



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE
GOLOSINAS: CASO GOLOCENTRO UCAYALI
E.I.R.L., DISTRITO CALLERÍA, UCAYALI, 2021**

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

AUTOR

PORTOCARRERO LUCERO, PERCY MANUEL

ORCID: 0000-0002-7046-6178

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Portocarrero Lucero, Percy Manuel

ORCID: 0000-0002-7046-6178

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho,
Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María del Carmen

ORCID N°: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, Jose German.

ORCID N°: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel.

ORCID N°: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTA

MGTR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

MGTR. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

AGRADECIMIENTO

“Mi profundo agradecimiento a la dueña y personal de la tienda de golosinas Golocentro Ucayali , por confiar en mí, abrimme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigación dentro de su entidad.

De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a toda la Facultad de Administración, a todos mis profesores quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al MGTR. Quispe Medina Wilber, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.”

DEDICATORIA

“Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Raniel y Elvira quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, y sé que desde el cielo me continúan guiando en mi camino y les agradezco la enseñanza que me dejaron, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hijos, Dylan y Nairobi por ser la motivación más grande en mi vida, a mi hermano Fernando como también a mi tía Miriam y Betty, y por supuesto a mi primo José Luis por apoyarme en todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi novia Ruth, por apoyarme cuando más la necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias mi amor, siempre te llevo en mi corazón.”

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 trabajadores de la empresa E& Golocentro Ucayali E.I.R.L., a quienes se les aplicó un cuestionario con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 50.00% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.50% son género masculino, el 37.50% nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal, el 50.00% falta de incentivos económicos que le brinda la empresa a sus trabajadores y el 50.00% falta de comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores.. Se concluye que la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, está dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como es el tema del clima laboral, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

Palabras Clave: Clima laboral, liderazgo, motivación, comportamiento.

ABSTRACT

The general objective of the research was: to identify the characteristics of the work environment in micro and small companies in the field of candy marketing: Golocentro Ucayali E.I.R.L. Case, Callería district, Ucayali, 2021. The methodology was non-experimental - cross-sectional - descriptive design. To collect the information, a sample population of 8 workers from the company E& Golocentro Ucayali EIRL was used, to whom a questionnaire with 17 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 50.00% of the collaborators are between 18 and 30 years old, 62.50% are male, 37.50% never the leader of the company teaches and preaches by example to his staff, 50.00% lack of economic incentives that the company offers its employees. workers and 50.00% lack of assertive communication between the boss and the collaborators. It is concluded that the company Golocentro Ucayali EIRL, is directing empirically, because they are unaware of fundamental business issues such as the work environment, they also think It is difficult to adapt to the use of administrative techniques, this causes their businesses to be unprofitable and their growth to be paralyzed.

Keywords: Work environment, leadership, motivation, behavior

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I.Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	6
III. Hipótesis.....	25
VI. Metodología	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 El universo y muestra	26
4.3 Definición y operacionalización de variables	27
4.4 Técnicas e instrumentos	28
4.5 Plan de análisis	28
4.6 Matriz de consistencia	29
4.7 Principios éticos	30
V. Resultados	32
5.1 Resultados	32
5.2 Análisis de Resultados.....	49
VI. Conclusiones	58
Aspectos complementarios.....	60
Referencias bibliográficas.....	61
Anexos.....	75

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Edad.....	32
Tabla 2. Género	33
Tabla 3. Grado de instrucción	34
Tabla 4. Tiempo usted desempeña en la empresa.....	35
Tabla 5. Trabajo en equipo al interior de la empresa	36
Tabla 6. El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal. 37	37
Tabla 7. El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores	38
Tabla 8. El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima	39
Tabla 9. La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados	40
Tabla 10. La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas	41
Tabla 11. Satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa	42
Tabla 12. Existencia de una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores	43
Tabla 13. Practica de la empatía al interior de la empresa.....	44
Tabla 14. Los trabajadores si se comunican cordialmente entre ellos.....	45
Tabla 15. Existencia de trabajadores disciplinados en sus labores que realizan	46
Tabla 16. Practica de la responsabilidad en su trabajo del día a día.....	47
Tabla 17. Compromiso a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza los trabajadores	48

FIGURAS

Figura 1. Edad.....	32
Figura 2. Género	33
Figura 3. Grado de instrucción	34
Figura 4. Tiempo usted desempeña en la empresa	35
Figura 5. Trabajo en equipo al interior de la empresa	36
Figura 6. El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal.....	37
Figura 7. El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores.....	38
Figura 8. El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima	39
Figura 9. La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados.....	40
Figura 10. La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas.....	41
Figura 11. Satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa....	42
Figura 12. Existencia de una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores	43
Figura 13. Practica de la empatía al interior de la empresa.....	44
Figura 14. Los trabajadores si se comunican cordialmente entre ell.....	45
Figura 15. Existencia de trabajadores disciplinados en sus labores que realizan	46
Figura 16. Practica de la responsabilidad en su trabajo del día a día	47
Figura 17. Compromiso a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza los trabajadores.....	48

I. Introducción

En el panorama actual, las micro y pequeñas empresas son consideradas factores esenciales en el desarrollo económico y productivo de los países de Latinoamérica, por lo que gran parte de la sociedad y la economía depende de su actividad. Cabe mencionar que la participación de las MYPES está generando el 61% de empleo en Latinoamérica (Stumpo y Ferraro, 2016).

A nivel internacional son muy pocas las empresas que se enfocan a tener un buen clima laboral y orientar sus esfuerzos a lograr una gestión de calidad. Lamentablemente en el Perú existe un 1% de empresas formales que aplican o cuentan con sistemas de gestión de calidad, generando una honda preocupación y por consiguiente un gran trabajo por realizar para que el resto de empresas puedan invertir y orientar su trabajo a lograr una adecuada gestión de calidad (RPP Noticias, 2018).

A nivel internacional, en España, Rodríguez (2018) menciona que aproximadamente el 7% del capital humano dentro de las empresas, se marchan por el mal clima laboral que percibe en la compañía. Por lo que el clima laboral representa un pilar fundamental dentro de la retención del personal de una empresa. Para hacer frente a esta problemática, se plantea hacer encuestas diferentes y adaptadas a la realidad laboral de cada una de las empresas, obteniéndose los mejores aspectos a mejorar en el clima y de tal manera reducir el stress laboral y mejorar la salud laboral de toda la organización.

Por otra parte, Sosa (2018) afirma que en México las empresas se han dado cuenta de que el clima organizacional tiene un valor enorme en el mercado laboral para atraer y

retenerlos en la empresa. Por ello se plantea que para mejorar el clima organizacional dentro de una empresa es necesario hacer revisiones de prácticas y procesos de las áreas que impactan al capital humano.

En el Perú si bien es cierto las MYPES tienen un papel importante, el terreno donde se desarrollan es muy frágil, toda vez que confrontan distintos retos y restricciones para su incremento y progreso, circunstancia que genera intranquilidad ya que es de suma importancia resaltar que las empresas son el sostén productivo de un país, y que la disminución o baja en su productividad podría afectar de manera muy significativa la situación económica del mismo (Tello, 2016).

A nivel nacional, Andina (2018) menciona que, en el Perú, el clima laboral puede llegar a afectar hasta un 20% la productividad de la empresa, según la estimación del prestigioso portal Aptitus, esto se debe a que en un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor y por ende el rendimiento del talento humano tiende a crecer. Además, el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño en la empresa. Por ello, para combatir un mal clima laboral se debe mantener a un empleado motivado, no solo con retribuciones monetarias, sino también una combinación de diversos elementos como los factores interpersonales y la flexibilidad laboral.

Hoy en día el clima laboral está adquiriendo mayor importancia en las empresas de diversa índole, toda vez que es un factor clave para que los trabajadores se sientan satisfechos y motivados de trabajar en las empresas, mejoren los procesos internos y se logre la satisfacción de los clientes externos.

En las micro y pequeñas empresas del rubro golosinas, se puede observar que este problema es latente, toda vez que los propietarios o gerentes no consideran importante que haya un adecuado clima laboral, importando más la parte de utilidades. No están preocupados por el bienestar de sus trabajadores, no hay satisfacción laboral ni motivación laboral, siendo reflejo en las tareas que efectúan los trabajadores, los mismos que lo realizan sin entusiasmo y con bastante desanimo, se observa conflicto entre los mismos trabajadores, no hay liderazgo entre las principales consecuencias que se puede observar.

Con respecto a la micro empresa Golocentro Ucayali E.I.R. de la ciudad de Pucallpa no es la excepción, toda vez que se pudo observar que los trabajadores en general se sienten insatisfechos con el clima laboral, trayendo como consecuencia desmotivación de los trabajadores, incremento de rotación, procesos internos ineficientes, redundando a la vez en la insatisfacción de su personal. En ese sentido se propondrá mejoras al final de la investigación para que su clima laboral mejore toda vez que el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier empresa por lo que se debe dar mucha importancia a los trabajadores.

En ese sentido, en la presente investigación se ha planteado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021?

De esa manera y para dar respuesta al enunciado planteado se diseñó el siguiente objetivo general: Identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali

E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021. Los objetivos específicos son los que se detallan a continuación: (a) Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021; (b) Describir la Satisfacción Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021; (c) Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021; (d) Describir la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021; (e) Elaborar un plan de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

Se justifica la siguiente investigación porque permitirá describir las características del clima laboral en una empresa de golosinas, así como también ponerlas en práctica a través de la aplicación de un cuestionario de encuesta realizado a los trabajadores dentro de la misma empresa. Cabe mencionar que toda empresa del presente rubro también saldrá beneficiada al aplicar las propuestas de mejora que se van a realizar, trayéndoles mayores beneficios y un ambiente mucho más agradable de trabajo.

Así mismo la presente investigación se justificó teóricamente porque permitirá conocer las características del clima organizacional en una empresa de golosinas de la ciudad de Pucallpa, basándonos para ello en teorías e investigaciones existentes sobre ese tema.

También se justifico a nivel práctica radica en que se aplicó el instrumento cuestionario en los trabajadores de una empresa de golosinas de la ciudad de Pucallpa, para saber cómo esta su clima organizacional. Una vez conocido los resultados se elaborará una propuesta de mejora para dar solución a los problemas sobre clima laboral que tiene las mypes.

Asimismo, habrá una justificación social, porque se beneficiarán a las demás mypes del rubro con la propuesta de mejora y de esa manera se beneficiará toda la sociedad en su conjunto.

La metodología de la siguiente investigación fue de la siguiente manera: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. La población que se tomará en cuenta serán los 8 trabajadores de la microempresa Golocentro Ucayali E.I.R.L., siendo la muestra censal. La técnica de recojo de datos será la encuesta y el instrumento a aplicar el cuestionario de encuesta.

Se obtuvo como principales resultados que el 50.00% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.50% son género masculino, el 37.50% nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal, el 50.00% falta de incentivos económicos que le brinda la empresa a sus trabajadores y el 50.00% falta de comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores.

Como principal conclusión en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, está dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como es el tema del clima laboral, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Zans (2018) en su investigación denominada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016*, tuvo como objetivo general: identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología fue el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo – explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Para la recolección de datos se tuvo en cuenta como técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional indicaría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad. La investigación llegó a la conclusión urgente se debe motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima.

Aguilar (2017) en su trabajo de tesis *Trabajo en equipo y clima organizacional*; tuvo como objetivo general: determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional en los trabajadores. La presente investigación hace referencia al enfoque mixto cualitativo – cuantitativo, Se aplicó un cuestionario a través de la técnica de encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados, el 31% se ubican en el rango (45 – 54 años), el 65% del personal encuestado es casado/a, el 63% pertenece al género masculino, el 61% posee una instrucción de Tercer Nivel, el 37% tiene una antigüedad menor a 5 años, el 71% las son favorables con los colaboradores dentro de la empresa, el 80% de los encuestados cree el clima laboral si incide en su desempeño, el 61% dicen que siempre tiene una percepción positiva de su trabajo, , el 54% califica a la comunicación interna como buena, el 38% como muy buena, el 89% manifiesta que si tiene sentido de pertenencia, el 92% mantiene un nivel de compromiso alto, , el 92% si trabaja en equipo, el 96% si se integra con facilidad en equipos de trabajo, el 73% manifiesta que si participa en la elaboración de planes de trabajo, el 70% manifiesta que sus relaciones interpersonales siempre son favorables. Finalmente se concluye que el trabajo en equipo está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

Moran (2018) es su trabajo de investigación *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz río Hondo del departamento de Zacapa*, presentada en la Universidad Rafael Landívar y con el objetivo general de conocer la percepción del clima organizacional del personal. Metodología: fue una investigación descriptiva, cuantitativa, se utilizó el cuestionario como instrumento y se aplicó a una muestra de 21 individuos. Resultados: el 9,24% de los colaboradores percibió la comunicación como desfavorable y con confianza muy pocas veces; y el 12,81% evaluó como

favorable el trabajo en equipo, resaltando el apoyo entre compañeros. Dentro de las conclusiones se manifestó que el clima organizacional es favorable, pero la empresa no alienta a los colaboradores y la comunicación es desfavorable porque no existe confianza entre los integrantes.

