La administración de la empresa delega algunas funciones. El 75% manifestó la empresa delega funciones casi siempre. Al respecto, se cita la investigación de Gamonal (2020), quien informa que el 100% de los trabajadores informa que en la empresa hay división de trabajo y 50% ha definido la estructura organizacional. Sobre este caso, Chiavenato (2020) menciona que las funciones en una organización se deben dividir y crear áreas especializadas para

desarrollar funciones de manera efectiva. Esta respuesta está en función de que la responsabilidad de hacerse cargo de la bodega se da por turnos que no están establecidos, porque los miembros no lo toman como un trabajo, sino como un apoyo, tal como se iba mencionando. En tal sentido, la delegación se da como una especie de transferencia de responsabilidad para que quien esté enfrente de la tienda por el momento realice las actividades de atención y venta en la tienda.

Los trabajadores de la empresa conocen cuáles son sus responsabilidades. El 100% de los colaboradores respondió que siempre. Estos resultados coinciden con Rodríguez (2020), quien indicó en su investigación sobre proceso administrativo que los trabajadores desconocen los procesos administrativos en la empresa y el 49% de los trabajadores que no tener en cuenta el proceso administrativo ocasiona problemas en el desarrollo empresarial de la organización. Lo que significa que quienes se encargan de la tienda en el momento que queda a su cargo, saben qué responsabilidades tiene como es el caso de atención y venta de los productos de la tienda, además de limpieza y hacer la entrega de las entradas y salidas de la venta.

La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros. El 50% de los trabajadores respondió que siempre. Para Pereyra (2020) la dirección ejerce la toma de decisiones en la organización y están se deben tomar de manera directa y con frecuencia. Así también, Chiavenato (2017) indica que en la toma de decisiones se debe considera la opinión de los colaboradores de la empresa, porque esto es un proceso de democratización e integración del personal. En este caso las respuestas nos indica que todos los colaboradores se ponen de acuerdo en la toma de decisiones, debido que sienta la empresa familiar todas las decisiones que se van a tomar con respecto a la bodega, pasan por consulta entre los integrantes de la familia que son cuatro.

La dirección de la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado. El 50% respondió ante este enunciado que algunas veces. Para Ayensa (2020), el liderazgo es la manera en la cual los miembros de la organización perciben que la dirección o gerencia se comportan, destacando su estilo de relación con respeto al resto de los empleados. Es por ello, que el director debe asumir un estilo que se adecúe a las condiciones del contexto. Lo que significa que no se está aplicando en la Bodega Campos un liderazgo adecuado e incluso a veces no se sabe quién debe dirigir, pues esta problemática es usual en las empresas familiares, donde el liderazgo se transfiere de familiar a familiar que conforma la organización y sucede cuando no se están manejando la empresa bajo los principios de administración.

Integración entre los trabajadores de la empresa. Con respecto a esta pregunta la respuesta fue que 50% casi siempre. Al respecto, se tiene la investigación de Cedeño (2020), con quien se encontró coincidencia al reportar que en la empresa donde se realizó la investigación existía poca integración y orientación al trabajo en equipo, esto significa que existe poca predisposición a cooperar y trabajar de manera uniforme en los objetivos organizacionales. Así también, en el estudio de Sicha (2018) el 35% determinó que no hay compañerismo en la empresa, por lo que existe una comunicación inadecuada y una mala relación entre compañeros de trabajo. La respuesta registrada en esta pregunta indica que la integración se da regularmente, es decir, a veces hay desacuerdos que se dan en la atención, las responsabilidades que deben asumir los colaboradores y que en ocasiones no se encuentran de acuerdo, lo que ocasiona conflictos entre ellos, aspecto que impide que haya una integración total.

Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados. El 100% de los encuestados indicaron que Nunca. Sobre este caso, se tiene la investigación de Nasipucha (2019), donde reporta que el personal no cuenta con capacitación,

lo que hace que no se planteen objetivos y tampoco estos puedan medirse adecuadamente, por lo que el 100% opinó que no recibió ningún tipo de capacitación. Al mismo tiempo que Suárez (2018), que informó en su investigación que nunca han recibido ningún tipo de capacitación los trabajadores. Por el contrario, Gamonal (2020) indica en su investigación que el 70% de las empresas de su estudio evalúan los objetivos organizacionales y con ello pueden medir mediante indicadores propuestos inicialmente. La respuesta nos indica que no existen indicadores, porque como se había visto en una pregunta anterior, tampoco existen objetivos, en tal caso no hay que medir, así también, esto es un indicio de desconocimiento de gestión administrativa de quienes dirigen la empresa.

Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo. El 50% respondió que algunas veces. Un resultado similar es el que indica Gamonal (2020), donde el 50% menciona que siempre emplea métodos para mejorar los procesos, aspecto que no se da en Bodega Campos, por tanto, es un aspecto que esta empresa debe mejorar. En tal sentido, la respuesta significa que en la bodega no se corrigen los errores que se comente, por lo tanto, es posible que estos se repitan con frecuencia y ello es en función del desconocimiento que tienen quienes dirigen la organización.

En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados. La respuesta frente a este enunciado es que 50% muy pocas veces. Para Chiavenato (2020) la retroalimentación es el proceso de sacar las buenas experiencias y enseñanza de aquellas debilidades o errores de la empresa, de tal manera que estas se puedan sistematizar para que se de un aprendizaje efectivo. La respuesta significa que en la empresa se practica la retroalimentación en algunos temas, que no necesariamente se refieren a errores, pero que los colaboradores tienen en cuenta para aprender de dichas experiencias. Esto no permite el crecimiento de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En relación a las características del clima laboral de la bodega Campos se concluye que el 50% practica los valores de la empresa y considera que las conductas de los colaboradores son acordes con los mismos. Así también, el 50% opina que la infraestructura y los equipos no son adecuados para que el trabajador realice una labor adecuada. Del mismo modo, el 100% se siente orgulloso de pertenecer a la empresa, porque consideran que significa mucho para ellos, por tanto, siente la obligación moral de permanecer en ella.

Acerca de las características del proceso administrativo de la bodega Campos se concluye que 100% de los trabajadores afirman que no cuenta con objetivos, políticas ni estrategias claras en la bodega. Tampoco cuentan con funciones y responsabilidades definidas y 50% considera que algunas veces las decisiones en la empresa se toman de forma conjunta. Por último, los errores en la empresa no son corregidos a tiempo, porque los procesos de retroalimentación no se dan a tiempo.

Se realizó una propuesta de mejora del clima laboral de la bodega Campos donde se mencionó cada uno de las dificultades encontradas en la organización, de tal manera que fue necesario presentar alternativas de mejora que contribuya a cambios necesarios de las condiciones actuales de la bodega en función al clima laboral y el proceso administrativo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

- Elaborar un estudio acerca del poco espacio para el desplazamiento dentro de la bodega Campos, por lo que se recomienda que se realice un estudio del metraje del espacio donde se almacena la mercadería para exhibición y se haga una distribución de planta, teniendo en cuenta los pasadizos, la cantidad de mercadería y el merchandizing.
- Comprar un equipo de cómputo y adquirir una caja registradora para llevar un mejor control de la mercadería.
- Plantear una visión, misión y objetivos a largo, mediano y corto plazo de la organización, considerando a cada uno de los colaboradores.
- Elaborar estrategias de marketing para promocionar los productos que tienen menos rotación.
- Elaborar un manual de funciones que determine las funciones de cada uno de los trabajadores conjuntamente con sus responsabilidades en cada actividad.
- Definir un estilo de liderazgo acorde a las condiciones de la situación que se presente, en tal sentido debe adoptar un liderazgo situacional.
- Elaborar indicadores para poder medir los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la organización.
- Realizar proceso de retroalimentación en cada uno de los procesos de la empresa, en cuanto se detecte un error, el cual debe ser corregido y retroalimentado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina (2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L., (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Editorial infinite study. https://books.google.com.pe/books?id=zLgoEAAAQBAJ&dq=motivacion+%2B+2015&source=gbs_navlinks_s
- Aguilar, J., (2015). La dirección como una de las herramientas claves para los procesos administrativos organizacionales. *Revista Liderazgo y Estrategias*, Vol. 5 (1), pp. 113-123. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ul5DM-VnzAsJ:https://docplayer.es/62065797-La-direccion-como-una-de-las-herramientas-claves-para-los-procesos-administrativos-organizacionales.html+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Ayensa, A. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. 2ª. Editorial Paraninfo. <https://bit.ly/3zscBCm>
- Cardona, Y., Chumaceiro, A., Beltrán, L., Contreras, A., Acucero, M., Gómez, C., Gómez, E., Vitola, S., Arce, J., Jiménez, L., y Caldera, K., (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos*. Editorial corporación Universitaria del Caribe CECAR. <https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf>
- Cedeño, D. (2020). *Estudio del clima laboral orientado al desempeño operativo de los empleados de una empresa comercializadora de electrodomésticos* (Tesis para optar

por el Grado de Maestría en Finanzas y Economía Empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Archivo digital.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15403>

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. 3ª Ed. McGrawHill.

