



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO Y CLIMA
LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA DISTRIBUCIONES
Y REPRESENTACIONES CATALUNYA E.I.R.L, DISTRITO
DE NUEVO CHIMBOTE, 2022.

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

AUTOR

RODRIGUEZ AVILA DE BOBADILLA, SARA DIANA LIZETH

ORCID: 0000-0001-9162-3657

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE- PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rodríguez Ávila de Bobadilla, Sara Diana Lizeth

ORCID:0000-0001-9162-3657

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Chimbote – Perú

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Facultad de Ciencias Ingeniería

Escuela profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID:0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Vitor Helio

ORCID:0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID:0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID:0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida, su infinito amor, misericordia y por acompañarme en el proceso de cumplir con mis sueños en el transcurso de ella.

A mi madre, por su infinito amor, fortaleza y enseñanzas, a mis familiares que me acompañaron y apoyaron desde niña y son mi fortaleza hoy, a mi esposo por ser mi cómplice alentándome día con día a culminar mi carrera.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón el presente trabajo a Dios, por ser en artífice y dueño de todo, a mi madre por su amor ya que, aunque ya no este me sigue inspirando a ser mejor día con día.

A la Mgtr. Elida Adelia Estrada Diaz por su compromiso con la enseñanza, paciencia, soporte y aliento brindado durante el taller de titulación, ya que sin ella no hubiera logrado culminar el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote 2022. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta, la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa, los cuales a su vez también fueron tomados como muestra, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario compuesto por 24 preguntas en escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados que el 100% siempre se sienten seguros en su área de trabajo, el 100% siempre se sienten aceptados por sus compañeros, el 100% siempre tienen conocimiento de cómo realizar su trabajo, el 100% siempre conocen los objetivos de la empresa, el 90% siempre tienen buena comunicación con sus compañeros, el 90% afirmaron que siempre hay reciprocidad, el 90% afirmo que la empresa siempre es eficaz en sus actividades comerciales, el 80% siempre cumplen con sus tareas de acuerdo al proceso establecido, el 80% siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral y el 80% siempre colaboran con sus compañeros en dificultades. Se concluyo que la totalidad de los trabajadores siempre están seguros en su área de trabajo, son aceptados por sus compañeros, saben cómo realizar su trabajo y conocen los objetivos de la empresa. Por otro lado, la mayoría afirmo que siempre hay comunicación, reciprocidad, colaboración y comodidad en su ambiente laboral lo que contribuye a un clima laboral saludable.

Palabras clave: Clima, laboral, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of this research was: To establish a proposal to improve the leadership and work environment of the small company Distributions and representations Catalunya E.I.R.L, district of Nuevo Chimbote 2022. The research was of a non-experimental-transversal-descriptive design of the proposal, the population It was made up of 10 workers of the small company, which in turn were also taken as a sample, the survey technique and the questionnaire instrument composed of 24 questions on a Likert scale were used. The following results were obtained that 100% always they feel safe in their work area, 100% always feel accepted by their colleagues, 100% always know how to do their job, 100% always know the company's objectives, 90% always have good communication with their colleagues, 90% affirmed that there is always reciprocity, 90% affirmed that the company is always effective in its activities. commercial activities, 80% always fulfill their tasks according to the established process, 80% always feel comfortable in their work environment and 80% always collaborate with their colleagues in difficulties. It was concluded that all the workers are always safe in their work area, are accepted by their colleagues, know how to do their job and know the objectives of the company. On the other hand, most affirm that there is always communication, reciprocity, collaboration and comfort in their work environment, which contributes to a healthy work environment .

Keywords: Climate, labor, leadership

CONTENIDO

1. Título	i
1. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador 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 LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	36
2.3. Marco conceptual.....	63
III. HIPÓTESIS.....	65
IV. METODOLOGÍA	66
4.1. Diseño de la investigación.....	66
4.2. Población y muestra	68
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	69
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección	72
4.5. Plan de analisis.....	73
4.6. Matriz de consistencia.....	74
4.7. Principios éticos	76
V. RESULTADOS	79
5.1. Resultados.....	79
5.2. Análisis de resultados.....	88
VI. CONCLUSIONES	104
Aspectos complementarios	107
Referencias bibliográficas	121
Anexos	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L Distrito de Nuevo Chimbote 2022.....	79
Tabla 2. Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.....	81
Tabla 3. Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote 2022.....	83
Tabla 4. Características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.....	85
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote2022.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cumplimiento de las tareas de acuerdo al proceso establecido.....	160
Figura 2. Seguridad en el área de trabajo.....	160
Figura 3. Aceptación por los compañeros.....	161
Figura 4. Comodidad en el ambiente laboral.....	161
Figura 5. Satisfacción de las necesidades mediante el salario.....	162
Figura 6. El salario corresponde al trabajo realizado.....	162
Figura 7. Conocimiento de cómo realizar su trabajo.....	163
Figura 8. Buena comunicación con los compañeros de trabajo.....	163
Figura 9. Buena comunicación con dueña de la empresa.....	164
Figura 10. Colaboración con sus compañeros en dificultades.....	164
Figura 11. Partición en la toma de decisiones en la empresa.....	165
Figura 12. Aportación de ideas para facilitar soluciones más adecuadas	165
Figura 13. Reciprocidad entre compañeros.....	166
Figura 14. Aceptación por los compañeros	166
Figura 15. Intercambio de conocimientos y experiencias.....	167
Figura 16. Identificación con la empresa.....	167
Figura 17. Comportamiento positivo con sus compañeros.....	168

Figura 18. Comportamiento adecuado del jefe hacia los trabajadores.....	168
Figura 19. Rendimiento eficaz de los compañeros.....	169
Figura 20. Eficacia en las actividades comerciales de la empresa.....	169
Figura 21. Conocimiento de los objetivos de la empresa.....	170
Figura 22. Obtención de resultados positivos en el trabajo.....	170
Figura 23. Cumplimiento de las actividades laborales dentro del horario.....	171
Figura 24. Horario adecuado a la función que cumple.....	171

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES surgen en el Perú como un fenómeno económico que buscó satisfacer las necesidades de los más pobres en, respuesta al desempleo y a la insatisfacción de las necesidades básicas. A lo largo de los años se ha experimentado un gran crecimiento en la economía puesto que estas representan el 95% de las empresas peruanas, la mayoría se dedican al comercio y al servicio empleando al 60% de la población económicamente activa, su importancia es notable ya que contribuyen de gran manera a la economía de los más necesitados, generan más empleo, inclusión social e innovación, competitividad y lucha contra la pobreza dinamizando así la economía. (Sánchez -Solís, Palomino- Torres, Salinas- Loarte, Bedoya-Campos & Flores, 2021)

A pesar del constante surgimiento de las Mypes muchas de ellas no perduran en el mercado, esto debido a que no existe un buen liderazgo y un clima laboral óptimo para el capital humano el cual es fundamental para el éxito de todas las empresas y muchas de ellas hoy en día muchas le dan mucha importancia, por ser una parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, puesto que de ellos depende desde la producción hasta la comercialización del producto.