A nivel nacional

Pumachara y Romero (2017) en su tesis titulado *Influencia del clima organizacional en la percepción de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador, Arequipa – 2016*, fue presentada en la Universidad Nacional de San Agustín y tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de los servicios ofrecidos por el hotel. Metodología: la investigación fue descriptiva, explicativa, transversal y no experimental. La encuesta fue la técnica, el cuestionario fue el instrumento y tuvo una población de 15 trabajadores. Resultados: el 60% estuvo de acuerdo con la innovación y creatividad frente a los problemas; y el 86,67% con el buen trato. El 46,6% indicó estar de acuerdo con el reconocimiento de una buena labor; el 53,33% con el proceso de trámite para el servicio; el 66,67% con la contribución de los trabajadores para el logro de los objetivos y el 60% con las relaciones entre equipos de trabajo.

Yovera (2017) en su investigación titulado *Clima organizacional del hotel Jasmín del distrito de Lince en el año 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar el clima organizacional del hotel Jasmín. La metodología empleada en el estudio describió la investigación como no experimental – transversal, de tipo aplicada, la técnica fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento. Los resultados revelaron que el 100% del personal indicó como bueno el clima organizacional del hotel; el 96,67% dijo que

la estructura de la empresa es buena; el 88,33% indicó estar satisfecho con las recompensas y estándares de desempeño; y el 90% de los participantes manifestaron que se goza de un buen nivel de responsabilidad e identidad. Como conclusiones indicó que el clima organizacional en el hotel Jasmín es bueno y se descubrió que el personal se siente motivado.

Rojas (2019) en trabajo de tesis *Clima laboral en el personal de la I.E. “Jorge Basadre” – Pacaipampa, provincia de Ayabaca -Piura 2017*. tuvo como objetivo determinar el Nivel de Clima Laboral en el Personal de la I.E “Jorge Basadre” – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca - Piura 2017. Esta investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de estudio no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores de la I.E “Jorge Basadre” – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca - Piura 2017. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, los resultados obtenidos, el 65% se encuentra en una categoría Favorable, el 13% se encuentra en una categoría Muy Favorable, el 26% se encuentra en una categoría Media, el 39% las actitudes de los trabajadores se encuentra nivel medio, el 55% se encuentra en una categoría Favorable. Se concluye que el nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa “Jorge Basadre – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca -Piura 2017. Es favorable.

A nivel local

Cerrón (2018) en su investigación *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018*; el autor propuso como

objetivo general: determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. Método: Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la relación directa y significativa del clima organizacional con el desempeño laboral se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyo efecto se elaboró cuestionarios para las dos variables de 18 y 14 preguntas respectivamente, se consideraron una muestra de 20 trabajadores. Resultado: De la tabla y figura N° 06 sobre la variable clima organizacional, el 45% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla clima organizacional y 55% casi siempre y la variable desempeño laboral el 90% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre. De la tabla N° 09, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resultado $r = 0,778$ positivo alto y $P \text{ valor} = 0,000 < 0,01$ es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Conclusión: Se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018.

Gonzales y Huamán (2017) en su investigación denominada *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017*; tuvo como objetivo general: conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo, estudio que

pretendió servir de apoyo a toda la comunidad universitaria. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 80 trabajadores de la Universidad Nacional por cada variable, cada instrumento, constó de 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24). Se concluye existió relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, lo que nos indicó que el clima organizacional no contribuyó hacia una relación positiva y significativa.

Flores (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso centro médico quirúrgico Juan Pablo II - Callería, Pucallpa 2020*, tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Centro Médico Quirúrgico Juan Pablo II,- Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 23 trabajadores incluida la gerencia de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Se determina que al interior, el personal que participó en la investigación indica poca apertura a la motivación, recepción de ideas y aporte por la gerencia, lo que permite concluir que existe distancia

entre el liderazgo gerencial y la percepción de los colaboradores. Es necesario realizar un análisis de los procesos, porque se denuncia que algunos procesos no generan valor. En el aspecto organizativo, la empresa tiene 40.0% de personal nuevo, que requiere de conocer las políticas de gestión, indicadores y métodos de trabajo. Los procesos directrices deben mostrarse claros al personal para motivar el buen desempeño y mejore el clima laboral. Finalmente, es necesario organizar y establecer responsabilidades para que los controles establecidos sean eficaces.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Clima laboral

Según Cristancho (2016) menciona el clima laboral es el espacio en donde cada uno de los trabajadores se desempeña, es donde pasa la mayoría de tiempo, donde se relacionan con los demás compañeros, donde comparten historias y anécdotas de días anteriores. Por tal motivo el clima laboral debe ser un ambiente agradable, seguro, tranquilo.

Por otra parte, el autor Camarena (2016) afirma que hoy en día el clima laboral es uno de los factores a tener en cuenta para el buen funcionamiento de toda organización, se ha podido evidenciar distinciones significativas que se relacionan con avances, modernización, competitividad y productividad de la empresa”. lo que nos lleva a desarrollar este proyecto enfocado a la influencia del clima laboral, en el desempeño del colaborador dentro de la organización.

Menciona Matos (2017) que el clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que le individuo hace del ambiente interno de la institución a la que

pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

Cofide (2017) menciona que el clima laboral es el medio ambiente y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo directamente en la satisfacción del trabajador y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, comportamiento de las personas, la manera de trabajar y la interacción con la organización.

Importancia del Clima laboral

La importancia del clima laboral recae en la satisfacción que tiene el talento humano de la empresa y en la manera en que esta se desarrolla dentro de la organización, para ello es de vital importancia tener en cuenta diversos aspectos que integran el lugar del trabajo como son las condiciones sociales, psicológicos, según Bordas (2016) la importancia del clima laboral recae en la descripción del clima laboral a los ojos del trabajador y no tanto a la evaluación, por ello es importante priorizar la satisfacción del trabajo más que describirlo.

Estrategia para mejorar el clima organizacional

Dentro de las organizaciones cuando se habla del tema del clima organizacional es importante cambiar o modificar aspectos importantes ya que va ser el desarrollo organizacional. Brunet (2016) afirma los que se debe cambiar en la empresa en los procesos organizacionales, la dirección de los colaboradores, entre otros los cuales va permitir a que la empresa pueda desaparecer del mercado, es por ello que se debe actuar y modificar esos aspectos con la finalidad no exista pérdidas económicas ya sea

en el área de recursos humanos, materiales así mismo es importante tener en cuenta las siguientes fases:

Fase I: las empresas deben mejorar o ajustar los problemas que pueden surgir dentro de la empresa en la parte administrativa un ejemplo es que el directivo tomara en cuenta el papel de un bombero haciendo alusión al trabajo del directivo como uno y su actuación que se proporcione a las partes tiene que generar una toma de conciencia.

Fase II: hace hincapié en los cambios dados en la estructura, si se requiere mejorar o reajustar los fines, la filosofía, las políticas y los procesos organizacionales (Bordas, 2016). Se aplican los cambios establecidos y se consideran las actitudes y posturas que las partes puedan adoptar en esta fase.

Fase III: el cambio está en proceso. El directivo intervendrá para que los comportamientos de los involucrados se encuentren a la par con los cambios en los procesos y en la estructura (Bordas, 2016).

Fase IV: los cambios deseados, las modificaciones en la estructura y procesos se evalúan por medio de la supervisión y evaluación periódica (Bordas, 2016). En esta fase también se puede modificar o reajustar los cambios en función a lo obtenido en la evaluación.

Fase V: se formalizan los cambios y se integran en la organización para aumentar la eficacia y se establece un sistema de supervisión para mantener los cambios (Bordas, 2016).

Características del Clima Laboral

Según Matos (2017) afirma que el clima laboral posee características que van en constante cambio mediante el mundo empresarial se va globalizando, hoy en día es de suma importancia satisfacer a los clientes externos de la empresa, por ello es importante que nuestros clientes internos es decir los colaboradores se sientan satisfechos con su entorno y puedan realizar de manera efectiva su trabajo.

Ambiente físico: El clima laboral es el reflejo de la convivencia en la organización de todos los trabajadores, está determinado por un espacio físico en común por parte de todos los integrantes.

Ambiente social: en este caso el ambiente social es la socialización de los trabajadores entre todos los departamentos de la organización no importan el área sino la buena comunicación.

Comportamiento organizacional: Nos indica el proceso de cumplimiento de metas de cada área tanto organizacional como personal donde resalta la puntualidad y la productividad.

Comunicación: En una organización lo que se intenta es tener una buena comunicación donde la confianza será la base fundamental, la amabilidad, el respeto, el buen trato a las personas, esto se realizará con el fin de tener un buen ambiente de trabajo y el logro de los objetivos generando mayores ingresos.

Pertenencia: Fomenta sensaciones de unión, tanto de trabajar en grupo como de tener ese sentido de pertinencia.

Capacitación: Permite la mejora de la realización de las tareas y actividades y forma parte de la motivación para lograr un mejor clima laboral.

Evaluación: Se proponen ideas para la mejora de la empresa donde se destacan las fortalezas de cada trabajador.

Elementos del clima laboral

El entorno laboral es producto de los efectos de varios factores que intervienen en el entorno laboral. Estos pueden ser objetivos, corresponder a una situación particular observable o ser subjetivos. En otras palabras, depende del punto de vista de cada sujeto. Se basa en la percepción de la realidad. Este es el contexto, y los principales elementos del entorno de trabajo se describen a continuación (Acosta, 2018).

Elementos subjetivos: menciona Acosta (2018) que son aspectos resultantes de las perfecciones e interpretaciones del sujeto, en este caso se han considerado los siguientes:

Desafío: Actitudes de los miembros de la organización ante los retos laborales.

Cooperación: Siento que hay un espíritu de colaboración entre el gerente y los demás miembros del grupo.

Responsabilidad: Conciencia de autonomía en la toma de decisiones laborales.

Identidad: Sención comparte metas personales con metas organizacionales.

Relaciones: Conciencia del entorno laboral y la relación social entre directivos y empleados.

Desarrollo: Subversión de actividades laborales y permisos de trabajo.

Comunicación: En la medida en que la comunicación estimule el trabajo y las relaciones.

Conflictos: Manejo de conflictos por miembros de la organización (tanto compañeros como supervisores), aceptación de opciones desviadas.

Elementos objetivos: afirma Acosta (2018) que se refiere a aspectos que se pueden revelar con facilidad ante la observación de una realidad, estos son:

Estructurado: El grado en que una organización decide enfatizar la burocracia o el trabajo libre mediante reglas, procedimientos, trámites y otros aspectos.

Remuneración: El grado en que una organización decide enfatizar la burocracia o el trabajo libre mediante reglas, procedimientos, trámites y otros aspectos.

Estándares: Se centra en las metas y objetivos de la organización con respecto al rendimiento y la calidad del producto.

Recompensas: Implementado por la organización para premiar el buen trabajo y el logro de resultados.

Dimensiones de clima laboral

1. Liderazgo

Es una influencia que se realiza dentro de una empresa sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Asimismo, el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas. Es decir, considera que el liderazgo es la influencia interpersonal que se ejerce por medio de un proceso de comunicación humana y que se analiza en función de las relaciones existentes entre las personas dentro de cierta estructura social (Bordas, 2016).

Indicadores de liderazgo

Trabajo en equipo: se da cuando los trabajadores trabajan una actividad o una tarea dada por el responsable, es decir que se hacen un conjunto de grupos de dos personas a más con la finalidad de cumplir más rápido las actividades planificadas.