Chiavenato, I. (2020). Gestión del Talento Humano. 5ª Ed. McGrawHill.

Coello, H., Intriago, D., Mendoza, K., (2016). La ciencia de la administración de empresas.

Revista de ciencias económicas y empresariales comunicación corta Vol. 2 (4), pp. 421-431.

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_TkIvL2rjOMJ:https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Delgado, D. y Chávez, G. (2018). Las pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento.

Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-18.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>

Dóriga, L- (2017). ¿Porqué se llaman tiendas de abarrotes?. *Vida y Estilo*.

<https://lopezdoriga.com/vida-y-estilo/por-que-se-llaman-tiendas-de-abarrotes/>

El mundo (2019). *España, la economía europea donde los trabajadores valoran más la conciliación* laboral.

<https://www.elmundo.es/economia/2019/07/14/5d2a1cbafdddf586f8b45db.html>

Gamonal, H. (2020). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019* (Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Archivo digital.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15978>

Gan, F., y Trigine, J., (2012). *Clima laboral*. Ediciones Santos de Díaz.

<https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ->

2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=one
page&q&f=false.

Garrido, F., Gan, F., Giménez, V., González, A., Jiménez, J., Tejada, J., y Viladot, G., (2007).
Formación de formadores. Tomo 2. Escenario institucional. Editorial Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&dq=clima+laboral&source=gbs_navlinks_s

Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. <https://bit.ly/3eUthZV>

González, J., y Pérez, R., (2015). *Formación y orientación laboral (Edición 2015)*. Ediciones
Paraninfo S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=2Sd4CAAQBAJ&pg=PA248&dq=clima+laboral+%2B+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjGtJDX6K30AhUBIbkGHSEdAp0Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>

Hernández, B., & Platero, M., (2012). Las microempresas en tiempos de crisis: análisis de la
formación, la experiencia y la innovación. *REVESCO. Revista de Estudios
Cooperativos*, 108, 7-38. https://doi.org/10.5209/rev_REVE.2012.v18.39592

Hernández, J., & Hernández, S., (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín
Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula* Vol. 6 (11), pp. 66-67.
<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa,
cualitativa y mixta*. México. Editorial Mc Graw Hill Education

Huaita, D. y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño
docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 3(8.1), 300-
312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>

ISO 9001: 2015 (2020). ¿Qué son las iniciativas de mejora y como se gestionan?.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/06/que-son-las-iniciativas-de-mejora-y-como-se-gestionan/>

Jiménez, F. y Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral.

Dominio de las ciencias, 4 (3).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/818>

Jordan, S. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta Colombia* (Tesis de Maestría,

Universidad EAN). Archivo digital.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9942/JordanSolange2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, J., y De la Garza, M., (2019). La creación de valor a través de la planeación estratégica en microempresas emprendedoras. *Revista contaduría y administración* Vol. 65 (3),

pp. 1-23. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2312>

López, A., (2019). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Revista gaceta científica versión digital*.

<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>

Luna, A., (2014). *Proceso administrativo*. Grupo editorial patria.

https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

Luna, A., (2015). *Proceso administrativo*. Segunda edición. Grupo editorial patria.

https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

- Luna, A., (2020). *Proceso administrativo*. Tercera edición. Grupo editorial patria.
https://books.google.com.pe/books/about/Proceso_administrativo.html?id=ApktEAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Luna, I., y Torres, J., (2015). El estado del proceso administrativo de la microempresa en el sur de Istmo de Tehuantepec, México. *Revista publicación semestral de la función para el análisis estratégico y el desarrollo de la pequeña y mediana empresa* Vol. 5 (8). <http://faedpyme.ojs.upct.es/index.php/revista1/article/view/121/163>
- Meza, E., (2017). El papel del hombre en las organizaciones: un enfoque basado desde las teorías organizacionales. *Revista Oikos Polis*, 2(2), 3-28.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502017000200003&lng=es&tlng=es
- Morales, L., (2017). Estudio de caso: proceso administrativo en empresa pyme del sector educativo privado de Ciudad Obregón. *Revista praxis investigación REDIE* Vol. 10 (18), pp. 1-11.
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:OVyyBJ_3gHAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560783.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Nery Kameta, S.A, Celeya Figueroa, R., & Prado Gamboa, C.A. (2019). Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano. *Universidad & Empresa*, 21(37), 9-30.
 Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6447>
- Nasipucha, R. (2019). *Propuesta de implementación de un plan estratégico administrativo, para establecer el posicionamiento del negocio mini market: Gabriela* (Tesis para optar por el grado de Tecnóloga en Administración de Empresas, Instituto Superior

Tecnológico Bolivariano de Tecnología). Archivo digital.
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/386>

Peña, T. (2020). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Ouletl de la empresa Industria y Comercio PS* (Tesis para optar el Grado de Tecnóloga en Administración de Empresas, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano). Archivo digital.
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2157>

Ríos, L (2021). *Caracterización de la motivación laboral y el volumen de ventas de las Mypes del sector comercio - rubro abarrotos en el distrito de Tumbes, 2018* (Tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Archivo digital.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21761>

Rodríguez, V. (2020). *Proceso administrativo y desarrollo empresarial caso Mipymes de abarrotos, ciudad de Jipijapa* (Tesis para optar por el grado de Licenciada en Administración, Universidad Estatal del Sur Manabí) Archivo digital.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3406>

Rojas, C., Martínez, P., y Niebles, W., (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería. *Revista espacios* Vol. 41 (232), pp. 25-38. <http://es.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf>

Roncal, D., (2020). Clima laboral y gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación de Lima, Provincias (DRELP). *Revista de ciencias e investigación en defensa CAEN* Vol. 1 (3), pp. 1-30.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hb2If8LH7N4J:https://recide.caen.edu.pe/index.php/Recide/article/download/16/22+&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Rosero, C. (2020). *Propuesta de mejoramiento en procesos administrativos del área de talento humano en la ferretería Construpasto 2020* (Tesis para optar por el grado de

- Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Santo Tomás). Archivo digital. <http://hdl.handle.net/11634/29424Archivo>
- Sicha, J. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Archivo digital. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050055>
- Suárez, B. (2018). *Propuesta de mejora del clima laboral de los trabajadores de la empresa Comisariato Hipermarket Norte* (Tesis para optar por el grado de Administradora de Empresas, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología). Archivo digital. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/518>
- Tirado, M., Torres, L., Redondo, M., Jiménez, L., (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Revista Clío América/ Vol. 14, No. 27 - 2020 / 441 – 453* <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Tello, S., (2014). Importancia de la micro, pequeña y mediana empresa en el desarrollo del país. *Revista Lex*, 14 (12), 201-221. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Uladech (2021). *Código de ética para la investigación*. Versión 004. Recuperado de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Uribe, J., (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial el manual moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vergara, S., (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: Una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con*

la gestión de la empresa. Ediciones UC.

https://books.google.com.pe/books?id=2dyNCgAAQBAJ&dq=clima+laboral+%2B+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Veintimilla, J., Gómez, M., & Mora, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>

Zambrano, L., (2021). *Administración insurgente y transformadora.* Editorial Araca. https://books.google.com.pe/books?id=IcIEAAAQBAJ&pg=PA59&dq=proceso+administrativo+%2B+2016&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQrs-E0K_0AhXGFrkGHX3yDog4MhDoAXoECAkQA#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20%2B%202016&f=false

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		noviembre				diciembre				enero				febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X	X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final													X			

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total(S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.3	30	9
Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
Papel bond A-4 (500 hojas)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
Servicios			0
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			160.60
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	40	2	80
Sub total			80
Total de presupuesto desembolsable			240.6
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total(S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base dedatos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			892.60

Anexo 3. Ficha RUC de la empresa

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10102000159 - CAMPOS AVELLANEDA VICTOR AMADO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 10200015 - CAMPOS AVELLANEDA, VICTOR AMADO		
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	18/09/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	12/09/1993
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 52206 - VTA. MIN. ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 19/02/2022 20:22			

Anexo 4. Cuadro de sondeo

22/2/22, 04:24



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA							

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Anexo 5. Consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Teresa Peña Rinda de Campos..... identificado con DNI N° 08518686.....he sido informado acerca de la investigación que realiza la Srta. Liz Soledad Rodríguez Romero de Gamboa acerca de la tesis de investigación denominada: **“Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021”** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.