Del mismo modo estos problemas también se hacen presentes no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional donde las empresas buscan adecuarse al entorno cambiante como se puede mencionar: En España, la innovación es considerada como un factor importante para la competitividad de la empresa, a partir de la pandemia que genero una crisis mundial se priorizó la reactivación económica basado en estrategias económicas que permitan la productividad de las personas, entre los elementos más

importantes para lograr adaptarse a los cambios del entorno empresarial se encuentra el liderazgo puesto que de ser aplicado positivamente promueve un clima laboral agradable el cual es de mucha importancia para los trabajadores, confiriendo apoyo a la actualización mediante la creatividad, la motivación el desarrollo de habilidades que logre que los trabajadores aporten desde sus áreas de trabajo. (Escobar, Fernández & Gonzales, 2022)

En Estados Unidos, las empresas aportan los indicadores con que traza la trayectoria de la competencia ya que son líderes a nivel mundial y su principal fortaleza para mantener a sus empresas posicionadas y en expansión en el mercado es la aplicación del liderazgo tanto en estrategias económicas, así como también en el manejo del capital humano, fomentan un clima laboral apropiado para los trabajadores empoderándolos con el constante objetivo de seguir liderando siempre en mercado. (Ornelas, 2018)

En México, las organizaciones cuentan con amplio conocimiento sobre los constantes cambios en su entorno tanto social como económico que los favorecen y a la vez también las pueden afectar, prestan especial atención a la eficiencia y productividad, logrando medir la competitividad en el mercado, por lo tanto, es común que el factor humano sea cada vez más importante. El liderazgo cumple un papel muy importante, las empresas están obligadas a implementar estrategias que incrementen la productividad y rendimiento proporcionando al capital humano el clima laboral adecuado que hará posible el correcto cumplimiento de las tareas y por ende se logrará que esta sea más rentable y se mantenga posicionada en el mercado. (Medina & Balcazar, 2021)

Del mismo modo en Latinoamérica también se presenta la necesidad de adecuarse a un liderazgo que permita la subsistencia de la empresa como, por ejemplo: En Venezuela las empresas buscan conocer las necesidades de sus trabajadores, clientes, entorno social y económico que es cada vez más competitivo lo que ejerce más presión en el cumplimiento de objetivos, las organizaciones buscan implementar un liderazgo adecuado lo cual les permitirá tener la capacidad de adaptarse al entorno cambiante que contribuya a un clima laboral excelente para el desarrollo de las actividades de los trabajadores. Cabe señalar que en muchas organizaciones aún existe un liderazgo deficiente de comunicación lo cual perjudica a las relaciones interpersonales de los trabajadores disminuyendo la productividad de estos. (Reyes, Núñez, López & Núñez, 2018)

En Chile, las empresas y la sociedad están viviendo cambios constantes con nuevas tendencias, estilos de vida y con ello el deseo de tener una mejor calidad de vida con distintos parámetros en la que los individuos se desenvuelven haciendo cada vez más complejo la administración del personal, los directivos a cargo de las organizaciones se están esforzando cada vez más en ser buenos líderes para lograr el bienestar y satisfacción de sus trabajadores con la finalidad de obtener un clima laboral que fomente el desarrollo y el disfrute del trabajo, lo que les ha permitido lograr un alto índice de compromiso y satisfacción por parte de sus trabajadores lo que se ve reflejado en el crecimiento de las organizaciones. (Duran-Seguel, gallegos & Cabezas, 2019)

En el Perú, las empresas deben adaptarse a los cambios con la finalidad de mantener su posicionamiento en el mercado, muchas de estas no prestan atención al liderazgo lo que no les permite tener un clima laboral adecuado para la obtención de los buenos resultados por ende es indispensable prestar atención al capital humano debido a la

falta de compromiso e identificación con los objetivos de la empresa, estos no perciben las normas y estrategias que el directivo a cargo les transmite. (Barboza, Rivera & Rafael, 2021)

En el distrito de Nuevo Chimbote donde se llevó a cabo la presente investigación existen muchas Mypes las cuales tienen problemas de liderazgo y en consecuencia un clima laboral negativo que dificulta el cumplimiento de los objetivos debido a la alta rotación de personal que es la consecuencia de una mala gestión del talento humano mediante un liderazgo inadecuado y pobre en estrategias lo que desencadena en un ambiente de tensión que impide el éxito de las actividades y en consecuencia el logro de los objetivos de cada una de ellas y la pérdida de clientes lo que puede representar, ser superadas por la competencia y el cierre de las mismas.

Por esta razón se realizó el estudio del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Puesto que se identificó problemas notables en el personal que influyen de forma directa en el desarrollo de las actividades de estos, los cuales se ven reflejados en el descontento y pérdida de los clientes, es por esta razón que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote 2022?. Para dar respuesta al enunciado de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Por otro lado, con la finalidad de desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y

Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Identificar las características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Definir las características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Determinar las características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y por último Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo y el clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

La presente investigación se justifica porque marcará un precedente, sirviendo como referencia a futuras investigaciones, puesto que ofrecerá datos reales que fueron obtenidos a través de la encuesta sobre las características del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa en estudio lo que a la vez contribuirá en la toma de decisiones a la gerente, esto basado en la propuesta de mejora que se desarrolló la cual ofreció alternativas de solución a los problemas de liderazgo y clima laboral que esta presentan, incrementado así sus ventas y aumentando su cartera de clientes los cuales serán atendidos por un personal totalmente comprometido con su trabajo.

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo y de propuesta, la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa, los cuales a su vez también fueron tomados como muestra, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario compuesto por 24 preguntas en escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados que el 100% siempre se sienten seguros en su área de trabajo, el 100% siempre se sienten aceptados por sus compañeros, el 100%

siempre tienen conocimiento de cómo realizar su trabajo, el 100% siempre conocen los objetivos de la empresa, el 90% siempre tienen buena comunicación con sus compañeros, el 90% afirmaron que siempre hay reciprocidad, el 90% afirmo que la empresa siempre es eficaz en sus actividades comerciales, el 80% siempre cumplen con sus tareas de acuerdo al proceso establecido, el 80% siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral y el 80% siempre colaboran con sus compañeros en dificultades. Se concluyo que la totalidad de los trabajadores siempre están seguros en su área de trabajo, son aceptados por sus compañeros, siempre saben cómo realizar su trabajo y conocen los objetivos de la empresa. Por otro lado, la mayoría siempre tiene buena comunicación con sus compañeros, reciprocidad, colaboración y comodidad en su ambiente laboral lo que contribuye a un clima laboral saludable.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Liderazgo

Gómez (2021) en su investigación *Liderazgo y satisfacción laboral en pandemia. Caso de un supermercado España 2021*. Tuvo como objetivo general conocer el liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la empresa durante la pandemia. El estudio fue empírico de corte transversal, la población en estudio fue de 25 trabajadores y se utilizó una muestra de 20, para el recojo de los datos se valió de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario en línea en la plataforma Google form, el cual fue hecho llegar a través del correo electrónico de los trabajadores, este a su vez estuvo compuesto por 12 preguntas cuyos resultados fueron, que el 100% de los trabajadores trabajan los sábados, el 75% no siempre disponen de un descanso de 48 horas consecutivas, el 75% aseguraron que sus horarios se pueden adecuar a su vida personal, el 80% de los empleados manifestaron que no toman decisiones, el 55% no resuelven problemas, el 90% resalta que la carga de trabajo es excesiva, el 75% consideran que hay reconocimiento por parte de sus compañeros, el 80% afirman que no hay reconocimiento por parte de su empleador, el 80% resaltan que hay monotonía en sus labores, el 95% de los trabajadores aseguraron no participar en la elaboración de normas de trabajo, el 70% solo reciben información acerca de los cambios en las áreas de trabajo, el 85% se encuentra conforme con el salario recibido, el 80% aseguran tener una buena relación con sus compañeros de trabajo. Concluyo que se cuenta con un estilo de liderazgo muy próximo al liderazgo autocrático esto debido a que solo se

proporciona a los trabajadores información sobre algunos aspectos de su trabajo no permitiéndoles participar en la toma de decisiones.