Predicar con el ejemplo: Es guiar con el ejemplo a tus trabajadores. No solo se va impulsar a los integrantes del equipo a la excelencia, sino que demuestran activamente esa excelencia.

Confianza: Esto sucede cuando los trabajadores con el responsable de la empresa tienen acuerdos o tienen juntos a solucionar los problemas que pueden surgir dentro de la empresa o fuera.

Solucionador de problemas: Un líder eficaz tiene la capacidad de resolver conflictos diariamente, actuando de manera responsable para el bien de su equipo al interior de la empresa.

2.Satisfacción laboral

Es el grado de conformidad que tienen los subordinados respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es un tema muy importante, ya que con ello se puede lograr una buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y la buena productividad (Bordas, 2016).

Indicadores de satisfacción laboral:

Ambiente laboral adecuado: Es importante dentro de la empresa ya que va permitir a que los trabajadores puedan cumplir de manera correcta sus actividades designadas ya que los ambientes están adecuados para el trabajo.

Reconocimiento: Esto se da cuando un trabajador cumple con los objetivos o metas dadas por el responsable.

Incentivos económicos: Este indicador lo que mide es que los trabajadores reciban un incentivo ya sea en dinero o un porcentaje más de lo que gana de su mes esto siempre se va dar cuando el trabajador cumple con la meta planteada por el responsable de la empresa.

3.Comunicación

Es un factor sumamente importante, ya que con ello se puede lograr el éxito de la empresa, una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización, coordinación y el trabajo en equipo (Bordas, 2016).

Indicadores de comunicación

Comunicación asertiva: Es una actitud donde los colaboradores de la empresa pueden expresar libremente sus ideas, pensamientos, sentimientos o las necesidades que pueden tener dentro de su trabajo con la finalidad de mejorar la empresa.

Empatía: Es cuando una persona se pone lugar de la otra es decir cuando un cliente tiene quejas siempre es importante que el colaborador busque solución y pueda satisfacer las necesidades.

Cordialidad: Siempre la empresa debe capacitar a sus colaboradores ya que de esta manera pueda atender de manera correcta ya sea manera amable, buen trato con la finalidad de que el cliente se sienta satisfecho.

4.Práctica de valores

Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como persona. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro, también son fuentes de satisfacción y plenitud (Bordas, 2016).

Indicadores de práctica de valores

Disciplina: Es importante dentro de la empresa ya que va permitir a que exista un ambiente de armonía, así mismo permite cumplir los objetivos de la empresa.

Responsabilidad: Esto se va dar cuando los trabajadores cumplen con todo lo establecido en la empresa como son las políticas y reglas de manera correcta.

Compromiso: Es importante en la empresa ya que esto va permitir a que los empleados se involucren a los objetivos y valores de la empresa.

2.2.2 Gestión de calidad

Según Ochoa (2017) menciona que la gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos la consecución de los mismos. De forma que estructure la organización, establezca los roles y responsabilidades, planifique, opere, desarrolle las políticas, las practicas, las reglas, las creencias y los objetivos aplicados a los procesos que lleven a la consecución de las metas perseguidas.

De acuerdo a la norma internacional la ISO 9000 (2018) la calidad es un término considerado como conjuntos de características como son los rasgos diferenciados, así mismo cumple con ciertos requisitos que es las necesidades o expectativas establecidos por los clientes satisfaciendo esas necesidades.

Cuando se habla de la gestión de calidad es muy importante para toda empresa ya que al ofrecer su producto o servicios a sus clientes permitiendo satisfacer sus necesidades, así mismo va permitir a la organización a poder controlar y mejorar su rendimiento hacia la eficiencia en el servicio y la excelencia en el producto (Pérez y Merino, 2016).

Características y requisitos de la calidad:

Cuando se diseñan y desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los clientes. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio. Aunque hoy en día no se entiende la entrega de un producto sin el valor añadido de un servicio (Alcalde, 2019).

Ciclo de Deming

Deming citado por Carro y González (2016) afirma el ciclo de Deming es la mejora para cualquier organización para la mejor competitividad ya sea en los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizado la productividad, reduciendo los precios, incremento la participación del mercado y aumenta la rentabilidad de la empresa.

Planificar.

Es el proceso que establecen las actividades para a futuros para obtener un mejor resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado. La exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a

mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos (Carro y Gonzáles, 2016).

Desarrollar.

Es un proceso para poder implementar la mejora propuesta; para ello es importante tener en cuenta las siguientes actividades, acción, capacitación y adaptación, estos procesos ayudaran a desarrollar la actividad de manera más sencilla (Carro y González, 2016).

Comprobar.

En esta etapa todos los procesos de producción se evalúa su eficacia y eficiencia, determinando un seguimiento de los parámetros que indican el funcionamiento. Donde se logra verificar y controlar los datos obtenidos por la organización en un análisis de sus procesos, comparándolos con los resultados ya establecidos (Carro y González, 2016).

Ajustar.

Después de haber obtenido los resultados y una vez analizados por la dirección esta marcara una serie de acciones a tomar mediante las fallas o debilidades observadas, después de ello realizar las acciones correctivas (Carro y González, 2016).

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

Son las unidades de decisión que tienen un comportamiento económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales, en la mayoría de los casos la propiedad recae en un solo sujeto, las MYPES pueden pertenecer a cualquier organización empresarial

normalizada en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Bernilla, 2020).

Según Mares (2018) afirma que las micro y pequeñas empresas son caracterizadas según el TUO, en primer lugar, por las ventas que efectúan: se define micro empresas a aquellas con ventas anuales inferiores a 150 UIT y las pequeñas empresas poseen ventas anuales entre los 150 UIT a 1700 UIT. Otra forma de caracterización es de acuerdo con el número de trabajadores que emplean las MYPES para el desarrollo las labores empresariales: son micro empresas aquellas que emplea menos de 10 trabajadores y las pequeñas empresas las que emplean menos de 100 trabajadores.

Características de la nueva ley MYPE N° 30056- Artículo N° 5

Las MYPES se determinan principalmente por los niveles de ventas que anualmente consiguen conocidas como las Unidades Impositivas tributarias (UIT) se caracterizan de la siguiente manera:

Microempresa: las ventas anuales hasta un monto de 150 UIT.

Pequeñas empresas: las ventas anuales hasta el monto a 150 hasta 1700 UIT.

La finalidad de esta ley es darle la oportunidad a la mypes mejoren significativamente sus ingresos, dado que podrán contratar a mayor personal, en caso de que se requiere expandir la organización con la finalidad de mejorar la productividad.

6.2.4 Plan de mejora

El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos. Son estos los responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio (Arenal, 2015).

Marco conceptual

Calidad: Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades del cliente, ya sea implícitas o explícitas según el parámetro, con el cumplimiento de requisitos de calidad (Arenal, 2015).

Gestión: Refiere al conjunto de las operaciones que se realizan para poder dirigir y administrar un negocio de una empresa, en la medida de actividades de la organización (Bordas, 2016).

Planificación: Consiste cuando se va a realizar una nueva empresa o cualquier proceso donde lo cual siempre es importante tener un plan para poder ver la situación de la empresa, es importante porque teniendo bien planificado podemos alcanzar el éxito (Bordas, 2016).

Motivación: intensidad de ejecutar una acción que el sujeto adquiere al realizar cosas buenas en su trabajo, crear impulso de obtener reconocimiento por parte de los jefe, compañeros y amigos que le motive a seguir con el entusiasmo de trabajar.

III. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación titulado: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021 no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptiva, tal como lo sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes afirman que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis.

VI. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental de forma transversal, porque se realizará una investigación sin alterar deliberadamente la variable y se dará en un determinado tiempo, con el propósito de describir la variable de manera real (Hernández, et al., 2014).

Fue de tipo cuantitativo ya que se llevará a cabo a través de recolección de datos de la variable y análisis a través de métodos estadísticas descriptivos (Hernández, et al., 2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo por qué se va detallar las principales características de la variable y la línea de investigación en estudio. Refiere Hernandez, et al. (2014) que las investigaciones descriptivas tiene con fin que se va recolectar toda la informacion que se obtenga para poder llegar al resultado de la investigación.

4.2 El universo y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por un total de 8 colaboradores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021.

4.2.2 Muestra

La muestra fue censal, del mismo tamaño de la población, de 8 colaboradores del rubro comercialización de golosinas: caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, a quienes se les aplicará la encuesta.

7.5 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima Laboral	El clima laboral es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman, dentro de ella podemos considerar el liderazgo, la satisfacción laboral, la comunicación y la práctica de valores (Bordas, 2016).	La variable Clima laboral se medirá utilizando la técnica y la aplicación del instrumento cuestionario que se realizará a los 8 trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L.	Liderazgo	Trabajo en equipo	¿Considera que se trabaja en equipo al interior de la empresa?	ESCALA DE LIKERT
				Predicar con el ejemplo	¿El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal?	
				Confianza	¿El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores?	
				Solucionador de problemas	¿El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima?	
			Satisfacción laboral	Ambiente laboral adecuado	¿La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados?	
				Reconocimiento	¿La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas?	
				Incentivos económicos	¿Usted siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa?	
			Comunicación	Comunicación asertiva	¿Existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores?	
				Empatía	¿Se practica la empatía al interior de la empresa?	
				Cordialidad	¿Los trabajadores se comunican cordialmente entre ellos?	
			Práctica de valores	Disciplina	¿Usted se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza?	
				Responsabilidad	¿Usted practica la responsabilidad en su trabajo del día a día?	
				Compromiso	¿Usted siempre está comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza?	
					Nunca	
					Casi nunca	
					A veces	
					Siempre	
					Casi siempre	

7.6 Técnicas e instrumentos

7.6.1 Técnica:

La Técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta donde será aplicado a los 8 trabajadores de la micro empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali. Asimismo, por medios de la encuesta se obtendrá datos que permitirá realizar cuadros estadísticos (Hernandez,et al., 2014).

7.6.2 Instrumento:

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario la cual permitió obtener datos necesarios para la variable a través de un conjunto de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación (Hernandez,et al., 2014).

7. 7 Plan de análisis

La recolección de datos en el presente trabajo de investigación se realizó mediante la aplicación de un cuestionario de encuesta a los 8 trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L. Una vez conocido los resultados, se presentarán en tablas y figuras con la utilización del Microsoft Excel. Posteriormente se hará el análisis de resultados y la propuesta de mejora.

7.8 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>ENUNCIADO DEL PROBLEMA:</p> <p>¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, 2021?</p> <p>¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021?</p> <p>¿Cómo es la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar un plan de mejora sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p> <p>Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, 2021</p> <p>Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p> <p>Describir la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021</p>	<p>Para la presente investigación no se consideró hipótesis por ser de nivel descriptivo, toda vez que sólo se va describir las características de la variable. No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Clima laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Liderazgo</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Comunicación</p> <p>Práctica de valores</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental- transversal</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Población:</p> <p>Está conformado por 8 trabajadores de la micro empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L. del distrito de Callería.</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestra censal</p>

7.9 Principios éticos

Según la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote el comité de institucional de ética de investigación el trabajo se realizará bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la ULADECH, donde se debe va realizar con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores deben de utilizar la información específicamente para el proyecto protegiendo los datos de investigación.

Principio protección a las personas: en esta investigación se llevará a cabo el protocolo de consentimiento informado. Asimismo, será firmado por todos los colaboradores de la empresa comercialización de golosinas que forman parte de la muestra en estudio. Si los colaboradores no quieren o tienen algunos inconvenientes para firmar el presente documento, se adaptarán distintos métodos en las que se demuestre el consentimiento para ser integrante de esta investigación. Por medio del consentimiento informado se notificará abiertamente el motivo de la investigación que se basa en plantear propuestas de mejora de la seguridad y salud laboral las micro y pequeñas empresas, de la misma forma se les comunicará que cada uno de ellos (as) pueden separarse en cualquier instante de la investigación sin daño alguno, como también pueden reservarse de responder alguna de las interrogantes; igualmente, se les mencionará que los datos recogidos quedarán aptos para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia: esta investigación buscará los beneficios para el representante de las MYPES en estudio y para la sociedad, no busca perjudicar a ninguna de las mypes en estudio ni a lo sociedad en particular. El

investigador busca obtener los mejores resultados para que sean de beneficio de todos los participantes de la empresa como del estudiante investigador. En todo momento se protegerá los derechos de los participantes.