.....

Firma del participante

DNI 08518686

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, LUIS MIGUEL CAMPOS PEÑA..... identificado con DNI N°
09626502.....he sido informado acerca de la investigación que realiza la Srta. Liz Soledad Rodríguez Romero de Gamboa acerca de la tesis de investigación denominada: **“Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021”** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.



.....
Firma del participante

DNI 09626502

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Cynthia Julliana Campos Peña identificado con DNI N°
41676615.....he sido informado acerca de la investigación que realiza la Srta. Liz Soledad Rodríguez Romero de Gamboa acerca de la tesis de investigación denominada: **“Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021”** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.



Firma del participante

DNI 41676615

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, FRANK JOHNNY ELADIO CAMPOS ROSA..... identificado con DNI N°
10199288.....he sido informado acerca de la investigación que realiza la Srta. Liz Soledad Rodríguez Romero de Gamboa acerca de la tesis de investigación denominada: **“Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021”** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en dicha investigación. Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho estudio y haber entendido que:

1. Mi participación no está sujeta a ninguna ideología o postura que me comprometa.
2. No habrá ninguna sanción por la información que brinde.
3. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en esta investigación.
4. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.
5. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento

Teniendo pleno conocimiento de lo descrito anteriormente, declaro estar de acuerdo con la información proporcionada por la investigadora para los propósitos de la investigación.



.....
Firma del participante

DNI 10199288

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo con su opinión.

Escala valorativa				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Escala de Likert				
V1: Clima laboral						
D1: Cultura empresarial						
1	Coincido con las creencias de la empresa.					
2	Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes.	1	2	3	4	5
3	Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve.	1	2	3	4	5
D2: Satisfacción laboral		Escala de Likert				
4	Considera que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio.	1	2	3	4	5
5	Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas.	1	2	3	4	5
D3: Compromiso en el trabajo		Escala de Likert				
7	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	1	2	3	4	5
8	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5

9	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

Nº	Ítems	Escala de Likert				
V2: Proceso administrativo						
D1: Planeación						
1	Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa.	1	2	3	4	5
2	La empresa cuenta con políticas adecuadas.	1	2	3	4	5
3	La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible.	1	2	3	4	5
D2: Organización		Escala de Likert				
4	La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores.	1	2	3	4	5
5	La administración de la empresa delega algunas funciones.	1	2	3	4	5
6	Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella.	1	2	3	4	5
D3: Dirección						
7	La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros.	1	2	3	4	5
8	Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado.	1	2	3	4	5
9	Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa.	1	2	3	4	5
D4: Control						
10	Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados.	1	2	3	4	5
11	Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo.	1	2	3	4	5
12	En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa.	1	2	3	4	5

Gracias por su atención

Anexo 7. Validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Willy ~~Gastello~~ Mathews.
- 1.2. Grado Académico: Maestría.
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración de Empresas.
- 1.4. Institución donde labora: Proyecto Empresarial Fénix S.A.C.
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente General.
- 1.6. Denominación del instrumento: Clima laboral.
- 1.7. Autor del instrumento: Basado en Chiavenato (2017).
- 1.8. Carrera: Administración de empresas.

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Variable Clima laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura organizacional (Creencias, valores, conductas)							
1 ¿Coincido con las creencias de la empresa?	x		x		x		
2 ¿Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes?	x		x		x		
3 ¿Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve?	x		x		x		
Dimensión 2: Satisfacción laboral (Infraestructura, equipo y remuneración)							
4 ¿Considera que la infraestructura	x		x		x		

de la empresa es adecuada para el negocio?							
5 ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo?	x		x		x		
6 ¿Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas?	x		x		x		
Dimensión 3:							
7 ¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa?	x		x		x		
8 ¿Esta empresa tiene un gran significado personal para mí?	x		x		x		
9 ¿Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?	x		x		x		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Procesos administrativo

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeación							
1 ¿Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?	x		x		x		
2 ¿La empresa cuenta con políticas adecuadas?	x		x		x		
3 ¿La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible?	x		x		x		
Dimensión 2: Organización							
4 ¿La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores?	x		x		x		
5 ¿La administración de la empresa delega algunas funciones?	x		x		x		
6 ¿Cada uno de los trabajadores de la empresa	x		x		x		

conoce cuáles son sus responsabilidades en ella?							
Dimensión 3: Dirección							
7 ¿La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros?	x		x		x		
8 ¿Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado?	x		x		x		
9 ¿Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa?	x		x		x		
Dimensión 4: Control							
10 ¿Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados?	x		x		x		
11 ¿Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo?	x		x		x		

12 ¿En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa?	x		x		x		
---	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:



 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Gastello Mathews Willy

DNI N° 09635561

CLAD: 08250

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Limo Vásquez Miguel Ángel

1.2. **Grado Académico:** Magister

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** ULADECH

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Rodríguez Romero de Gamboa, Liz Soledad

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Variable Clima laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura organizacional (Creencias, valores, conductas)							
1 ¿Coincido con las creencias de la empresa?	X		X		X		
2 ¿Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes?	X		X		X		
3 ¿Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral (Infraestructura, equipo y remuneración)							
4 ¿Considera que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio?	X		X		X		
5 ¿Cuenta con las	X		X		X		

herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo?							
6 ¿Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas?	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso en el trabajo (Compromiso afectivo, compromiso emocional y compromiso normativo)							
7 ¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa?	X		X		X		
8 ¿Esta empresa tiene un gran significado personal para mí?	X		X		X		
9 ¿Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Procesos administrativo

N° de Ítem	Validez de contenido	Validez de constructo	Validez de criterio	Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable	El ítem contribuye a medir el indicador planteado	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	

	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeación (Objetivos, políticas y estrategias)							
1 ¿Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?	X		X		X		
2 ¿La empresa cuenta con políticas adecuadas?	X		X		X		
3 ¿La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización (Especialización, delegación, responsabilidad).							
4 ¿La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores?	X		X		X		
5 ¿La administración de la empresa delega algunas funciones?	X		X		X		
6 ¿Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección (Toma de decisiones, liderazgo, integración).							
7 ¿La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las	X		X		X		

opiniones de los miembros?							
8 ¿Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado?	X		X		X		
9 ¿Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Control (Comprobación, corrección, retroalimentación).							
10 ¿Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados?	X		X		X		
11 ¿Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo?	X		X		X		
12 ¿En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Limo Vásquez Miguel Ángel

DNI N° 18215927

CLAD N° 04926

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Morillo Campos Yuly Yolanda
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:
- 1.8. Carrera:

II. VALIDACIÓN:



Ítems correspondientes al Instrumento I: Variable Clima laboral

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura organizacional (Creencias, valores, conductas)							
1 ¿Coincide con las creencias de la empresa?	X		X		X		
2 ¿Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes?	X		X		X		
3 ¿Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral (Infraestructura, equipo y remuneración)							
4 ¿Considera que la infraestructura	X		X		X		

de la empresa es adecuada para el negocio?							
5 ¿Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo?	X		X		X		
6 ¿Percebe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas?	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso en el trabajo (Compromiso afectivo, compromiso emocional y compromiso normativo)							
7 ¿Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa?	X		X		X		
8 ¿Esta empresa tiene un gran significado personal para mí?	X		X		X		
9 ¿Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Proceso administrativo

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planeación (Objetivos, políticas y estrategias)							
1 ¿Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?	X		X		X		
2 ¿La empresa cuenta con políticas adecuadas?	X		X		X		
3 ¿La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible?	X		X		X		
Dimensión 2: Organización (Especialización, delegación, responsabilidad)							
4 ¿La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores?	X		X		X		
5 ¿La administración de la empresa delega algunas funciones?	X		X		X		
6 ¿Cada uno de los trabajadores de la empresa	X		X		X		

conocer cuáles son sus responsabilidades en ella?							
Dimensión 3: Dirección (Toma de decisiones, liderazgo, integración).							
7 ¿La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros?	X		X		X		
8 ¿Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado?	X		X		X		
9 ¿Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Control (Comprobación, corrección, retroalimentación).							
10 ¿Los resultados de los objetivos de la empresa se comparaban con los indicadores planteados?	X		X		X		
11 ¿Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo?	X		X		X		