Saurith (2020) en su investigación *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha Colombia 2020*. Tuvo como objetivo general determinar la relación del liderazgo y gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio en el distrito Riohacha. La metodología utilizada fue de enfoque positivista cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no experimental transversal. La población fue de 150 empresas que conforman la asociación de comerciantes, la muestra se determinó mediante el modelo estadístico para población finita el cual dio como resultado a 22 gerentes de las empresas que fueron objeto de estudio mediante sus representantes legales, se valió de la técnica de la encuesta para la obtención de los datos y como instrumento un cuestionario con escala Likert compuesto por 24 preguntas. Los resultados fueron que el 68% de los gerentes afirmaron que siempre y casi siempre están pendientes a las irregularidades que tengan los trabajadores, el 72.73% aseguran tener siempre un liderazgo participativo, el 63% escucha y aplica las ideas novedosas y participativas, el 63.64% siempre se consideran como muy buenos y esperan que sus trabajadores alcancen su nivel, el 44% aseguran llevar siempre y casi siempre llevar procesos de evaluación mediante el seguimiento a sus empleados, el 77% casi siempre apoyan el desarrollo de las actividades de los trabajadores, el 72% a veces presentan debilidad en el cumplimiento del rol de formador, el 36% casi nunca conocen las necesidades y aspiraciones de sus empleados, el 32% considera que siempre las actividades de cada empleado hacen parte de un plan de trabajo periódico, el 38% siempre buscan conseguir un mano derecha que se encargue también del funcionamiento del negocio,

el 22.73% siempre y casi siempre cuentan con equipos de trabajo, el 45% nunca y casi nunca hacen proceso de planeación, el 50% no llevan el control de la administración, el 63% no cuenta con un sistema de indicadores comerciales, 73.73% informaron que los trabajadores casi siempre están motivados a alcanzar los objetivos esperados por la empresa, el 40.91% aseguran que casi siempre ponen en práctica las ideas innovadoras de sus empleados, el 63.64% de los gerentes siempre deciden acompañar a sus empleados en su hora laboral para indicarles cómo debe desarrollar su trabajo,, el 31.82% aseguran llevar siempre el monitoreo y control de la eficiencia de sus trabajadores, el 77% siempre y casi siempre apoyan el desarrollo de las actividades de su personal, el 72% afirman que a veces y nunca cuentan con un programa de inducción a sus trabajadores, el 36% casi nunca conocen las necesidades y aspiraciones de los trabajadores, el 31.82% afirmaron que siempre las actividades de los trabajadores forman parte de un trabajo periódico, el 38.1% siempre buscan empleados con actitudes de líder, el 68% afirmaron contar con un equipo de trabajo viene estructurado. Concluyendo así que existen seis estilos de liderazgo ejercidos por los gerentes de las empresas los cuales son aplicados de acuerdo a su inteligencia emocional, resalta que las variables liderazgo es un factor determinante para el éxito de las empresas ya que están tienen una relación directa.

Chamorro & Vega (2019) en su investigación *Prácticas de liderazgo en las medianas empresas sector comercial de la ciudad de Latacunga*. Tuvo como objetivo general analizar las prácticas de liderazgo que ejercen los directivos de las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga, la metodología fue cuantitativa de nivel descriptivo y de diseño no experimental- transversal la población estuvo conformada por 10 representantes de las medianas empresas las cuales a su vez fueron

tomadas como muestra, la técnica fue la encuesta con el instrumento cuestionario denominado modelo de inventario con 30 preguntas agrupadas en 5 secciones de 6 preguntas cada una con la escala Likert cuyos resultados fueron, que de la totalidad del 84% de los representantes habilitan a otros a actuar, el 83% inspira una visión compartida, el 83% da aliento al corazón, el 80% desafía procesos, el 80% modela el camino a seguir, el 60% de los encuestados tienen de 46 a 55 años de edad, el 40% tiene título de tercer nivel académico, el 80% son casados. Llegó a la conclusión que para que el directivo pueda tener un liderazgo ejemplar debe cumplir con las cinco prácticas las cuales son: desafiar procesos, inspirar una visión compartida, habilitar a otros a actuar, modelar el camino y dar aliento al corazón.

Variable 2: Clima laboral

Ampudia (2018) en su investigación *Clima organizacional para la competitividad empresarial del sector comercial de México y Colombia 2018*. Tuvo como objetivo principal analizar el clima organizacional para la competitividad empresarial del sector comercial de México y Colombia entre ellas SAO y COPPEL, la investigación fue de enfoque racionalista crítico, de tipo descriptiva, de diseño no experimental de propuesta, la población se conformó por 120 trabajadores del área administrativa de ambas las cuales se les consideró como muestra, la técnica utilizada fue la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado por 39 ítems aplicado al personal administrativo fijo de las empresas con una escala ordinal los cuales fueron agrupados por dimensiones, los resultados fueron que para el indicador estructura el promedio obtenido es de 3.37 de acuerdo, el promedio obtenido para el indicador responsabilidad es de 2.93 indecisos, el promedio obtenido para el indicador recompensa es de 3.03 indecisos, el promedio para el indicador desafío es 3.14 indecisos, el 3.25 se

encuentran indecisos para el indicador relaciones, el 3.15 se encuentran indecisos para el indicador cooperación, el 3.24 se mostraron indecisos para el indicador estándares, el 3.18 se encuentran indecisos para el indicador conflictos, el 3.12 se encuentran indecisos para el indicador identidad, el 3.09 está de acuerdo con el indicador innovación, el 3.19 se muestra indeciso con la tecnología, el 3.19 se encuentra en desacuerdo con la flexibilidad, el 3.19 se encuentra indeciso con la productividad, el 3.32 se encuentra indeciso con la calidad. Concluyo que las dimensiones para medir el clima organizacional se encuentran en un nivel medianamente satisfactorio, de acuerdo con la competitividad esta se ubicó en una categoría moderada.