Principio de Justicia: en el proyecto se tomará como acciones para asegurar que los cuestionarios aplicados, no den paso a prácticas injustas, reconociéndose en todo momento la equidad y la justicia para todas las personas que participan en la investigación por eso al culminar la investigación, las conclusiones estarán a libre disposición de cualquiera que lo solicite sin restricción alguna, si los participantes necesitan la información para su aplicación o para la ampliación de la investigación se les enviara por los medios que indiquen ya sea por su correo electrónico.

Principio de integridad científica: no se realizarán adulteraciones que afecten la integridad de los datos e información a recabar para el estudio, impidiendo finalmente repercutir en quienes participan en ella y cumpliendo con las normas deontológicas de la Administración.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los trabajadores de la mypes en estudio seleccionada como muestra brindará información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: la investigación que se está llevando a cabo no dañará al entorno del medio ambiente ya que no se involucrarán los animales y plantas de esta manera disminuyendo los efectos adversos y maximizar los beneficios.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

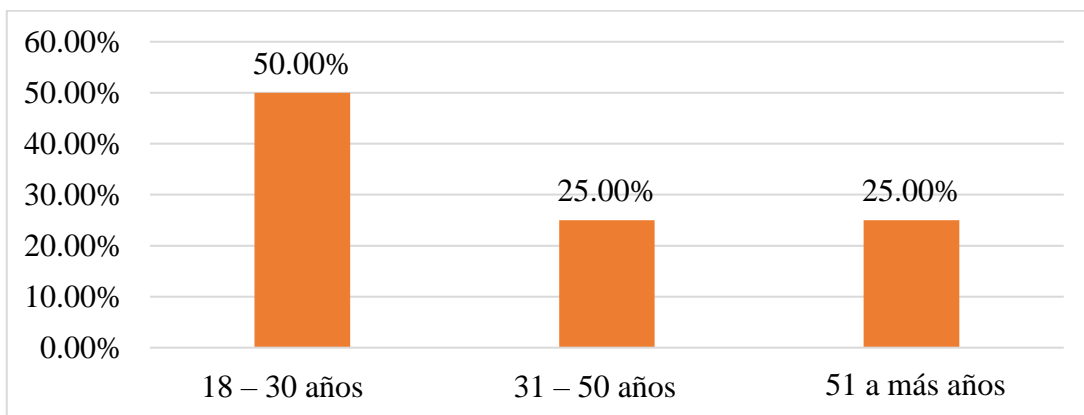
Edad

Categoría	Frecuencia absoluta	%
18 – 30 años	4	50.00%
31 – 50 años	2	25.00%
51 a más años	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 1

Edad



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto a la edad que tienen los colaboradores el 50.00% mencionaron que tienen una edad de 18 a 30 años, mientras el 25.00% tienen de 31 a 50 años y por último el 25.00% tienen de 51 años a más. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan que tienen una edad de 18 a 30 años.

Tabla 2

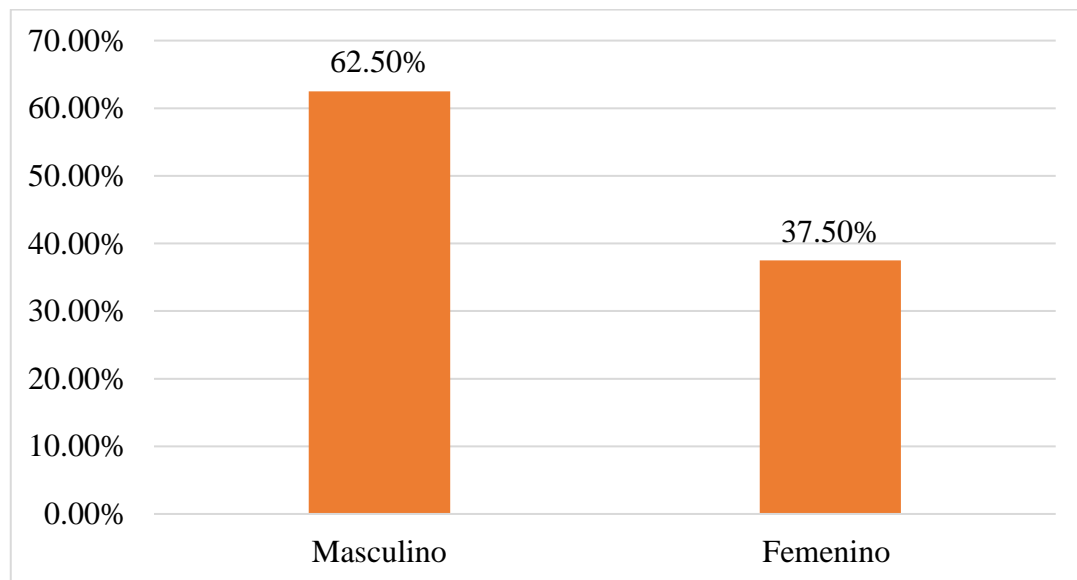
Género

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Masculino	5	62.50%
Femenino	3	37.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 2

Género



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al género que tienen los colaboradores el 62.50% mencionaron que son masculino mientras el 37.50% son femenino. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan son de género femenino.

Tabla 3

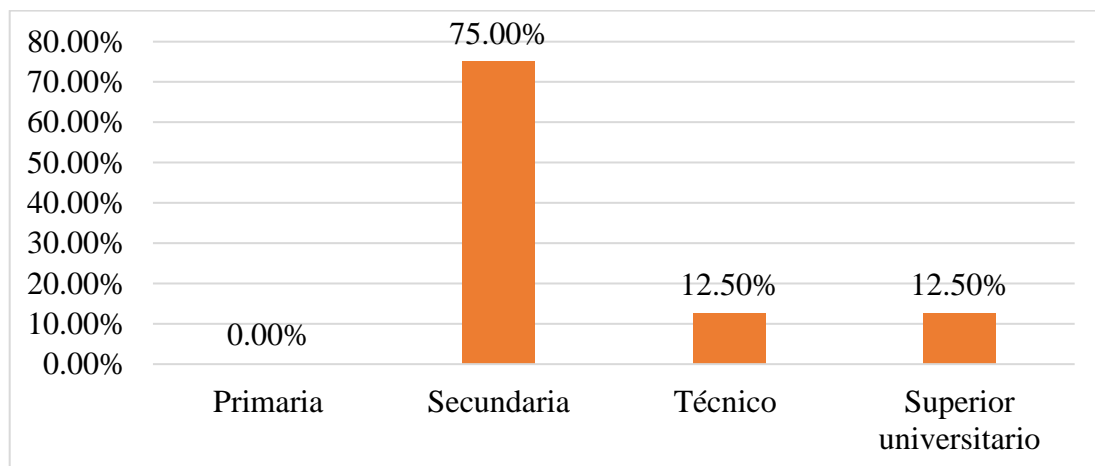
Grado de instrucción

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Primaria	0	0.00%
Secundaria	6	75.00%
Técnico	1	12.50%
Superior universitario	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 3

Grado de instrucción



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al grado de instrucción que tienen los colaboradores el 75.00% mencionaron que tienen educación secundaria, mientras el 12.50% son técnico, así mismo tienen superior universitario. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan que tienen el grado de instrucción secundaria.

Tabla 4

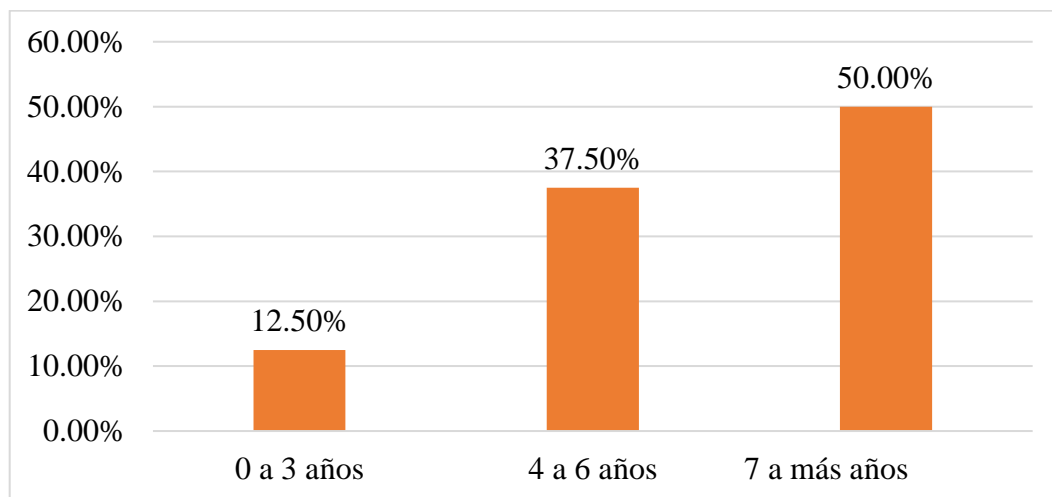
Tiempo usted desempeña en la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
0 a 3 años	1	12.50%
4 a 6 años	3	37.50%
7 a más años	4	50.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 4

Tiempo usted desempeña en la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el tiempo que desempeñan en la empresa los colaboradores el 50.00% mencionaron el tiempo que laboral es de 7 años a más, mientras el 37.50% de 4 a 6 años por último el 12.50% de 0 a 3 años. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan el tiempo que desempeñan en la empresa es de 7 años a más.

Tabla 5.

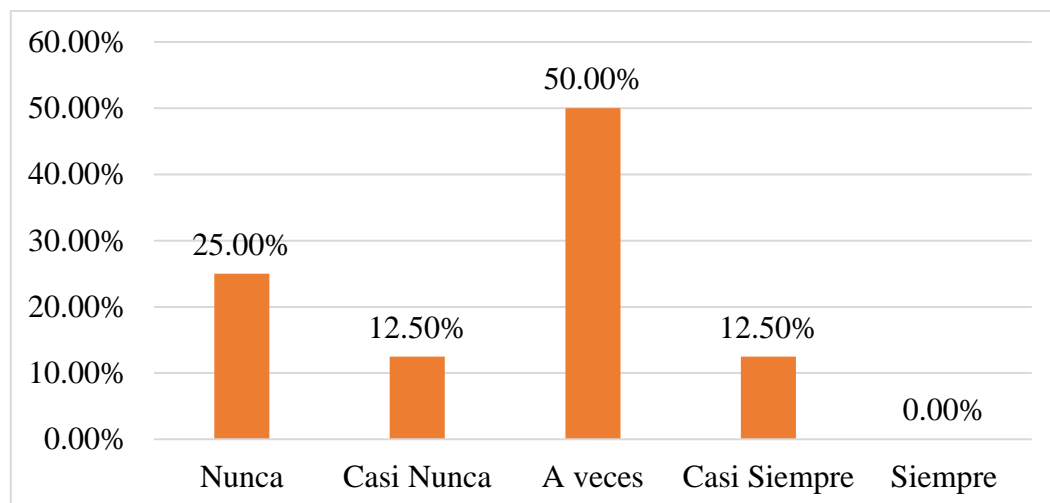
Trabajo en equipo al interior de la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	25.00%
Casi Nunca	1	12.50%
A veces	4	50.00%
Casi Siempre	1	12.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 5

Trabajo en equipo al interior de la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) se trabaja en equipo al interior de la empresa el 50.00% mencionaron a veces, mientras el 25.00% nunca y el 12.50% es casi nunca y casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan a veces la empresa trabaja en equipo con sus colaboradores.