12 ¿En la empresa se practica la revalorización a lo largo de los procesos practicados por la empresa?	X		X		X		
--	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:


 Mg. Florentino Morillo Córdova
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359
 DNI N° 33263862

Anexo 8. Hoja de tabulación

Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Coincido con las creencias de la empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	I	1	0.25
	Casi siempre	II	2	0.50
	Siempre	I	1	0.25
	Total	III	4	1.00
Practica los valores de la empresa en la atención diaria	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre	II	2	0.50
	Siempre	II	2	0.50
	Total	III	4	1.00
Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	I	1	0.25
	Casi siempre	II	2	0.50
	Siempre	I	1	0.25
	Total	III	4	1.00
Considera que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio	Nunca	II	2	0.50
	Muy pocas veces	I	1	0.25
	Algunas veces	I	1	0.25
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo	Nunca	II	2	0.50
	Muy pocas veces	II	2	0.50
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00

Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	III	3	0.75
	Casi siempre	I	1	0.25
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre	III	4	1.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre	III	4	1.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre	III	4	1.00
	Total	III	4	1.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa	Nunca	II	2	0.50
	Muy pocas veces	II	2	0.50
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
La empresa cuenta con políticas adecuadas	Nunca	III	4	1.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible	Nunca	III	3	0.75
	Muy pocas veces	I	1	0.25
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores	Nunca	III	4	1.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
La administración de la empresa delega algunas funciones	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre	III	3	0.75
	Siempre	I	1	0.25
	Total	III	4	1.00

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre	II	2	0.50
	Total	III	4	1.00
La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre	II	2	0.50
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	0.50
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre	II	2	0.50
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados	Nunca	III	4	1.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Algunas veces		0	0.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo	Nunca	I	1	0.25
	Muy pocas veces	I	1	0.25
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00
En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa	Nunca		0	0.00
	Muy pocas veces	II	0	0.50
	Algunas veces	II	2	0.50
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre		0	0.00
	Total	III	4	1.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

Anexo 9. Figuras

Características del clima laboral en la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

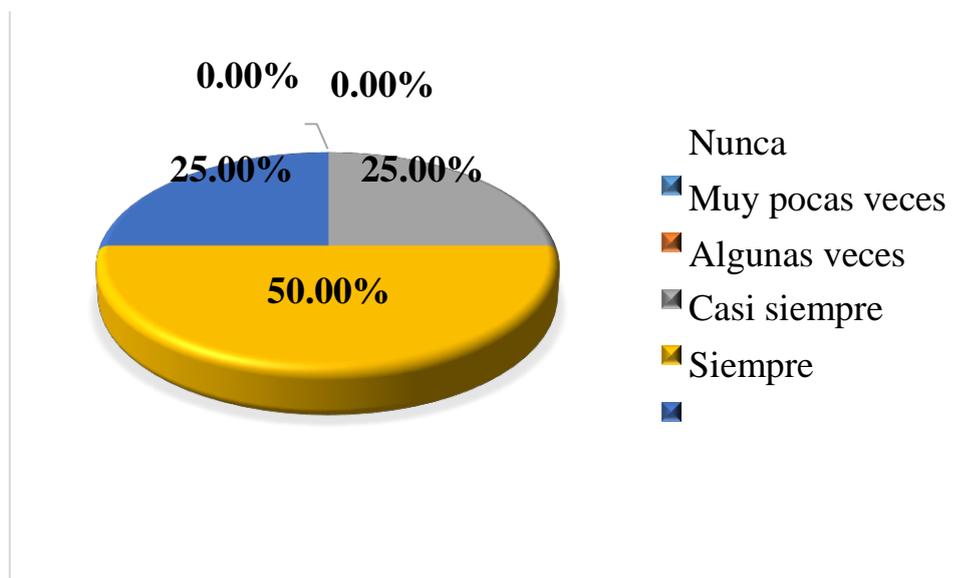


Figura 1. Coincido con las creencias de la empresa

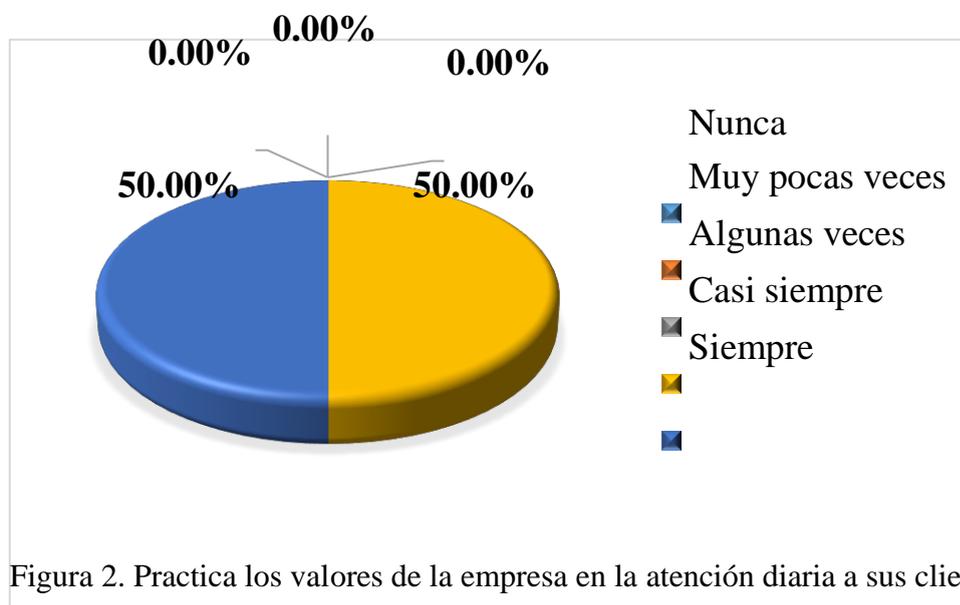


Figura 2. Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes

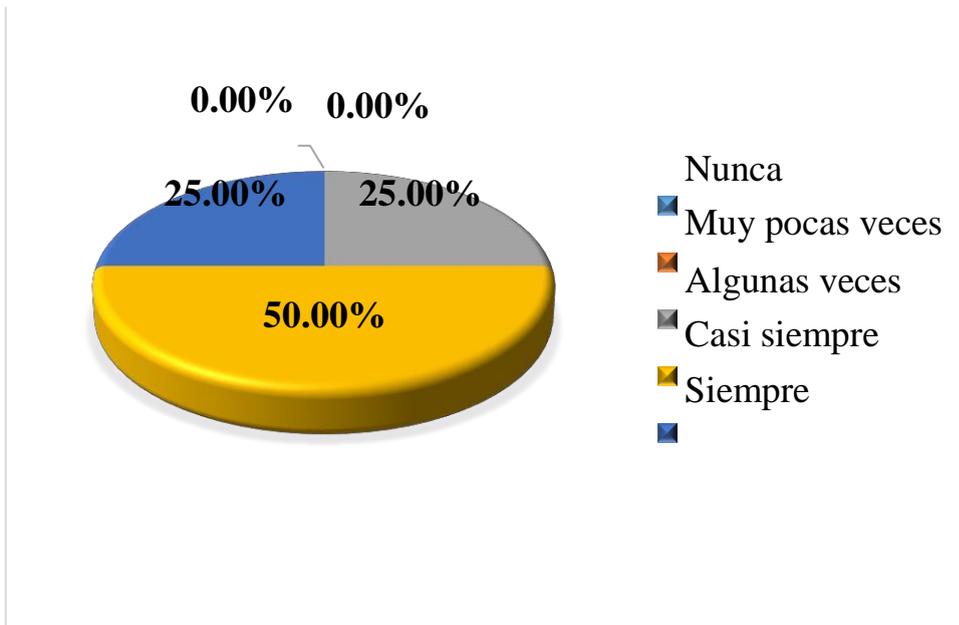


Figura 3. Practica los valores de la empresa en la atención diaria a sus clientes