Maldonado, Pico & Zarate (2022) en su investigación *Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente, Bucaramanga - Colombia 2022*. Tuvo como objetivo general proponer acciones de mejora para el proceso del talento humano, teniendo en cuenta el actual comportamiento del clima laboral y satisfacción laboral de la empresa Curtioriente, la metodología aplicada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, la población fue de 20 colaboradores los cuales a su vez fueron tomados como muestra, la técnica utilizada fue en la encuesta, valiéndose del instrumento cuestionario con una escala valorativa Likert el cual estuvo compuesto por 45 preguntas divididas en las dos variables. Los resultados más resaltantes fueron que del 100% de los trabajadores encuestados el 55% son de género femenino, 35% tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, el 55% consideran que los objetivos de la empresa son buenos, el 15.8% se sienten satisfechos en la empresa y logran cumplir con sus necesidades económicas, el 31.3% se sienten satisfechos en sus áreas de trabajo, el 90% afirman que existe una buena colaboración entre los trabajadores de la empresa, el 50% aporta como colaborador compartiendo

conocimientos y experiencias, el 80% siempre está dispuesto a colaborar a ayudar a sus compañeros, el 40% algunas veces se divierten con sus compañeros de otras áreas, el 60% afirma que la empresa algunas veces organiza paseos y actividades deportivas y otras actividades de diversión, el 60% participa como colaborador en las actividades de diversión organizadas por la empresa, el 60% asiste a actividades de diversión, el 40% algunas veces pide ayuda a sus compañeros en caso de dificultades, el 50% no se reúne con sus compañeros fuera de la empresa, el 60% no participan en actividades sociales como charlas o conferencias, el 50% participan en soluciones de problemas, el 70% comunica sus inquietudes ante un problema no resuelto, el 50% comparte sus dudas con sus compañeros, el 70% tienen libertad para hacer su trabajo con la aprobación de sus superiores, el 85% afirma que su jefe siempre toma decisiones justas, el 45% afirma que su jefe siempre controla sus tareas realizadas, el 45% afirma que su jefe siempre ayuda a la mejora de su trabajo, el 65% está de acuerdo con la toma de decisiones por su superior y siempre le dan la razón, el 60% siempre hablan con sus superiores acerca de problemas que se presenten, el 55% recibieron toda la información acerca de la empresa antes de ingresar a esta, el 40% algunas veces toman decisiones sin consultar con su jefe, el 35% tienen un trato excelente con su jefe, el 35% son informados acerca de los acontecimientos en la empresa, el 45% se sienten realizados y satisfechos con el trabajo realizado, el 60% está conforme con su salario, prestaciones, el 75% cuenta con el tiempo suficiente para el desarrollo de las tareas, el 50% considera que el control en la empresa es positivo, el 55% siempre con mucha frecuencia asume nuevas responsabilidades, el 40% siempre participan en la toma de decisiones, el 35% considera que la empresa siempre tiene en cuenta la situación personal del empleado, el 65% mantiene una relación excelente con sus compañeros,

el 60% siempre logra resolver problemas presentados en su puesto de trabajo, el 85% sienten una confianza buena con su jefe, el 60% consideran que los directivos siempre tienen conocimiento de los problemas que se presentan, el 35% de los empleados lleva más 7 años laborando, el 95% sienten que su experiencia es importante, el 80% siempre conocen los resultados del trabajo realizado, el 50% habla con su jefe sobre los resultados obtenidos, el 20% califica como bueno la forma de control de su jefe en sus actividades, el 70% afirmo que siempre es necesaria la supervisión. Llegó a la conclusión que para la mayoría de los trabajadores la empresa aporta a su autoestima, reconocimiento, es decir existe un buen clima laboral lo que es fundamental para el crecimiento de la empresa la cual cuenta con buenos canales de comunicación y confianza mutua, cabe resaltar que aún existe un porcentaje menor de insatisfacción a lo cual se tiene que tomar atención con la finalidad de que el clima organizacional sea excelente.

Zambrano (2018) en su investigación *El clima laboral en los departamentos de control de bienes en las empresas públicas y la productividad en el CNEL EP unidad de negocio Guayaquil -Ecuador2018* .Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los funcionarios del departamento de control de bienes de CNEL EP unidad de negocios Guayaquil, el estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-Correlacional, la población fue de 8 funcionarios los cuales laboran en el departamento, la muestra se conformó por los mismos empleados, la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, valiéndose del instrumento cuestionario el cual conto de 44 preguntas con escala Likert cuyos datos fueron ingresados al programa SPSS con la finalidad de ser evaluados por dimensión, los resultados fueron que del 100% de los empleados, el 50% de los funcionarios

encuestados afirmaron que siempre reciben la colaboración de sus jefes en caso de dificultad, el 50% informo que siempre hay buen trato por parte de sus superiores, el 75% de afirman que los trabajadores siempre están comprometidos y muestran interés con las metas de la empresa, el 62.50% siempre tienen iniciativa y participan en el desarrollo de sus tareas, el 75% nunca tienen posibilidades de ascensos, el 65% siempre sienten que son tomados en cuenta en la toma de decisiones, el 50% afirman tener los materiales suficientes para desarrollar su trabajo, el 50% afirmo que la cantidad de trabajadores es insuficiente para la carga laboral, el 62% afirmaron que siempre tienen estabilidad laboral, el 62.50% informaron que hay una buena comunicación y siempre reciben la información clara de parte de sus superiores, el 62.50% consideran que tiene conocimiento es sus labores. Concluyo que existe una relación directa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores, es decir si el clima laboral aumenta la productividad de los trabajadores también.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Liderazgo

Fiestas (2021) en su investigación *Gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro abarrotes mercado mayorista del distrito veintiséis de octubre, Piura-año 2020*. Tuvo como objetivo general identificar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en la Mype rubro abarrotes mercado mayorista del distrito veintiséis de octubre, Piura 2021, la metodología empleada fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, se tomó a tres tiendas de abarrotes constituidas con una población infinita conformada por clientes y como muestra a 96 de los mismos, por otro lado también se tomó como población y muestra

a los representantes de las 3 tiendas y a 15 colaboradores, la técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala ordinal compuesto por 22 ítems . Los principales resultados fueron que del 100% de los clientes encuestados el 81% consideran que ofrecen buena atención al , el 76% ha mejorado la atención, el 68% saben de la existencia de la mejora en los productos, el 100% de los representantes ha planteado objetivos en su negocio, el 100% tienen un plan de contingencia en caso se presente un problema, el 100% utiliza técnicas para fidelizar a los clientes, el 100% han implementado técnicas de innovación, el 67% ha tomado decisiones con resultados negativos, el 100% ha tenido problemas al recibir su mercadería, el 100% afirma que alguna vez ha recibido un producto deficiente, el 100% tiene una meta a largo plazo , el 100% afirmo que cuentan con un manual de funciones, el 100% ha tenido dificultades para obtener financiamiento, el 100% afirma que el financiamiento ayuda a mejorar el rendimiento de la Mype, el 67% utiliza equipo informático, el 100% afirma que su negocio cuenta con un propósito social, del 100% de los colaboradores encuestados el 100% han recibido incentivos en el logro de sus trabajos, el 87% afirma ser escuchado por un problema personal, el 53% no conocen de la existencia de problemas en la empresa el 100% saben de la existencia de un encargado del negocio en la ausencia del representante, el 93% ha recibido capacitación sobre atención al cliente, el 53% alguna vez ha solucionado un problema . Concluyo que existen mejoras en la atención al cliente y la mayoría de los trabajadore sienten que hay evaluación de desempeño que mide sus tareas. Por otro lado, concluyó que hay problemas en la Mype para lo cual se trazan metas para la solución de problemas y toma de decisiones.