Tabla 6

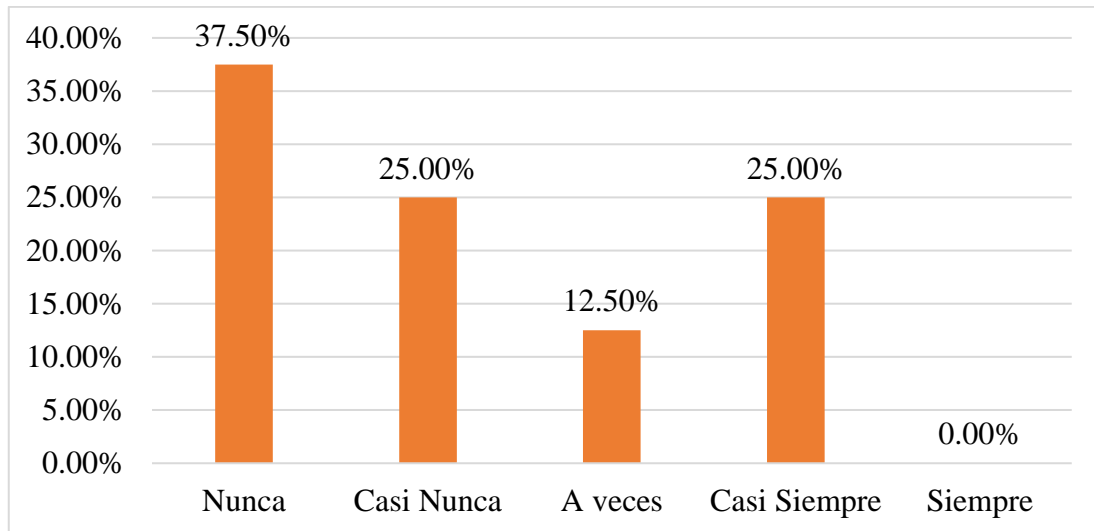
El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	3	37.50%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	1	12.50%
Casi Siempre	2	25.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 6

El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal el 37.50 % mencionaron nunca, mientras el 25.00% casi nunca y casi siempre por último el 12.50% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal.

Tabla 7

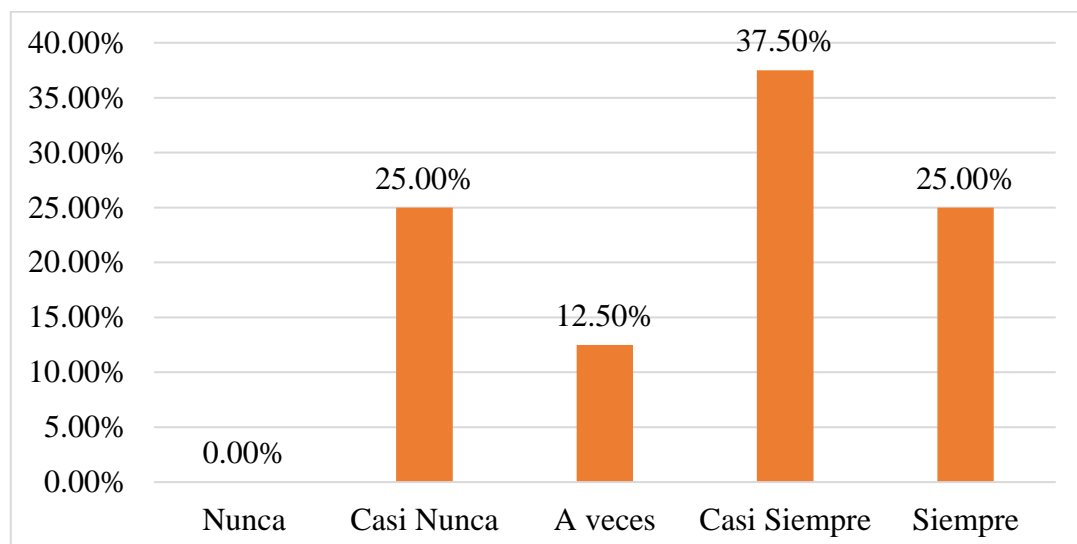
El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	1	12.50%
Casi Siempre	3	37.50%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 7

El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores el 37.50 % mencionaron casi siempre, mientras el 25.00% casi nunca y casi siempre por último el 12.50% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre el líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores.

Tabla 8

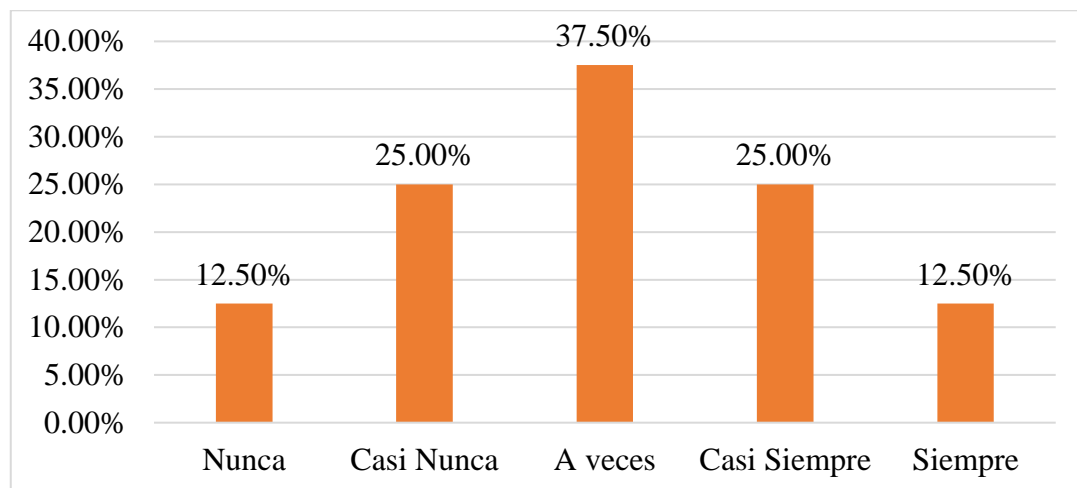
El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	12.50%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	3	37.50%
Casi Siempre	2	25.00%
Siempre	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 8

El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima el 37.50 % mencionaron a veces, mientras el 25.00% casi nunca y casi siempre por último el 12.50% a veces y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan a veces el líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima.

Tabla 9

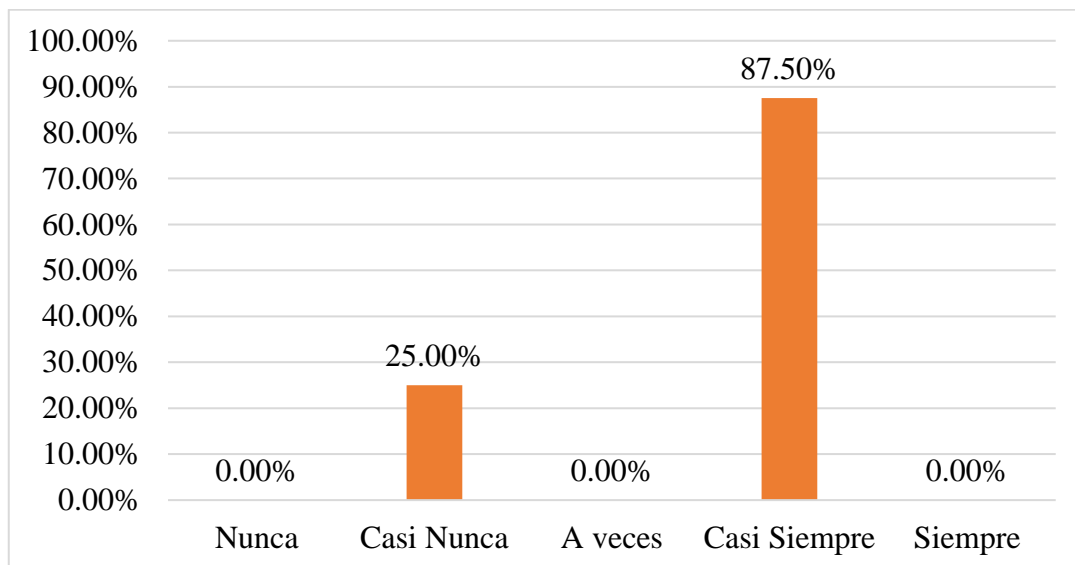
La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	7	87.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 9

La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa cuenta con ambientes laborales adecuados el 87.50% mencionaron casi siempre, mientras el 25.00% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre la empresa cuenta con ambientes laborales adecuados.

Tabla 10

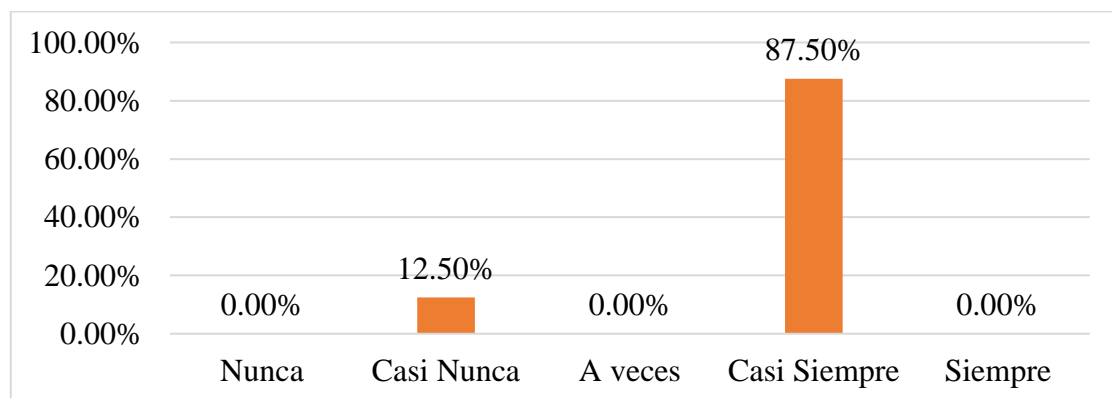
La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	1	12.50%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	7	87.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 10

La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa cuenta con ambientes laborales adecuados el 87.50% mencionaron casi siempre, mientras el 25.00% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas.

Tabla 11

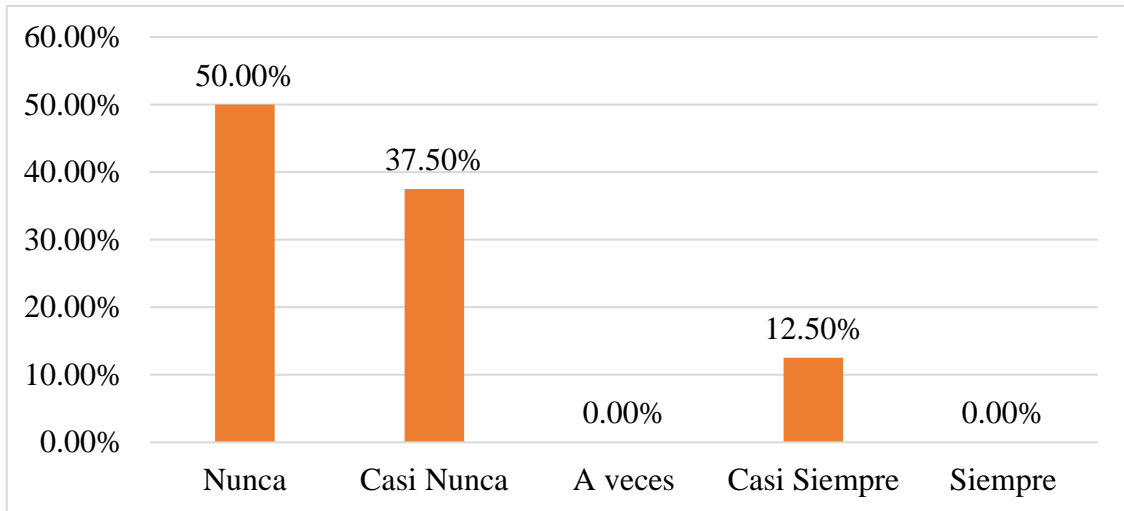
Satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	4	50.00%
Casi Nunca	3	37.50%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	1	12.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 11

Satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa, el 50.00% mencionaron nunca mientras el 37.50% casi nunca y el 12.50% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan nunca se sienten satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa.