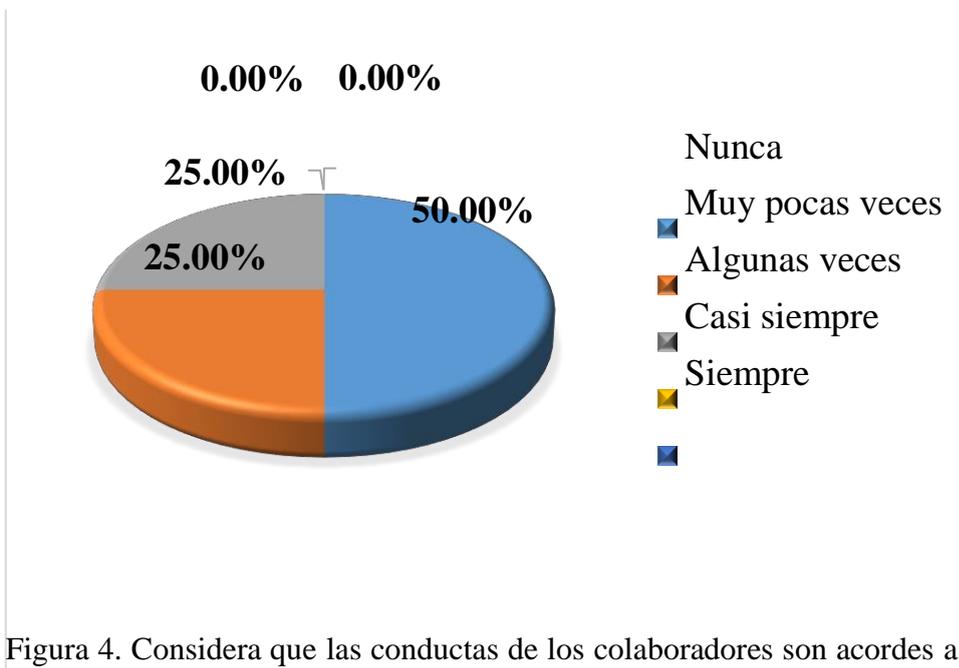


Figura 4. Considera que las conductas de los colaboradores son acordes a los valores que promueve