Alarcón (2019) en su investigación *Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*. Tuvo como principal objetivo proponer las mejoras de liderazgo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019, la metodología fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 12 Mypes del sector comercio las cuales a su vez también fueron muestra, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por 22 preguntas que fue aplicado a los representantes de las Mypes cuyos resultados fueron que del 100% de los encuestados el 75% tienen más de 51 años de edad, el 41.7% son del grupo civil convivientes, el 100% son de género masculino, el 66.67% tienen grado de instrucción secundaria, el 91.67% son empresas formales, el 100% son trabajadores permanentes, el 75% tiene más de 10 años en el rubro, el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 41.67% siempre y casi siempre promueve las prácticas de los atributos del liderazgo carismático, 58.33% establece buenas prácticas de liderazgo, el 58.33% promueve un clima organizacional favorable, el 75% casi siempre se enfoca en la satisfacción laboral de todos los miembros de la organización, el 66.67% ejerce buen trato de personal a todos los miembros de la organización, el 50% casi siempre brinda apoyo al personal, el 58.33% siempre aplica el uso del buen humor hacia el cliente, el 83.33% algunas veces desarrolla el buen manejo de los errores que se puedan presentar en la organización, el 66.67% promueve la participación activa de apertura de puentes con otros ecosistemas, el 58.33% algunas veces desarrolla el manejo de redes locales para el emprendimiento,

el 67.7% obtiene los beneficios necesarios para la sostenibilidad económica, el 50% ejecuta una adecuada inversión para generar la rentabilidad a largo plazo, el 66.60% casi siempre promueve prácticas de cultura ambiental, el 83.33% casi siempre ejecuta normas ambientales para garantizar la calidad del ecosistema. Concluyo que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con rol importante en las variables de estudio como el liderazgo.

Sarria (2018) en su investigación *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para bebés distrito de Ayacucho, 2018*. Tuvo como objetivo general describir el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para bebés, distrito de Ayacucho, 2018, el diseño de la investigación fue no experimental, de tipo aplicado con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, la población se conformó por 24 propietarios los cuales a su vez también fueron considerados como muestra, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala ordinal compuesto por 20 ítems. Los principales resultados fueron que del 100% de los encuetados el 75% son de género femenino, el 54% tienen de 33 a 47 años de edad, el 38% de los propietarios son casados, el 54% tienen un nivel de educación superior, el 50% tiene de 5 a 9 años en el rubro, el 92% consideran que la agradable personalidad es esencial para lograr el carisma como líder, el 96% consideran que las adversidades son parte del aprendizaje en la formación como líder, el 100% considera que ganarse el respeto de los colaboradores es fundamental para ejercer como líder, 96% afirmó que es importante para el líder lograr el compromiso de sus colaboradores, el 92% consideró que es esencial prestar atención a los colaboradores, el 88% afirmó que es esencial entender a los colaboradores para lograr mayor confianza, el 79% afirmó que otorgar

responsabilidades permite desarrollar a los colaboradores, el 75% consideran que es esencial animar permanentemente a sus colaboradores, el 92% considero que es esencial brindar recompensas por el trabajo bien hecho, el 96% consideró esencial que sus colaboradores compartan ideas innovadoras , el 83% tienen una visión inspiradora en su empresa, el 79% comparte esa visión con sus colaboradores, el 83% trabaja con metas de largo, mediano y corto plazo, el 88% consideró que el optimismo es un factor a tomar en cuenta cuando se desarrollan actividades en la empresa, el 100% considero que en las decisiones que toman siempre logran el bienestar de sus trabajadores. Concluyo que los representantes de las Mypes consideran que ganarse el respeto, compromiso de sus trabajadores, agradable personalidad y tolerancia en la adversidad son características esenciales de todo líder carismático.

Variable 2: Clima laboral

Rodríguez (2022) en su investigación *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos 2021*. Tuvo como principal objetivo determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021, el estudio fue de diseño no experimental-trasversal-descriptivo-de propuesta, la población fue de 4 trabajadores los cuales a su vez fueron tomados también como muestra, la técnica utilizada fue la encuesta con la escala Likert el cual estuvo compuesto por 21 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100% de los trabajadores encuestados el 50% afirmaron que casi siempre coinciden con las creencias de la empresa, el 50% siempre practican los valores de la empresa en la atención diaria de los clientes, el 50%

consideran que las conductas de colaboradores son acordes a los valores que promueven, el 50% nunca consideran que la infraestructura de la empresa es adecuada para el negocio, el 50% nunca cuentan con las herramientas y equipos necesarios para realizar una buena labor en su puesto de trabajo, el 75% algunas veces perciben una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas, el 100% casi siempre tienen una sensación de pertenencia, el 100% casi siempre sienten que la empresa tiene un significado para ellos, el 100% siempre sienten la obligación moral de permanecer en ella, el 50% nunca están de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa, el 100% considera que nunca cuenta con políticas adecuadas, el 75% afirman que la empresa nunca cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento, el 100% nunca cuentan con funciones bien definidas, el 75% manifestaron que la administración de la empresa nunca delega funciones, el 100% siempre conocen sus responsabilidades en la empresa, el 50% algunas veces son tomados en cuenta en la toma de decisiones, el 50% muy pocas veces sienten que el liderazgo es adecuado, el 100% afirma que casi siempre la empresa tiene un significado para ellos, el 100% casi siempre siente que pertenece a la empresa, el 50% algunas veces consideran que existe integración en la empresa, el 100% siempre continúa trabajando porque el clima laboral es bueno. Llego a la conclusión respecto al clima laboral que el 50% opino que la infraestructura y los equipos no son adecuados, por otro lado, el 100% se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, se elaboró un plan de mejora del clima laboral donde se detalla los problemas encontrados y las alternativas de solución.

Munive (2019) en su investigación *Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla 2018*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel del clima laboral en los trabajadores de una empresa distribuidora

de gas del distrito de Ventanilla, la metodología empleada fue de nivel aplicativo, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de tipo transeccional descriptivo, la población estuvo conformada por 70 trabajadores y se tomó como muestra a toda la población, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario que conto con 53 ítems , con escala Likert cuyos resultados fueron organizados por dimensiones. Los principales resultados fueron que el 97.14 % de los trabajadores califican como regular el clima laboral, el 24% califican como buenas la remuneraciones, el 52.86% acepta desafíos e su entorno laboral, el 24% afirman que es buena la comunicación en la empresa, el 85.71% se identifica con la empresa, el 64.29 % calificaron como regular la estructura administrativa, el 50% califica como regular la responsabilidad en las tareas, el 74.29% afirmaron que la recompensa recibida en la empresa es regular, el 98.57 califica como malas a las relaciones en la empresa, el 95.71% califico como mala la cooperación, el 61.43 % no se adaptan a los estándares establecidos, el 74.29% regularmente soluciona conflictos. Llego a la conclusión que la apreciación de los trabajadores respecto al clima laboral es regular, estos no se sienten identificados con la empresa, para lo cual se recomendó poner atención a los valores negativos obtenidos en la investigación con la finalidad de implantar acciones de corrección.