Tabla 12

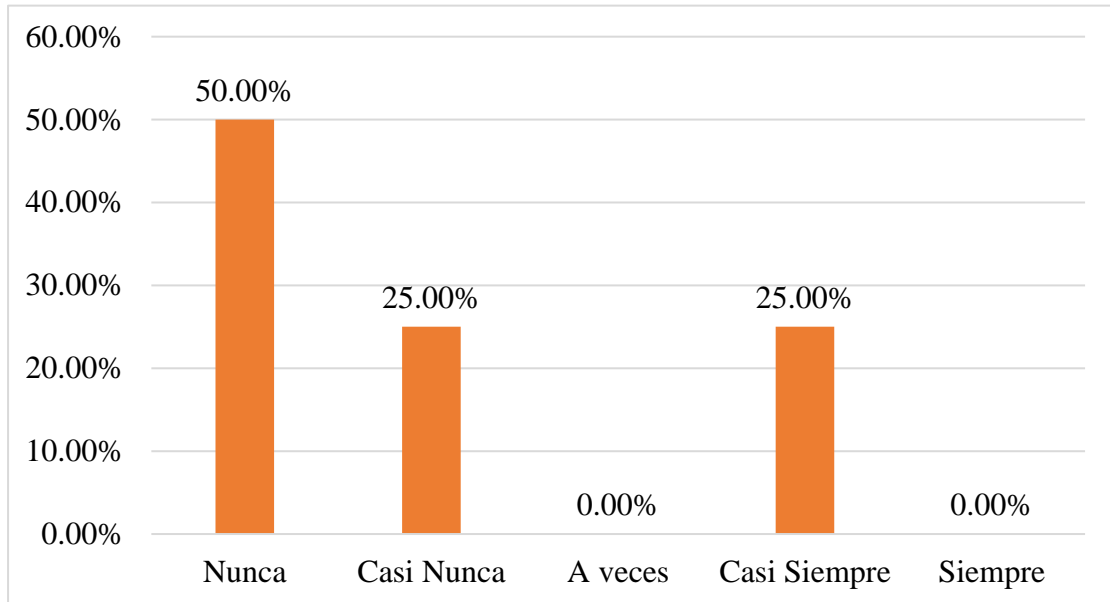
Existencia de una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	4	50.00%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	2	25.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 12

Existencia de una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores, el 50.00% mencionaron nunca mientras el 25.00% casi nunca y casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan nunca existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores.

Tabla 13

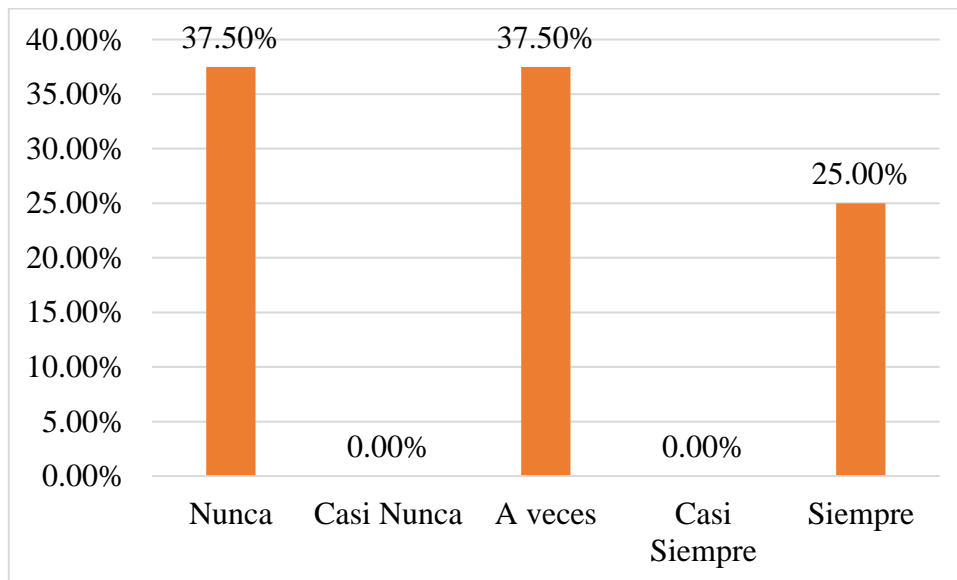
Practica de la empatía al interior de la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	3	37.50%
Casi Nunca	0	0.00%
A veces	3	37.50%
Casi Siempre	0	0.00%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 13

Practica de la empatía al interior de la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) se practica la empatía al interior de la empresa, el 37.50% mencionaron nunca y a veces mientras el 25.00% siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan a veces se practica la empatía al interior de la empresa.

Tabla 14

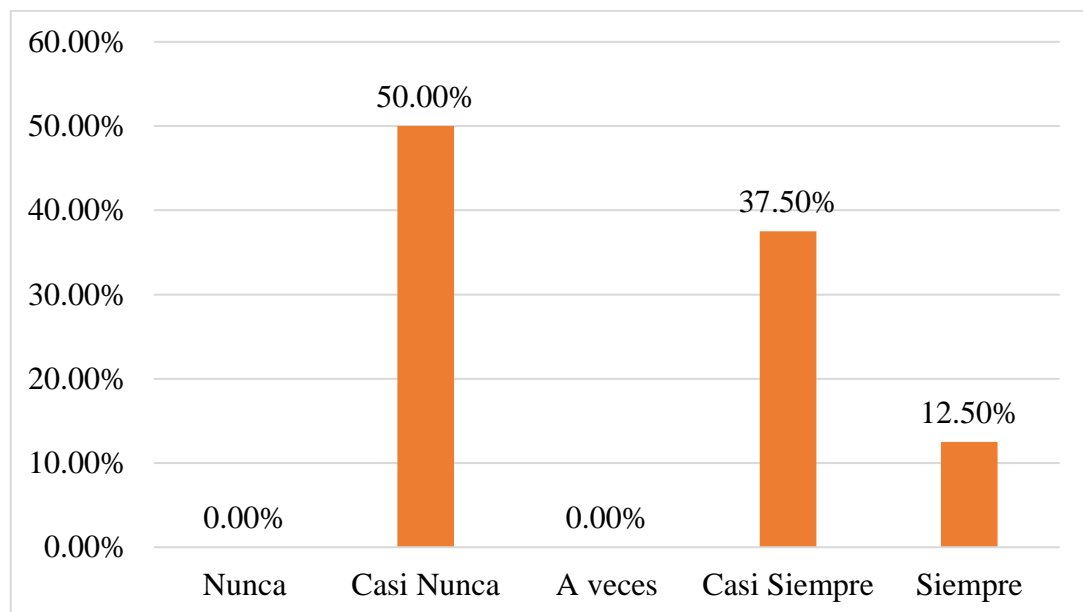
Los trabajadores si se comunican cordialmente entre ellos

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	4	50.00%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	3	37.50%
Siempre	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 14

Los trabajadores si se comunican cordialmente entre ellos



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) los trabajadores se comunican cordialmente entre ellos, el 50.00% mencionaron casi nunca y el 37.50% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi nunca los trabajadores se comunican cordialmente entre ellos.

Tabla 15

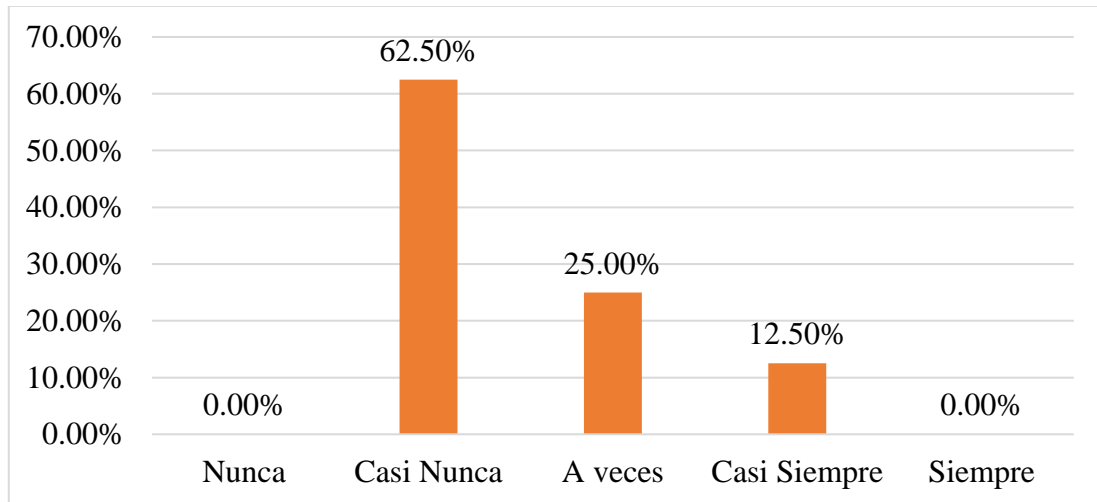
Existencia de trabajadores disciplinados en sus labores que realizan

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	5	62.50%
A veces	2	25.00%
Casi Siempre	1	12.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 15

Existencia de trabajadores disciplinados en sus labores que realizan



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza, el 62.50% mencionaron casi nunca mientras que el 25.00% a veces y el 12.50% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi nunca se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza.

Tabla 16

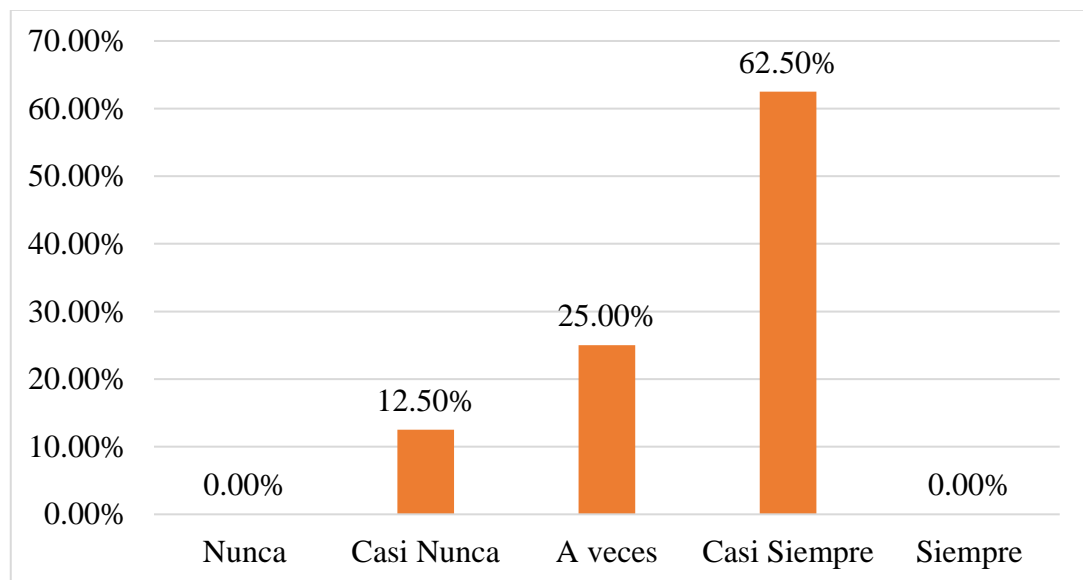
Practica de la responsabilidad en su trabajo del día a día

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	1	12.50%
A veces	2	25.00%
Casi Siempre	5	62.50%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 16

Practica de la responsabilidad en su trabajo del día a día



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) practica la responsabilidad en su trabajo del día a día, el 62.50% mencionaron casi siempre mientras que el 25.00% a veces y el 12.50% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre practican la responsabilidad en su trabajo del día a día.

Tabla 17

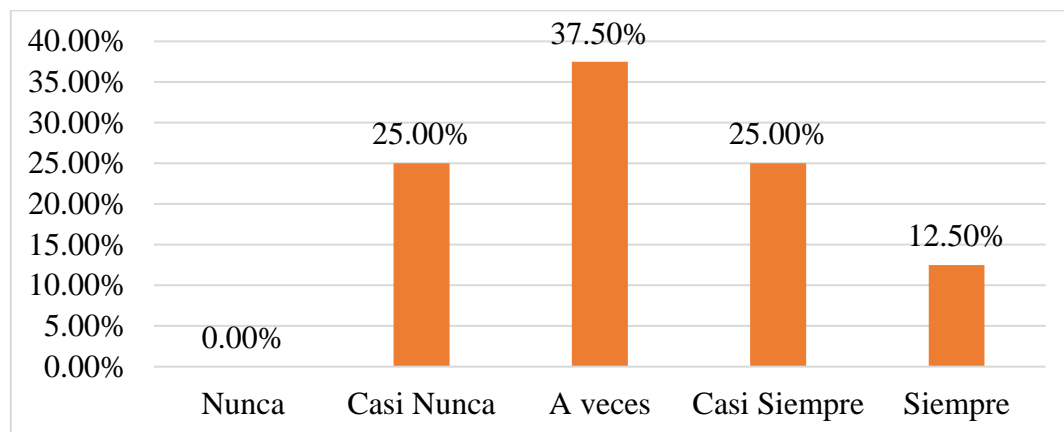
Compromiso a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza los trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi Nunca	2	25.00%
A veces	3	37.50%
Casi Siempre	2	25.00%
Siempre	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 17

Compromiso a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza los trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) están comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza, el 37.50% mencionaron a veces mientras que el 25.00% casi siempre y el 12.50% casi nunca y siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan a veces están comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza.