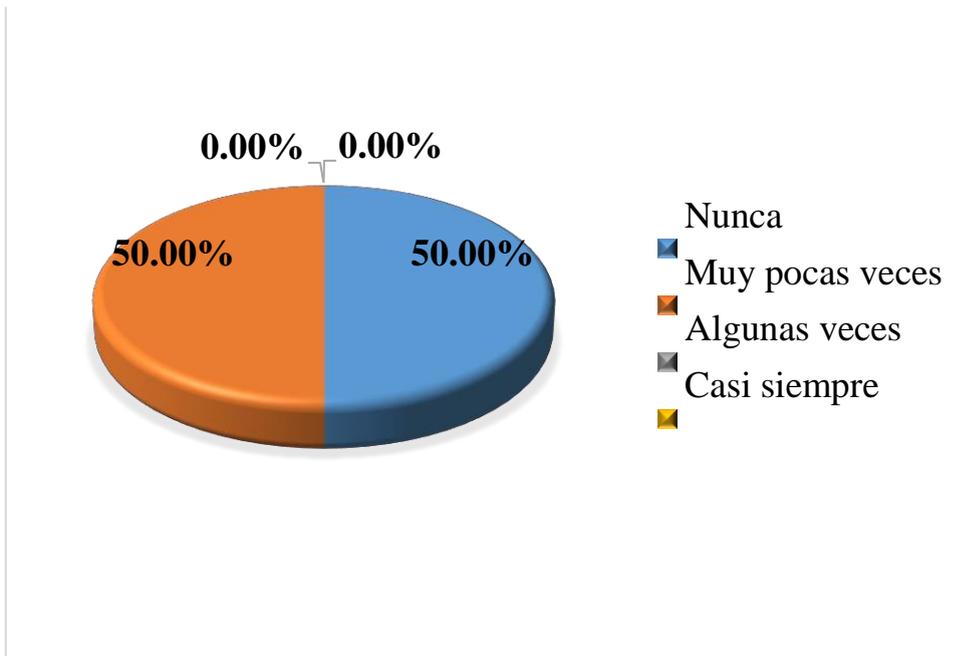


Figura 5. Cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo

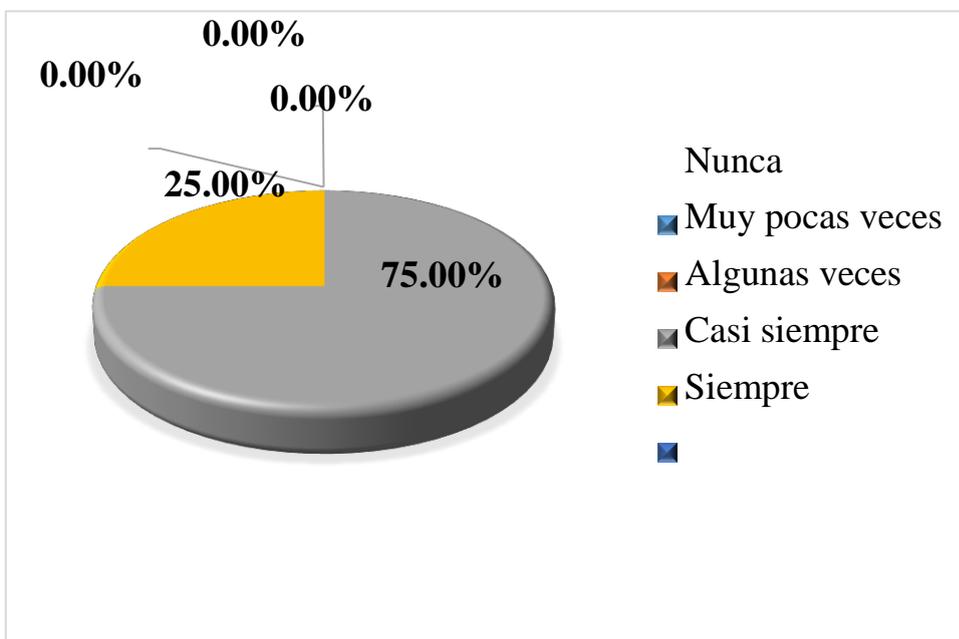


Figura 6. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas

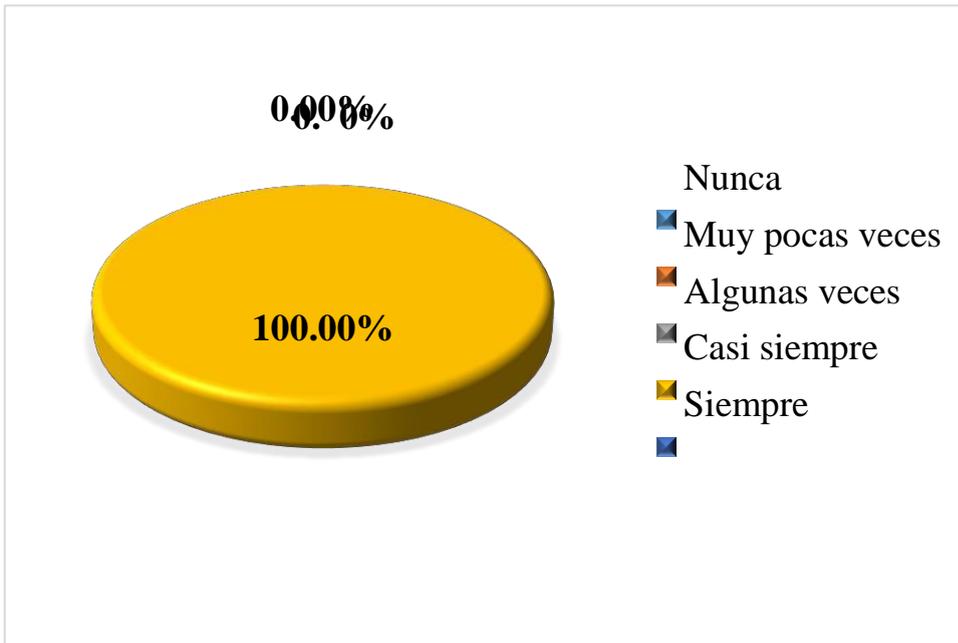


Figura 7. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas

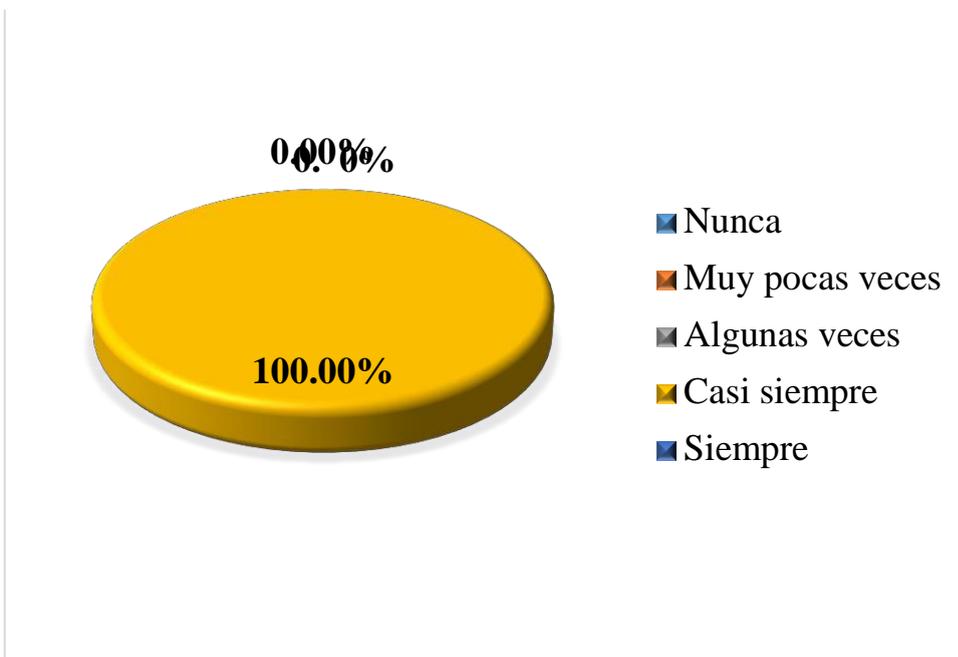


Figura 8. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas

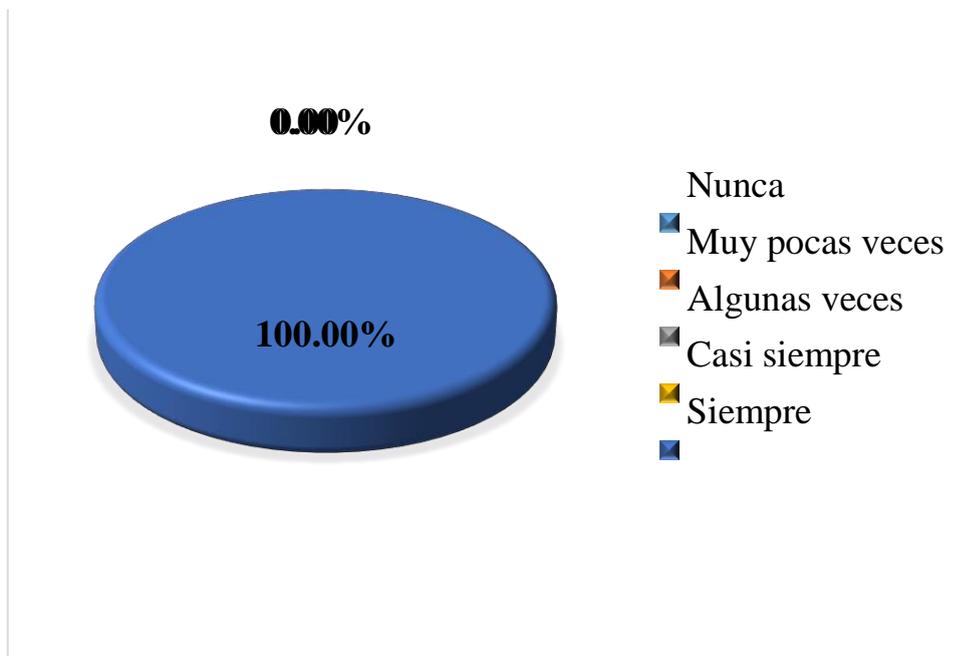


Figura 9. Percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas

Características del proceso administrativo de la Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021.