Córdova & Silva(2022) en su investigación *Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa Bode Perú, Piura 2022*.Tuvo como objetivo general determinar la relación del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa Bode Perú Piura 2022, la metodología utilizada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal y correlacional con enfoque cuantitativo, la población fue de 52 trabajadores de la empresa y a la vez fueron

tomados como muestra, la técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario con la escala Likert para el recojo de datos que a su vez estuvo compuesto por 18 preguntas para las dos variables. Los principales resultados fueron que del 100% de los trabajadores encuestados el 60% afirman que el jefe coordina de manera oportuna las tareas a realizar, el 48% considera que la coordinación permite el logro de metas, el 98% indica que el jefe acostumbra delegarles funciones y tareas, el 42% demuestran su responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, el 58% considero que la iniciativa del personal es una característica constante en su área de trabajo, el 69% califica como efectiva la comunicación en el interior de la empresa, el 44% acceden a actividades de capacitación laboral implementadas por la empresa, el 54% se sienten satisfechos con las bonificaciones que la empresa les da, el 63% reciben beneficios laborales atractivos, el 53% sienten que la empresa tiene opciones de crecimiento profesional, el 53% manifiesta que el crecimiento profesional es un factor interesante, el 48% no se encuentran comprometidos con la empresa, el 58% se siente motivado, el 56% son estables en sus puestos de trabajo, el 48% son eficientes en sus áreas de trabajo, el 56% se muestra conforme frente al resultado laboral. Llegó a la conclusión que existe una correlación de 0.832 que determina una relación positiva, entre la dimensión compromiso laboral y desempeño laboral, existe una correlación de 0.838 que confirma una correlación positiva entre las dimensiones motivación y desempeño laboral ,hay un grado de correlación de 0.835 que determina una correlación positiva entre las dimensiones estabilidad y desempeño laboral .Por último se concluyó que el grado de correlación entre las variables en estudio es de 0.834 en el índice de Pearson confirmando una correlación positiva lo cual significa que si existe un buen clima

laboral el desempeño laboral será mejor, resaltando que los aspectos más relevantes son el compromiso de los trabajadores y el resultado de los mismos.

Antecedes regionales

Variable 1: Liderazgo

Mantilla (2019) en su tesis *Habilidades de liderazgo y su incidencia en la productividad laboral del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebasa en el distrito de Chimbote-provincia de Santa- Región Ancash, en el año 2019*. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las habilidades de liderazgo en la productividad laboral del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebaza en el distrito de Chimbote, la metodología utilizada de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, la población estuvo compuesta por 100 trabajadores de la empresa los cuales a su vez también fueron muestra, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario realizado con la escala Likert compuesto por 22 ítems. Los resultados más resaltantes fueron que del 100% de los trabajadores encuestados, el 24% califican como buena la asertividad en los equipos de trabajo, el 41% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la resiliencia, el 41.67% se encuentran totalmente de acuerdo con la resolución de problemas, el 40.5% están de completamente de acuerdo con la gestión de cambio, el 49% está totalmente de acuerdo con el beneficio doble, el 40% presentan un nivel de productividad bueno, el 45% califica como buena la flexibilidad del líder, el 55% afirman que existe un sentimiento de superioridad del líder, el 60% califican como bueno los incentivos de la empresa, el 68% califica como bueno su aporte a la rentabilidad de la empresa, el 52% califica como bueno el uso de recursos en el

desarrollo de sus tareas. Concluyo que las habilidades que predomina en el liderazgo son la resolución de conflictos y la proyección de beneficios de doble vía, por otro lado, se concluye también que la productividad es buena, se elaboró un plan de mejora que detalla por porcentajes bajos, para lo cual se presentan alternativas de solución a los problemas encontrados.

Estrada (2019) en su investigación *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote 2019*. Tuvo como objetivo general determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote, la metodología fue de diseño descriptivo, no experimental transversal, la población se conformó por 16 representantes de las micro y pequeñas empresas, la muestra estuvo conformada por todas ellas, la técnica utilizada fue la encuesta mediante el instrumento del cuestionario conformado por 15 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100% de los encuestados, el 69% tienen de 31 a 50 años, el 56% son de género masculino, el 44% tienen grado de instrucción universitario, el 50% son dueños y el 50% restante administradores, el 88% tienen de 7 a más años de permanencia en su trabajo, el 75% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% tiene como objetivo generar ganancias, el 56% conoce la gestión de calidad, el 38% conocen poco de la norma ISO 9001, el 44% a veces aplican el liderazgo en pro de la mejora de calidad, el 44% si conocen el significado del liderazgo, el 50% considera que las características de un líder deben ser autenticidad, capacidad de comunicación, compromiso, confianza, integridad y transparencia, el 56% afirma que

el impacto obtenido cuando se aplica el liderazgo eficaz es el incremento de la productividad. Llego a la conclusión que las empresas fueron creadas para generar ganancia, por otro lado, se identificaron porcentajes bajos en el conocimiento de liderazgo y se planteó un plan de mejora con alternativas de solución para solucionar los problemas encontrados.

Zelada (2022) en su investigación *Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, Rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma 2021*. Tubo como objetivo general determinar las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, ciudad de Casma 2021, la investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, la población fue de 20 representantes de las micro y pequeñas empresas los cuales a su vez fueron tomados como muestra, la técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento del cuestionario conformado por 17 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100% de los representantes encuestados el 50% tiene entre 31 y 50 años, el 75% son de género masculino, el 50% solo cuentan con secundaria completa, el 85% de los representantes son dueños, el 60% tiene de 4 a 6 años en el cargo, el 50% tienen entre 4 a 6 años de permanencia, el 100% afirma tener entre 1 a 5 colaboradores, el 80% tienen como objetivo generar ganancias, el 90% consideran al liderazgo como un factor relevante para la gestión de calidad, el 20% utiliza técnicas para medir el rendimiento laboral, el 70% no aplican el liderazgo como factor relevante, el 50% consideran que el saber escuchar es un factor relevante para el liderazgo el 100% utilizan la observación para medir el rendimiento laboral, el 85% se considera buen

líder, el 75% no promueven el trabajo en equipo, el 100% considera que el liderazgo es primordial para la gestión, el 80% considera que el liderazgo permite que una empresa sea eficiente . Llego a la conclusión que la mayoría de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante y no lo aplican, por otro lado, usan la observación para medir el rendimiento de los trabajadores, se elaboró un plan de mejora detallando los problemas encontrados y las alternativas de solución a estos.

Variable 2: Clima laboral

Culqui (2018) en su investigación *Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote, 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral del área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote, 2018, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental la población se conformó por 51 trabajadores que a la vez fueron muestra, la técnica fue la encuesta con el instrumento del cuestionario con la escala valorativa Likert compuesto por 40 ítems. Los resultados fueron que de la totalidad de los trabajadores encuestados el 33.3% perciben el clima laboral como malo mientras el 33.3% lo perciben como bueno, el 37.3% perciben el desempeño laboral como regular, el 37% opinaron que la dimensión relación empleado organización es mala, el 41% opinaron que la infraestructura de la empresa es mala, el 39.2% calificaron a la dimensión beneficios laborales como mala, el 37.3% califican a la dimensión desempeño percibido en el área de ventas como regular, el 33.33% califican como mala la dimensión cultura organizacional. Concluyo que existe una las variables clima laboral y desempeño laboral, por lo tanto, si el clima laboral se mejora también mejorara el desempeño laboral.