5.2 Análisis de Resultados

Objetivo específico 01: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

El 50.00% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L., a veces la empresa trabaja en equipo con sus colaboradores, este resultado coincide con la investigación de Flores (2020) quien afirma que el 53.3% en las mypes siempre aplican el trabajo, así mismo coincide con Gónzales y Huamán (2017) quien menciona que el 60.0% a veces la empresa aplica el trabajo en equipo para realizar algunas actividades. Esto evidencia en la empresa de estudio a veces se trabaja en equipo esto va permitir a que exista mayor compañerismo entre colaboradores.

El 50.00% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L mencionaron que nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal., este resultado coincide con la investigación de Gónzales y Huamán (2017) quien afirma que el 45.50% no existe confianza entre jefe y colaborador, pero contrasta con la investigación Rojas (2019) quien menciona que el 80.0% a veces el jefe de la empresa ayuda y escucha a sus colaboradores. Esto evidencia en la empresa de estudio nunca el líder enseña a sus trabajadores esto va traer como consecuencia a que los clientes al momento de tener alguna queja no puedan solucionar de manera correcta ya que no están capacitados.

El 50% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L., mencionan casi siempre el líder inspira confianza entre sus trabajadores, este resultado contrasta con la investigación de Rojas (2019) quien afirma que el 45.50% no

existe confianza entre jefe y colaborador, así mismo contrasta con la investigación quien menciona que el 55.00% nunca el jefe de la empresa ayuda y escucha a sus colaboradores. Esto evidencia casi siempre el responsable inspira confianza en el trabajador esto va tener ventaja ya que si el trabajador tiene algún problema en la actividad planificada puede consultar y puedan solucionar de manera eficiente.

El 37.50% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L, mencionaron a veces el líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima. Esto evidencia a veces el líder tiene la capacidad de solucionar problemas de manera óptima esto permitiendo a que si existe algún problema interno el responsable está preparado para poder mejorar y dar solución a ese problema.

Objetivo específico 02: Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, 2021

El 37.50% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L, a veces la empresa brinda cuenta con ambientes laborales adecuados, este resultado coincide con Rojas (2019) quien menciona que el 63.3% el ambiente del trabajo es regular. Esto evidencia en la empresa de estudio los ambientes laborales que le brinda a sus trabajadores son lo adecuado esto permitiendo la satisfacción del cliente y del colaborador.

El 87.50% casi siempre la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas, este resultado coincide con Yovera (2017) quien afirma que el 55.6% las empresas realizan incentivos a sus trabajadores de manera mensual, así mismo coincide con Pumachara y Romero (2017) quien

menciona el 55.6% siempre realizan sorteos cuando llegan a la meta a los trabajadores. Esto evidencia que la empresa en estudio casi siempre hace reconocimiento a su trabajador si se cumple con las metas que se plantearon permitiendo a que el trabajador se sienta parte de la organización.

El 50.0% nunca existe satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa, este resultado coincide con Pumachara y Romero (2017) quien afirma que el 55.6% las empresas realizan incentivos a sus trabajadores de manera mensual, así mismo coincide con Yovera (2017) quien menciona el 55.6% siempre realizan sorteos cuando llegan a la meta a los trabajadores. Esto evidencia que la empresa en estudio nunca se siente satisfecho por los incentivos económicos que le brinda la empresa esto trae retrasos en la producción es por ello que deben de llegar de acuerdo el responsable y el colaborador.

Objetivo específico 03: Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

El 50.00% de los trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L. manifiestan nunca existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores, este resultado contrasta con Yovera (2017) quien manifiesta que el 52% consideran que los trabajadores el gerente no aplica una buena comunicación. Esto evidencia la empresa de estudio consideran siempre los nunca existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores esto puede traer consecuencias a que no se cumplan de manera correcta todo lo planificado.

El 37.50% de trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan a veces se practica la empatía al interior de la empresa. Esto evidencia que la empresa en estudio a veces aplica la empatía esto siempre va permitir a ver si existe compañerismo dentro de la organización.

Objetivo específico 04: Describir la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

El 62.50% de los trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza, este resultado coincide con Pumachara y Romero (2017) quien menciona que el 70.0% siempre las empresas tienen bien establecidos sus políticas esto permitiendo a que los trabajadores son disciplinados. Esto evidencia que la empresa en estudio el responsable le pone en claros todas las reglas de la empresa es por ello que cuenta con trabajadores disciplinado.

El 62.50% de los trabajadores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L manifiestan casi siempre practica la responsabilidad en su trabajo del día a día, este resultado coincide con Pumachara y Romero (2017) quien menciona que el 66.0% siempre los trabajadores son responsables con las actividades que se le designa. Esto evidencia que la empresa en estudio todos los trabajadores practican la responsabilidad al momento de atender a su clientela ya que están cumpliendo con la satisfacción y expectativas.

El 37.50% los colaboradores de la empresa golocentro Ucayali E.I.R.L, a veces están comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza., este

resultado coincide con Moran (2018) quien menciona que el 50.0% los trabajadores son eficientes y están comprometido con la empresa. Esto evidencia en la empresa de estudio todos sus trabajadores a veces se sienten comprometido esto va ayudar a que se cumple todo en un periodo a corto plazo los objetivos.

Objetivo específico 05: Elaborar un plan de mejora sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS	CAUSAS	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 37.50% nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal.	Falta de conocimiento y poco interés del responsable de la empresa. Es porque falta de compañerismo por parte del responsable o es autoritario.	Buscar asesoramiento con especialista para mejorar en el tema administrativo. Realizar capacitaciones de manera semanal así pueda ver las capacidades que tiene cada trabajador.	Representante
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 50.00% falta de incentivos económicos que le brinda la empresa a sus trabajadores.	Desconocimiento del responsable sobre el tema de motivación ya que no desconoce como motivar o dar diversos incentivos.	Implementar un plan sobre las recompensas o los incentivos que se debe dar al trabajador siempre en cuando cumpla con los objetivos planificados de la empresa.	Gerencia
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 50.00% falta de comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores.	Falta de capacitación por parte del responsable a sus trabajadores es por ello que no existe una buena comunicación.	Implementar las capacitaciones ya que de esta manera influirá a que pueda existir una buena comunicación entre colaborador y responsable de la empresa.	Representante

Plan de mejora sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021

1. Datos generales:

1.1 **Razón Social:** Golocentro Ucayali E.I.R.L

1.2 **Ubicación:** Ayacucho

1.3 **Representante:** Gerente y socios.

2. Justificación

El presente plan servirá a la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L se buscara mejorar y aplicar el clima laboral, debido a que hay ciertas falencias en algunas de las características de ellos, según la perspectiva de los trabajadores consideran en gran parte que a veces, casi nunca y nunca reciben capacitaciones, trabajo en equipo entre otros, de tal manera que al aplicar este presente plan va permitir a mejorar una buena relación entre colaboradores y el responsable de la empresa ya que son parte de la empresa.

3. Objetivo empresarial:

Objetivo general:

Implementar el clima laboral en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L donde se venta de todo tipo de golosinas como galletas, chupetes entre otros por lo que contamos con los siguientes objetivos empresariales.

Objetivos específicos:

- Ofrecer un buen servicio y calidad en los muebles en diseños y en su material y que se caractericen por la excelencia y marquen la diferencia de la competencia.

- Contar con los mejores trabajadores conocedores de su trabajo.
- Que los trabajadores sean capaces de poder asumir cualquier otro cargo.

4. Metas

4.1 Metas de atención

- 01 gerente
- 08 trabajadores

4.2 Metas de ocupación

- Equipo de profesionales: administradores

5. Programación de actividades:

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Buscar asesoramiento con especialista para mejorar en el tema administrativo. Así mismo realizar capacitaciones de manera semanal así pueda ver las capacidades que tiene cada trabajador.	El responsable debe capacitarse con personas profesionales, así de esta manera capacite a su personal con la finalidad de ver la capacidad que tiene cada trabajador para tomar buenas decisiones	El representante debe capacitarse con profesionales que tienen conocimientos del tema administrativo.	Gerente, el experto y los trabajadores, materiales y recursos económicos.	2 meses
Implementar un plan sobre las recompensas o los incentivos que se debe dar al trabajador siempre en cuando cumpla con los objetivos planificados de la empresa.	Realizar de manera correcta un plan donde se pueda ver quien cumple con ese objetivo pueda	Siempre la empresa debe dar objetivos que cumplir, en el caso de cumplir un trabajador sea incentivado ya sea económica o ser el	Laptop Internet Proyector Hojas Lapicero.	3 meses

	ser incentivado con la finalidad que el trabajador se sienta satisfecho.	mejor vendedor del mes, entre otros		
Implementar las capacitaciones ya que de esta manera influirá a que pueda existir una buena comunicación entre colaborador y responsable de la empresa.	Estructurar de manera correcta las charlas o capacitaciones respecto a la comunicación asertiva ya que es fundamental para atender a los clientes.	Capacitar de manera correcta a los trabajadores para tener buenos resultados y evitar quejas de los clientes	Materiales Proyector Laptop Material	4 meses

6. Presupuesto

Descripción	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Total
Lapicero	1 caja	S/. 20.00	1	S/. 20.00
papel bond	1 millar	S/. 15.00	1	S/. 15.00
Alquiler de computadora	1 unid	S/. 150.00	1	S/. 150.00
Material impreso	75 unid	S/. 0.70	75	S/. 68.50
Cinta de embalaje	1 unid	S/. 0.50	2	S/. 1.00
Cartulinas simples	10 unid	S/. 0.50	10	S/. 5.00
Alquiler de proyector	1 unid	S/. 100.00	1	S/. 100.00
Folders	10 unid	S/. 1.50	10	S/. 15.00
Refrigerios	unid	S/. 5.00	25	S/. 125.00
Almuerzos	unid	S/. 5.00	25	S/. 125.00
Viáticos	unid	S/. 5.00	100	S/. 500.00
Profesional experto	unid	S/. 3,000.00	1	S/. 4,000.00
Total		S/. 3,053.20		S/. 6,108.50

VI. Conclusiones

Conclusión general:

Como principal conclusión en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, está dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como es el tema del clima laboral, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

Conclusiones específicas:

Objetivo específico 01: caracterización del liderazgo en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, la mayoría de los trabajadores mencionan a veces la empresa trabaja en equipo con sus colaboradores, así misma nunca el líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal, también casi siempre el líder inspira confianza entre sus trabajadores por último a veces el líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima.

Objetivo específico 02: Caracterización de la satisfacción laboral en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L; la mayoría de los trabajadores mencionaron a veces la empresa brinda cuenta con ambientes laborales adecuados, también la empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas por último la mitad mencionaron que nunca existe satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa.

Objetivo específico 03: Caracterización la comunicación en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, la mayoría de los colaboradores mencionaron nunca existe una

comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores, también a veces se practica la empatía al interior de la empresa.

Objetivo específico 04: Caracterización de la práctica de valores en la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, la mayoría de los trabajadores mencionaron casi siempre se considera un trabajador disciplinado en las labores que realizan, así mismo casi siempre practica la responsabilidad en su trabajo del día a día por último los colaboradores de la empresa Golocentro Ucayali E.I.R.L, a veces están comprometidos a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Debe saber cuán importante el liderazgo, ya que les ayudará a realizar mejor el proceso de clima laboral dentro de sus organizaciones. Muchas veces se ve reflejado en la contratación de trabajadores sin ser capacitados, lo que es una desventaja, porque impide el desarrollo de la organización.
- Implementar la motivación para que sigan mejorando con el servicio en el mercado, por medio de ella aprender que esta herramienta es muy efectiva para los líderes efectúen en su empresa aplicando en el área que se pretende mejorar.
- Realizar cursos de capacitación y motivación para los trabajadores con el objetivo de alcanzar una buena productividad en la empresa, ya que deben tomar conciencia de la importancia de clima laboral y redoblar sus esfuerzos para implementar estas técnicas administrativas en sus respectivos negocios.