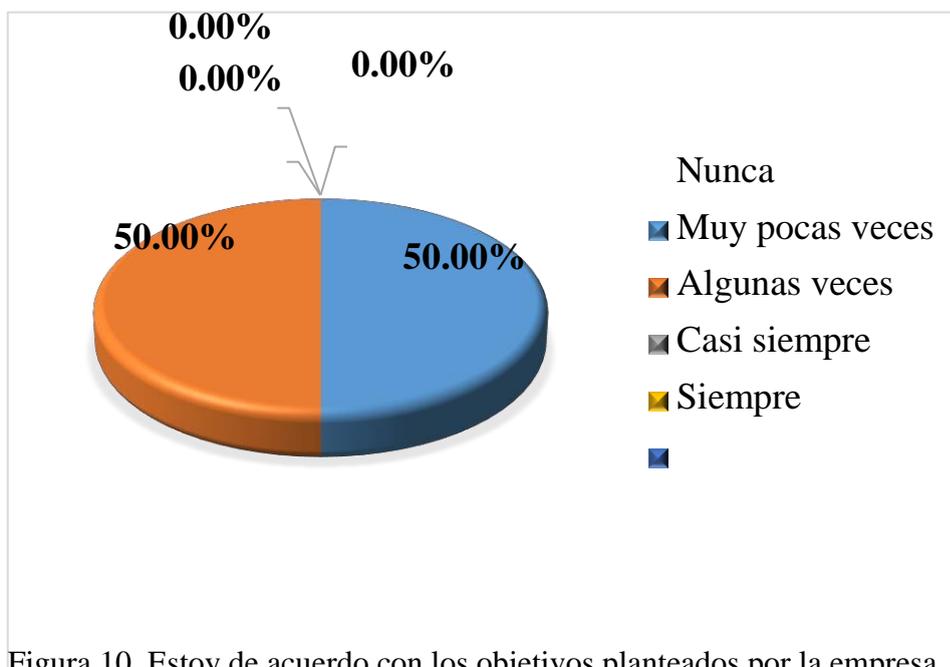


Figura 10. Estoy de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa

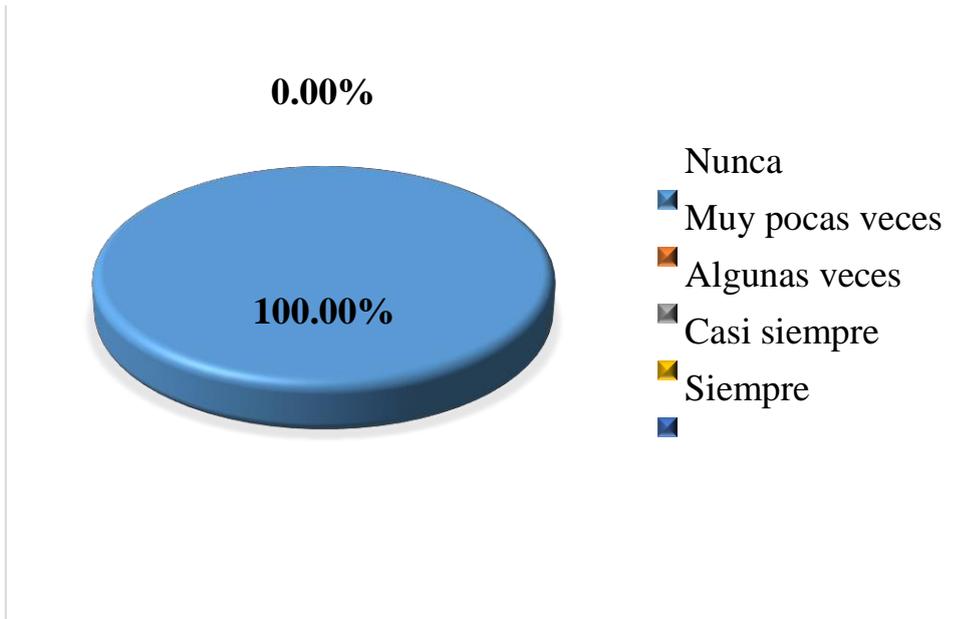


Figura 11. La empresa cuenta con políticas adecuadas

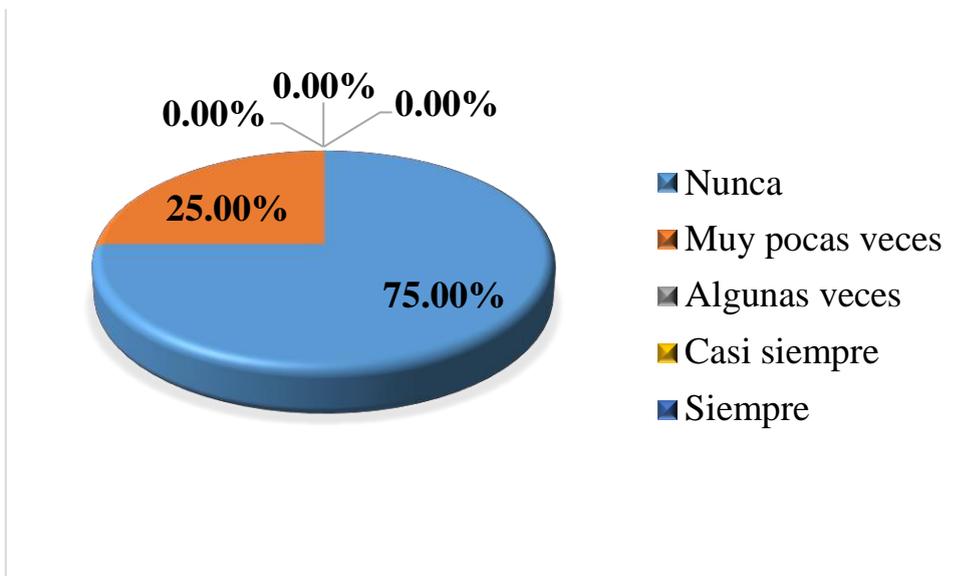


Figura 12. La empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible

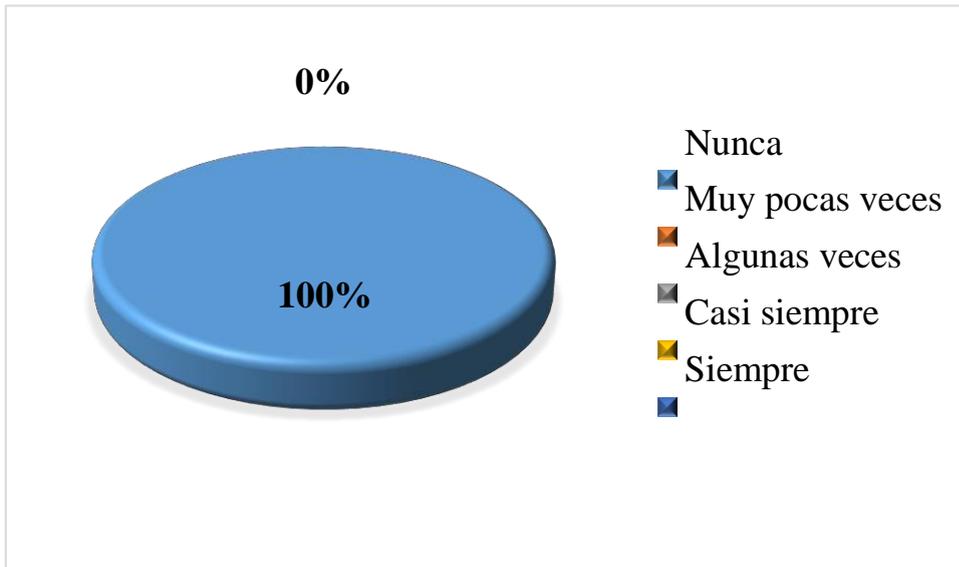


Figura 13. La empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores

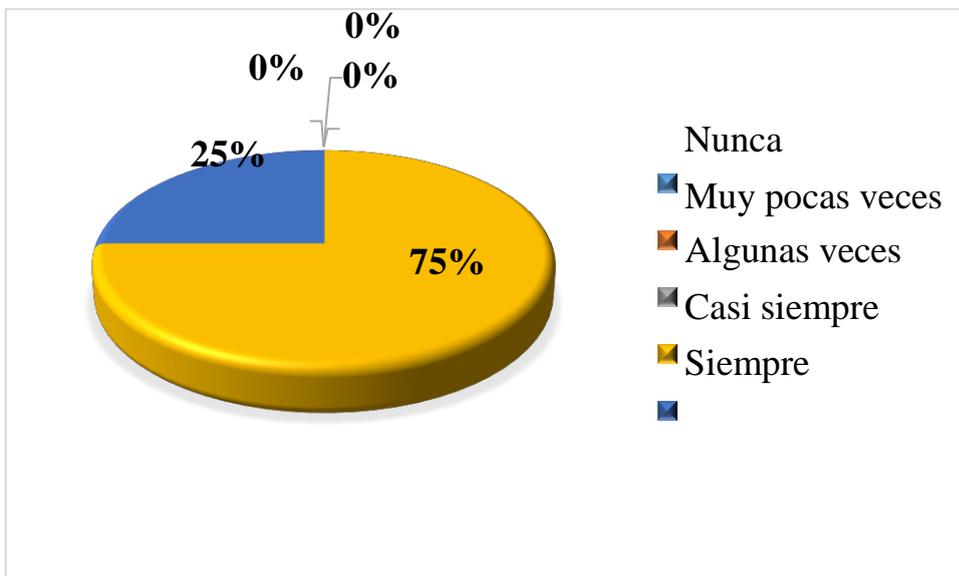


Figura 14. La administración de la empresa delega algunas funciones

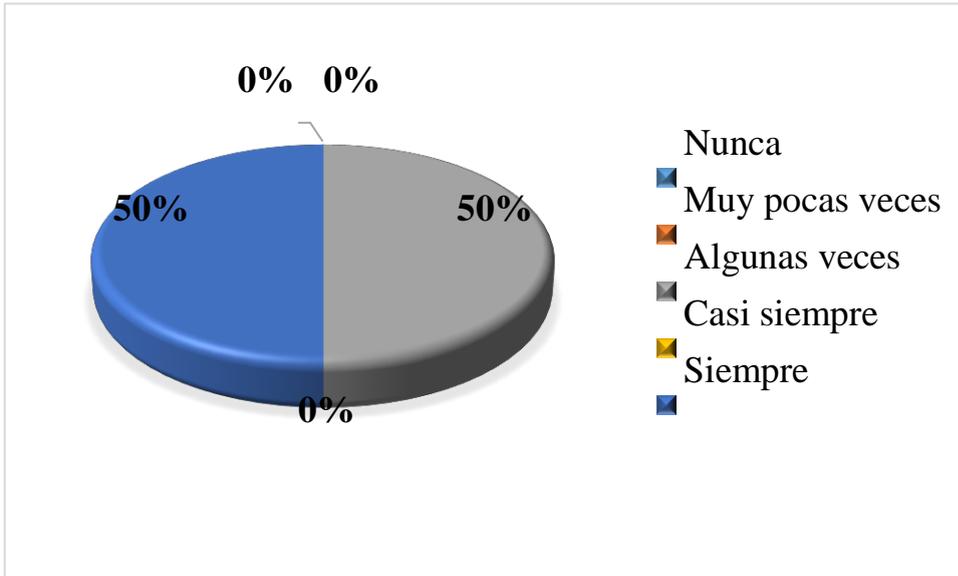


Figura 15. Cada uno de los trabajadores de la empresa conoce cuáles son sus responsabilidades en ella