Ayala (2018) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en empresas de venta de ropas Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las tienda de venta de ropas de la ciudad de Huaraz , la investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo y de diseño correlacional- transversal, la población fue estuvo conformada por siete tiendas y la muestra por 20 trabajadores de estas, la técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento cuestionario con una escala nominal compuesta por 25 ítems cuyos resultados fueron, que el 49% afirman que si existe liderazgo claro en la empresa, el 50% se identifica con su jefe directo y el otro 50% no de identifica con su jefe, el 70% considera que su líder no tiene definidas sus metas , el 65% afirmo que no existe una buena comunicación en la organización, el 60% afirmo que la comunicación que existe ni es eficaz y eficiente, el 67% afirmo que la empresa no cuenta con un plan de comunicación interna, el 70% no recibe autoridad para aplicar su criterio en el trabajo, el 65% siente que no es un miembro de confianza, el 59% no ha recibido un aprendizaje efectivo en el proceso de capacitaciones, el 51% afirmaron que las capacitaciones no les han ayudado a mejorar sus habilidades en el trabajo, el 60% afirmo que las capacitaciones no están orientadas a las necesidades de mejora de los procesos, el 55% considera que la interacción que se produce en el equipo no permite que sus integrantes se relacionen, el 52% afirma que mediante el trabajo en equipo se han obtenido nuevas ideas, el 51% afirmo que los equipos de trabajo no se motivan con proyectos que suponen retos, el 56% consideran que el horario no es adecuado, el 69% no tiene todas las herramientas que necesita para trabajar, el 65% afirmaron que su lugar de trabajo no cuenta con condiciones aptas, el 70% considero que las empresas no les dan in plan de beneficios, el 75% no está

satisfecho con los beneficios que otorga la empresa, el 50% considera que su esfuerzo como empleado está bien retribuido y el otro 50% afirmó que no, el 55% no tienen oportunidad de profesional crecimiento dentro de la empresa, el 65% afirmó que no existe un programa de recursos humanos de evaluación de rendimiento o de formación, el 64% considero que no se mejora calidad de vida en su trabajo. Concluyo que el clima organizacional juega un papel importante para lograr la eficiencia de las empresas, se determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que si el clima organizacional mejora lo hará también la satisfacción laboral.

De la Cruz & Terrones (2022) en su trabajo de investigación *Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote 2022*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote, la metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental correlacional, la población estuvo conformada por 300 trabajadores del área de producción de la empresa pesquera los cuales a la vez fueron tomados como muestra , la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto por 24 preguntas para cada variable utilizando la plataforma Google con la finalidad de hacer llegar las encuestas mediante los correos electrónicos de los encuestados . Los principales resultados fueron el 65% de los trabajadores se sienten motivados en sus áreas de trabajo, el 85% afirman que los incentivos motivan a cumplir con el trabajo, el 55% consideran que la empresa fomenta el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, el 72% afirma que la empresa otorga reconocimientos laborales, el 62% se sienten desmotivados por la

constante presión, el 95% reciben orientación para la realización de sus tareas, el 65.30% consideran que la empresa forma un ambiente de solidaridad entre el personal, el 82% participan en la toma de decisiones, el 73% afirman que la gestión de los líderes es buena, el 93% asegura que la empresa motiva la buena relación con los trabajadores, el 92% se esfuerzan por lograr un objetivo, el 63% afirman que hay colaboración entre las áreas de trabajo, el 59% de los trabajadores calificaron en un nivel alto el clima laboral, el 60% califico en un nivel bajo y medio el estrés laboral. Llego a la conclusión que existe una relación directa y muy fuerte entre las variables en estudio mediante el coeficiente de relación Rho Spearman que es mayor a 0.750, es decir que si el clima laboral aumenta el estrés laboral disminuirá lo que beneficia a la empresa en estudio.

Antecedentes locales

Variable 1: Liderazgo

Gil & Rodríguez (2018) en su investigación *Análisis de la motivación y liderazgo en la junta de propietarios del Mercado Buenos Aires Nuevo Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de la motivación y liderazgo en la junta de propietarios del mercado Buenos Aires Nuevo Chimbote, el diseño de la investigación fue no experimental - transversal de tipo descriptiva, la población estuvo conformada por 105 comerciantes del mercado los cuales a su vez fueron muestra, la técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento cuestionario compuesto por 28 ítems con escala ordinal. Los resultados obtenidos fueron que del 100% de los trabajadores encuestados el 40% opinó que la motivación es mala, el 42% calificaron como malo al liderazgo, el 40% calificaron como mala la motivación por logro, el 66%

respondieron el nivel de motivación por filiación es malo, el 44% respondieron que el nivel de motivación por autorrealización es malo, el 52% respondieron que la motivación por poder es mala, el 26% nunca se involucran en la toma de decisiones, el 23% respondieron que nunca aplican buenas prácticas dentro del mercado, el 38% siempre busca apoyo económico en instituciones financieras, el 30% siempre ponen en práctica sus ideas y conocimientos, el 37% consideran que algunas veces se realizan trabajos de gestión, el 45% afirmo que algunas veces toman decisiones en conjunto para lograr sus objetivos, el 37% a veces se sienten incentivados por las metas y objetivos, el 30% siempre se sienten identificados con los objetivos de la organización, el 40% afirmo que siempre existe una relación buena interpersonal, el 29% contestaron que algunas veces las obras dentro del mercado son interrumpidas por la administración, el 40% siempre siente que en los últimos años se ha superado económicamente su negocio, el 51% afirmaron que siempre sus habilidades le ayudan a contribuir en mejoramiento de su negocio, el 60% siempre están satisfechos con el logro alcanzado, el 52% algunas veces se sienten a gusto con el desempeño de la directiva, el 44% afirmaron que algunas veces las ganancias que obtienen en su negocio satisfacen sus necesidades básicas, el 57% nunca tiene problemas con sus proveedores, el 44% algunas veces está de acuerdo con las decisiones que toma la directiva, el 35% contestaron que a veces las actividades que realiza la junta directiva influye en sus acciones, el 54% contestaron que algunas veces la junta directiva se involucra en la toma de decisiones, el 41% algunas afirmo que algunas veces la junta directiva les pide sus opiniones, el 50% contestaron que siempre la directiva realiza reuniones para evaluar las gestiones del mercado, el 33% afirmaron que algunas veces se delega un representante en caso de ausencia del representante, el 70% nunca se

sienten aceptados y estimados, el 61% afirman que siempre la unión hace la fuerza. Concluyo que existe un liderazgo democrático donde los comerciantes apoyan a su líder en las actividades realizadas y se realiza trabajo en equipo con las autoridades.