Referencias bibliográficas

- Alcalde San Miguel , P. (2019). *Calidad fundamentos, herramientas y gestión de calidad en las Mypes*. España: Graficas summa S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+total+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwior9fk7ILsAhUYG7kGHbscAn4Q6wEwAHoEC AQQAQ#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20total%202019&f=false>
- Guevara , D. (2019). *El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los profesores de la unidad educativa 19 de septiembre del cantón salcedo*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31041>
- Acosta, N. (29 de DICIEMBRE de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13165299/retroalimentacion-de-desempeno-y-establecimiento-de-metas>
- Aguilar , H. (2017). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Andina. (06 de Setiembre de 2018). *Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicios+de+proximidad+en+el+peque%C3%B1o+comercio+Arenal,+Carmen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjM9_LyofiAhXJ1lkKHUi3CgMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Calidad%20y%20servicios%20de%20p
- Benedictus, S. (2017). *Ética*. Ediciones Espuela de Plata. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>

- Bernilla, M. (2020). *Micro y pequeñas empresas*. Lima: EDIGRABER.
- Bordas, M. (2016). *Gestión de estrategia del clima laboral*. Madrid: UNED.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843>
- Camarena Melo, M. (2016). *Liderazgo del Profesional de Enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales públicos de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2016). Administración de la calidad total. *Nulan*. Obtenido de http://nulan.mdpu.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castillo, J., & Osorio, C. (2018). La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos. *Anales de Documentación*, 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63517100002>
- Cerrón Arratea, Y. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018*. Ucayali: Universidad en Pucallpa. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/139>
- Cristancho, F. (5 de Octubre de 2016). *7 Características de un colaborador de alto desempeño*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>
- Flores Torres, L. S. (2020). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas: caso centro médico quirúrgico Juan Pablo II - Callería, Pucallpa 2020*. Ucayali: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24832>
- Garrido Maza, A. L. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de*

Lima. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4282>

Gestión. (01 de Octubre de 2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>

González Ortiz, I. C., & Huaman Sinchi, M. C. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017*. Universidad Católica de Chimbote. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <https://1library.co/document/yeemv1ey-organizacional-satisfaccion-laboral-personal-administrativo-universidad-nacional-ucayali.html>

Mares, C. (18 de abril de 2018). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>

Matos, F. (11 de marzo de 2017). Obtenido de Blog del Programa Executive Master en Administración y Dirección de Empresas.: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Moran, & Sergio. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>

Ochoa, E. B. (2017). *Gestión de calidad*. Guayaquil: Cámara Ecuatorina del Libro.

Pérez, J., & Merino, M. (10 de junio de 2016). *Concepto de gestión*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/gestion/>

Pumachara Jara, J., & Romero Flores, M. (2017). *Influencia del clima organizacional en la percepción de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador, Arequipa –*

2016. Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3671>
- Rodriguez, C. (10 de abril de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Rojas , N. (2019). *Clima laboral en el personal de la I.E. “Jorge Basadre” – pacaipampa, provincia de Ayabaca -Piura 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11231>
- RPP Noticias. (06 de Julio de 2018). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de RPP: <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Sosa, R. (31 de julio de 2018). *De qué depende un buen clima organizacional*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Stumpo, G., & Ferraro, C. (Julio de 2016). Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina. *SciELO*(107). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v42n167/v42n167a11.pdf>
- SUNAT. (19 de febrero de 2019). *sunat.gob.pe*. Obtenido de ¿Qué es una Mype?: <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, S. (2016). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2021). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Yovera Liendo, G. M. (2017). *Clima organizacional del hotel Jasmín del distrito de Lince en el año 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7003>

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																		
N°	Actividades	Año 2021				Año 2022												
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	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				x													
5	Mejora del marco teórico y metodológico					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									
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x								
11	Redacción de pre informe de Investigación										x							
12	Redacción del informe final											x						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x			
15	Redacción del artículo científico																x	
16	Presentación del informe final																	x

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.20	100	20.0
Fotocopias	0.10	50	5.00
Empastado	25.00	3	75.0
Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	500	50.00
Lapiceros	1.50	5	7.50
Servicios			
Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Taller de tesis	600	4	2400.00
Sub total			2657.50
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	4.00	5	20.00
Sub total			
<i>Total, de presupuesto desembolsable</i>			2677.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	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
<i>Total, de presupuesto no desembolsable</i>			652.00
Total (S/.)			3329.50

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeña empresa comercialización de golosinas Ucayali E.I.R.L con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021 para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

INTRUCCIONES:

Se presente un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones motivación laboral. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
<p>1. ¿En qué rango de edades se encuentra Ud.?</p> <p>a) 18 – 30 años b) 31 – 50años c) 51 a más</p>	<p>3. ¿Cuál es su grado de instrucción?</p> <p>a) Primaria b) Secundaria c) Técnico d) Superior universitario</p> <p>4. ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?</p> <p>a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años</p>

II. CUESTIONARIO

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

OPCIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VALORES	1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Liderazgo		1	2	3	4	5
5	¿Considera que se trabaja en equipo al interior de la empresa?					
6	¿El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal?					
7	¿El líder de la empresa inspira confianza entre sus trabajadores?					
8	¿El líder de la empresa soluciona problemas de manera óptima?					
Satisfacción laboral		1	2	3	4	5
9	¿La empresa cuenta con ambientes laborales adecuados?					
10	¿La empresa brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas?					
11	¿Usted siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda la empresa?					
Comunicación		1	2	3	4	5
12	¿Existe una comunicación asertiva entre el jefe y los trabajadores?					
13	¿Se practica la empatía al interior de la empresa?					
14	¿Los trabajadores se comunican cordialmente entre ellos?					
Práctica de valores		1	2	3	4	5
15	¿Usted se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza?					
16	¿Usted practica la responsabilidad en su trabajo del día a día?					
17	¿Usted siempre está comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza?					

Anexo 4: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE GOLOSINAS: CASO GOLOCENTRO UCAYALI E.I.R.L., DISTRITO CALLERÍA, UCAYALI, 2021** y es dirigido por PORTOCARRERO LUCERO, PERCY MANUEL investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo leceropercy@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha:

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Carta de presentación de la empresa

CARGO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
ARBILDO LOPEZ MARLENE EMILIA
Representante legal
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, PORTOCARRERO LUCERO PERCY MANUEL, con código de matrícula N° 2011121083, de la Carrera Profesional de Administración, bachiller, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE GOLOSINAS: CASO GOLOCENTRO UCAYALI E.I.R.L., DISTRITO CALLERÍA, UCAYALI, 2021, durante los meses de enero y febrero del 2022.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

PORTOCARRERO LUCERO PERCY MANUEL

DNI. N° 48251089



Anexo 6: Validación de los expertos

EXPERTO N°01

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo

1.2. **Grado Académico:** Magister en Agronegocios

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** UNSCH

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Portocarrero Lucero, Percy Manuel

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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: Liderazgo							
¿Considera que se trabaja en equipo al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali inspira confianza entre sus trabajadores?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali soluciona problemas de manera óptima?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral							
¿Golocentro Ucayali cuenta con ambientes laborales adecuados?	X		X		X		

¿Golocentro Ucayali brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas?	X		X		X		
¿Usted siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda Golocentro Ucayali?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
¿Existe una comunicación asertiva entre el jefe y los trabajadores?	X		X		X		
¿Se practica la empatía al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿Los trabajadores de Golocentro Ucayali se comunican cordialmente entre ellos?	X		X		X		
Dimensión 4: Práctica de valores							
¿Usted se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza?	X		X		X		
¿Usted practica la responsabilidad en su trabajo del día a día?	X		X		X		
¿Usted siempre está comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna



Julio Pablo Godenzi Verges
 Mg. Lic. en Administración
 CIAO N° 05398
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

EXPERTO N°02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo
 1.2. **Grado Académico:** Magister en Agronegocios
 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
 1.4. **Institución donde labora:** UNSCH
 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
 1.7. **Autor del instrumento:** Portocarrero Lucero, Percy Manuel
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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: Liderazgo							
¿Considera que se trabaja en equipo al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali inspira confianza entre sus trabajadores?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali soluciona problemas de manera óptima?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral							
¿Golocentro Ucayali cuenta con ambientes laborales adecuados?	X		X		X		

¿Golocentro Ucayali brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas?	X		X		X		
¿Usted siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda Golocentro Ucayali?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
¿Existe una comunicación asertiva entre el jefe y los trabajadores?	X		X		X		
¿Se practica la empatía al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿Los trabajadores de Golocentro Ucayali se comunican cordialmente entre ellos?	X		X		X		
Dimensión 4: Práctica de valores							
¿Usted se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza?	X		X		X		
¿Usted practica la responsabilidad en su trabajo del día a día?	X		X		X		
¿Usted siempre está comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna



 Julio Pablo Codenzi Vargas
 Mg. Lic. en Administración
 CLAD N° 05306
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

EXPERTO N°03

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): TIPE HERRERA CARLOS CELSO
 1.2. Grado Académico: SUPERIOR UNIVERSITARIO – MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 1.4. Institución donde labora: GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
 1.5. Cargo que desempeña: ASISTENTE ADMINISTRATIVO
 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
 1.7. Autor del instrumento: Portocarrero Lucero, Percy Manuel
 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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: Liderazgo							
¿Considera que se trabaja en equipo al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿El líder de la empresa enseña y predica con el ejemplo a su personal?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali inspira confianza entre sus trabajadores?	X		X		X		
¿El líder de Golocentro Ucayali soluciona problemas de manera óptima?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral							
¿Golocentro Ucayali cuenta con ambientes laborales	X		X		X		

adecuados?							
¿Golocentro Ucayali brinda reconocimiento a sus trabajadores cuando logran las metas establecidas?	X		X		X		
¿Usted siente satisfacción por los incentivos económicos que le brinda Golocentro Ucayali?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
¿Existe una comunicación asertiva entre el jefe y los trabajadores?	X		X		X		
¿Se practica la empatía al interior de Golocentro Ucayali?	X		X		X		
¿Los trabajadores de Golocentro Ucayali se comunican cordialmente entre ellos?	X		X		X		
Dimensión 4: Práctica de valores							
¿Usted se considera un trabajador disciplinado en las labores que realiza?	X		X		X		
¿Usted practica la responsabilidad en su trabajo del día a día?	X		X		X		
¿Usted siempre está comprometido a lograr un trabajo efectivo en las tareas que realiza?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna



Firma

TÍPE HERRERA CARLOS CELSO

DNI Nº 28219021

CLAD Nº 1253

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 7: Ficha ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20393755599 - GOLOCENTRO UCAYALI E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	27/12/2011	Fecha de Inicio de Actividades:	27/12/2011
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. UCAYALI NRO. 328 UCAYALI - CORONEL PORTILLO - CALLERIA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4723 - VENTAAL POR MENOR DE PRODUCTOS DE TABACO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4773 - VENTAAL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		

Anexo 8: Evidencias de aplicación del cuestionario



Anexo 9: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document titled "4. Introducción" by PERCY MANUEL PORTOCARRERO LUCERO. The document content is as follows:

4. Introducción

En el panorama actual, las micro y pequeñas empresas son consideradas factores esenciales en el desarrollo económico y productivo de los países de Latinoamérica, por lo que gran parte de la sociedad y la economía depende de su actividad. Cabe mencionar que la participación de las MYPES está generando el 61% de empleo en Latinoamérica (Stumpo y Ferraro, 2016).

A nivel internacional son muy pocas las empresas que se enfocan a tener un buen clima laboral y orientar sus esfuerzos a lograr una gestión de calidad. Lamentablemente en el Perú existe un 1% de empresas formales que aplican o cuentan con sistemas de gestión de calidad, generando una onda preocupación y por consiguiente un gran trabajo por realizar para que el resto de empresas puedan invertir y orientar su trabajo

The right-hand side of the interface shows a red banner with the text "Resumen de coincidencias" and a large "0 %" similarity score. Below this, a message states "No existen fuentes coincidentes para este informe." The top navigation bar includes the Turnitin logo, the user's name, and page navigation controls.