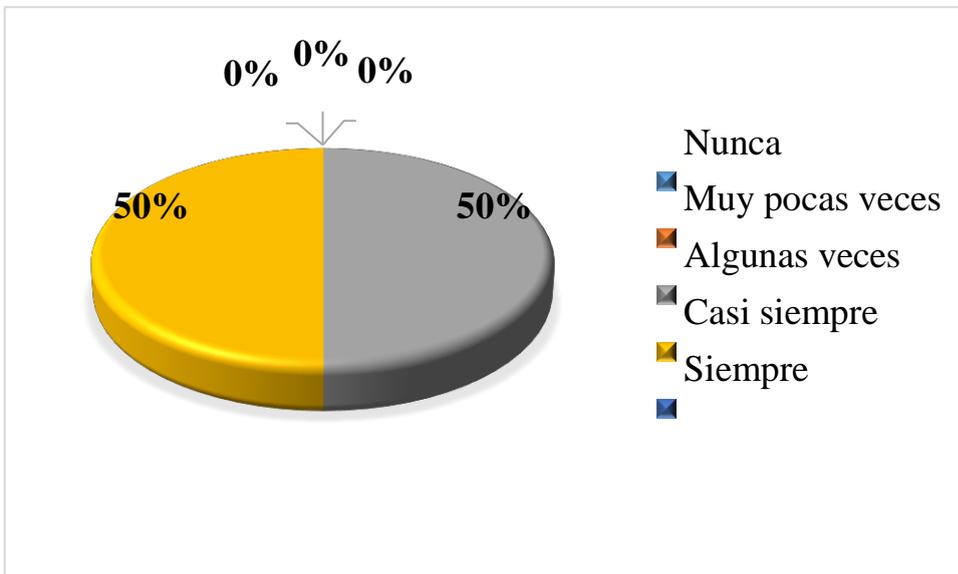


Figura 16. La toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros

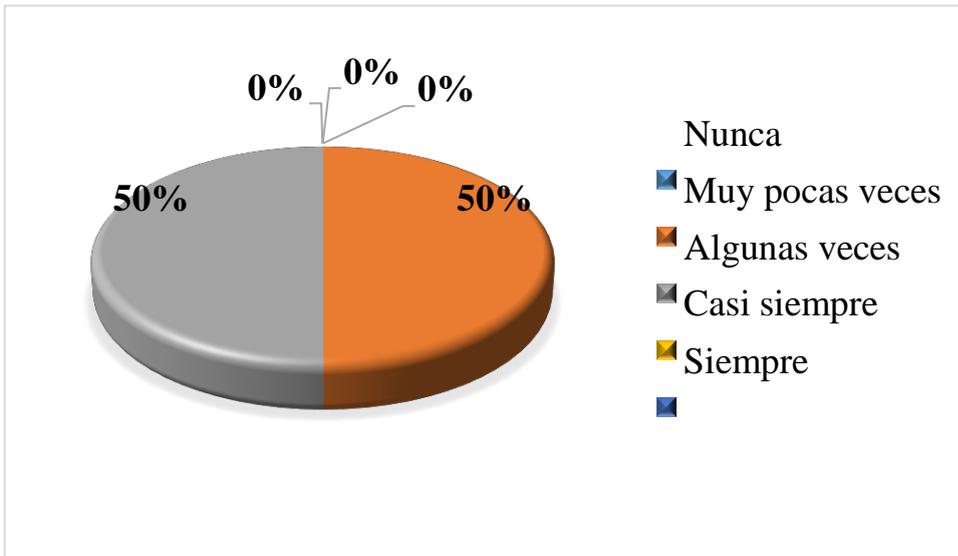


Figura 17. Considero que quien dirige la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado

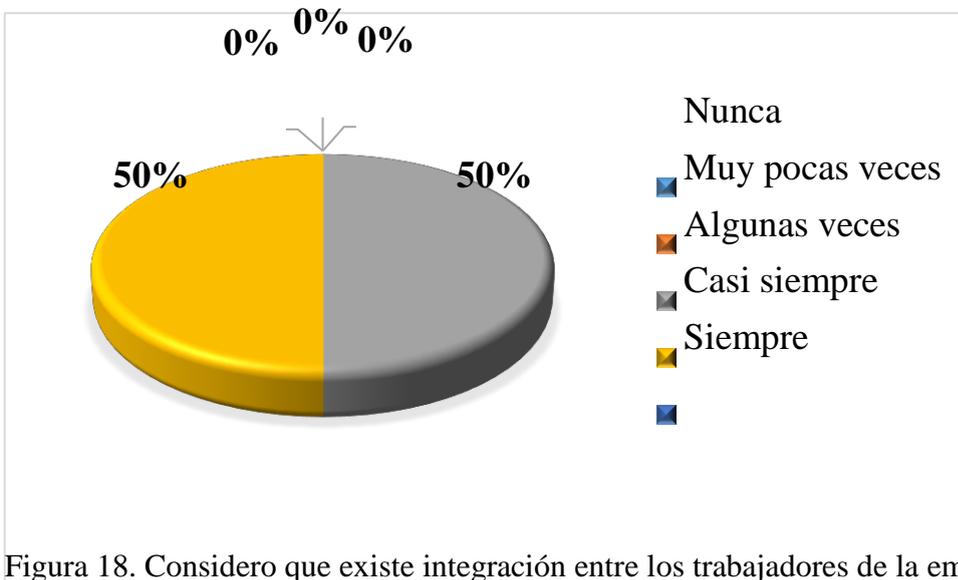


Figura 18. Considero que existe integración entre los trabajadores de la empresa

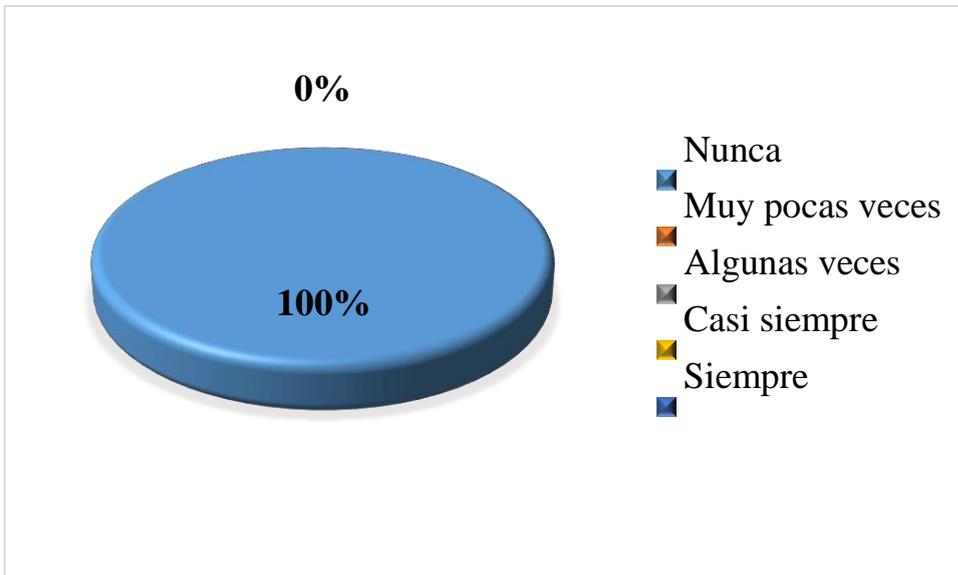


Figura 19. Los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados

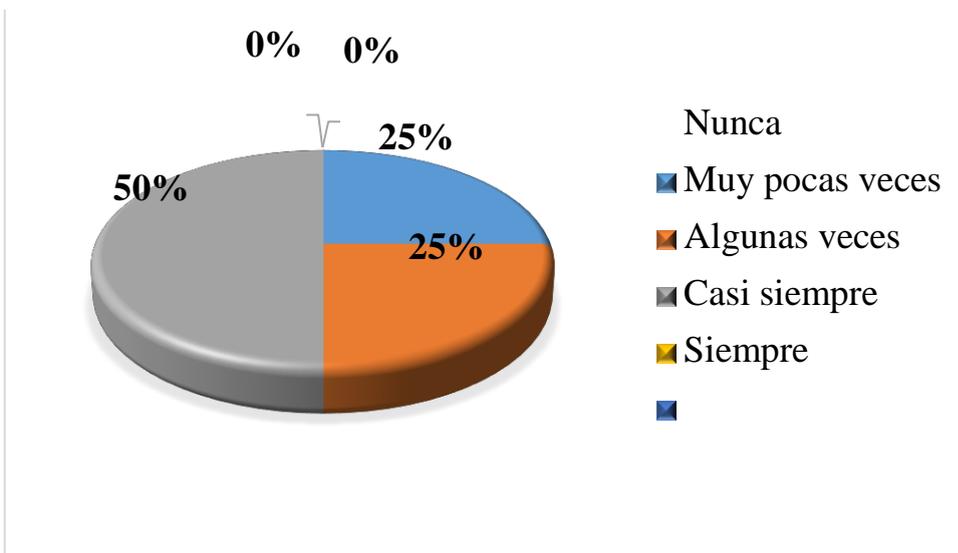


Figura 20. Los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo

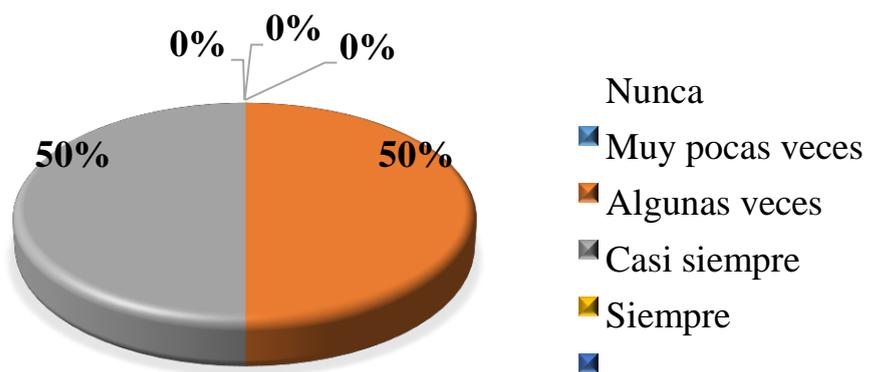


Figura 21. En la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados por la empresa