Carrillo (2021): en su investigación *La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado Modelo distrito de Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de ropa para dama del mercado Modelo distrito de Chimbote 2018, el estudio fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, la población fue de 28 micro y pequeñas empresas del sector y como muestra a 12 representantes de las mismas, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario compuesto por 22 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100 % de los representantes encuestados el 59% tienen más de 51 años, el 67% es de género femenino, el 66% tienen más de 7 años en el cargo, el 42% tienen grado de instrucción secundaria ,el 75% son dueños de la empresa, el 67% tienen más de años en el rubro, el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los trabajadores no son familiares, el 75% afirmo que la empresa fue creada con fines de generar ganancias, el 92% no conoce de gestión de calidad, el 100% desconoce de técnicas de técnicas modernas de gestión de calidad, el 100% si tiene un plan de gestión de calidad, el 67% no reciben capacitación, el 80% consideran que hay falta de capacitación, el 80% no aplica el control en la empresa, el 83% no conocen de liderazgo, el 49% consideran que hay comunicación, el 34% consideran que hay humildad, el 75% no toma en cuenta las opiniones de los trabajadores, el 59% firman que no promueven el trabajo en equipo, el 83% no motivan

al personal, el 83% no aplica la remuneración como técnica de motivación. Llego a la conclusión que la mayoría de los representantes no conocen el termino gestión y tampoco el liderazgo, resaltan que los atributos de un líder es la comunicación y el saber escuchar, por último, se presentó un plan de mejora con alternativas a implementa pata la solución de los problemas encontrados.

Carhuajulca & Valderrama (2019) en su investigación *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote, 2019*. Tuvo como objetivo general determinar los niveles de liderazgo organizacional, la metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo-propositivo y de enfoque cuantitativo, la población se conformó por 304 trabajadores y la muestra por 170 de ellos, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento cuestionario compuesto por 36 preguntas cuyas respuestas fueron agrupadas por dimensiones. Loa resultados obtenidos fueron que de la totalidad de los encuestados el 50% de los jefes consideraron que tienen un nivel muy alto y alto de liderazgo organizacional, el 40% de los trabajadores afirmaron que sus jefes poseen niveles bajos y muy bajos de liderazgo organizacional, el 50% de los jefes establecieron tener niveles muy altos y altos de liderazgo transformacional, el 36% de los trabajadores determinaron que sus jefes tienen niveles bajos de liderazgo transformacional, el 100% de los jefes afirmaron tener niveles muy altos y altos de liderazgo transaccional , el 69% de los trabajadores afirmaron que sus jefes tienen niveles bajaos y muy bajos de liderazgo transaccional, el 33% de los jefes afirmaron tener niveles bajos de liderazgo evitativo – pasivo, el 51% de los trabajadores afirmaron que sus jefes tiene niveles muy altos y altos de liderazgo evitativo- pasivo , se estableció el promedio de niveles de liderazgo donde los jefes afirmaron en un 3.51 encontrarse en estándares altos

comportándose como líderes organizacionales, los trabajadores afirmaron en un 2.97 que sus jefes tiene actitudes de líder, respecto al liderazgo transformacional lo jefes promediaron un 4.38 y los trabajadores un 2.85, sobre el liderazgo transaccional los jefes obtuvieron u promedio de 4.86 y los trabajadores un 2.89. Concluyo que los niveles de liderazgo organizacional de la empresa Saga Falabella desde dos perspectivas desde la posición de los jefes y de los trabajadores hacia sus jefes determinado sé que los jefes creen ser líderes per los trabajadores tienen una percepción de liderazgo totalmente opuesta.

Variable 2: Clima laboral

López & Rojo (2018) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018*. Tuvo como principal objetivo determinar la relación entre las variable clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart, la investigación fue de diseño no experimental – transversal de nivel correlacional, la población se conformó por 137 colaboradores y como muestra se tomó a la totalidad de la población, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento del cuestionario con escala ordinal compuesto por 31 ítems, los resultados fueron que de la totalidad de los encuetados el 31% opinaron que existe un clima organizacional regular, el 51% está totalmente de desacuerdo con la dimensión autonomía, el 20% está en desacuerdo con la cooperación, el 44% están de acuerdo con la dimensión colaboración, el 56% está totalmente de acuerdo con la organización y la infraestructura, el 45% están de acuerdo con la dimensión innovación, el 57% está de acuerdo con la dimensión transparencia y equidad, el 48% está de acuerdo con la dimensión motivación, el 48% está de acuerdo con la dimensión liderazgo, el 51.7% afirmaron que las

responsabilidades y el poder de decisión se encuentran en un nivel muy bueno, el 43.8% afirmaron que existe un nivel muy bueno en el trabajo en equipo, el 59.9% indicaron que el reconocimiento se encuentra en un nivel muy bueno, el 56.2% calificaron como muy buena la organización y estructura, el 44.5% afirmaron que existe un nivel bueno de innovación, el 56.9% afirmo que existe un nivel muy bueno en la dimensión transparencia y equidad, el 33.60% afirmaron que existe un nivel muy bueno en identificación y compromiso, el 43.8% calificaron como regular en la toma de decisiones, el 66% están total de acuerdo con la definición de las funciones y responsabilidades el 61% afirma estar totalmente de acuerdo en que sienten que forman parte de un grupo, el 53% se mostró totalmente de acuerdo con las relaciones de los colaboradores, el 56% se mostró totalmente de acuerdo en que la empresa le permite cumplir todas sus funciones, el 43% que están totalmente de acuerdo con los valores de le empresa, el 63% está totalmente de acuerdo con la autoestima y la empatía, el 26% califican como muy buena a la satisfacción laboral, el 33% se encuentra de acuerdo con la dimensión emociones, el 52% se encontraron indecisos con la dimensión actitudes, el 27% se encontraron indecisos ante la dimensión sentimientos, el 32.8% afirmaron que existe un nivel muy bueno en autoestima y empatía, el 51.8% afirmaron que existe un nivel regular en el manejo de conflictos, el 27% afirmaron que existe un nivel bajo en el reconocimiento y ascenso, el 61% están totalmente de acuerdo con el ánimo y energía, el 57% se mostraron totalmente de acuerdo con el reconocimiento y considerado en el trabajo, el 68% están totalmente de acuerdo con la realización de reuniones. Concluyo que de acuerdo con la prueba del chi cuadrado se terminó la relación significativa entre ambas variables, es decir si en clima organizacional aumenta aumentara también la satisfacción laboral.

Panta (2019) en su investigación *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de Hielos de Chimbote JG S.A.C. distrito de Nuevo Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo principal identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de Hielos de Chimbote JG S.A.C., la investigación fue de tipo correlacional de diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 25 colaboradores de la empresa, los cuales a su vez fueron tomados como muestra, la técnica fue la encuesta mediante el instrumento cuestionario con la escala valorativa Likert. Los resultados fueron que de la totalidad de los encuestados el 48% manifestaron que la autonomía está considerada como regular, el 44% manifestaron que la estructura está considerada como buena, el 44% consideraron que el nivel de apoyo es bueno, el 40% expresaron que la autorrealización se encuentra en un nivel regular, el 48% calificaron como regular a la comunicación, el 36% calificaron a la motivación como regular, el 48% calificaron como excelente el nivel de productividad, el 60% consideraron que el nivel de eficacia se encuentra en un nivel excelente, el 60% consideró como excelente el nivel de eficiencia. Concluyo que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, es decir a mejor clima organizacional percibido mejor será el desempeño laboral.

Llauri (2018) en su investigación *Clima laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote-2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote 2018, la metodología fue no experimental de tipo transversal descriptiva correlacional, la población se conformó por 115 colaboradores y se consideró como muestra al total de la población, la técnica utilizada para el recojo de

los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 20 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100% de los colaboradores encuestados fueron que el 50% consideraron que el clima laboral es regular y bueno, el 86.8% calificaron como mala a la autorrealizaciones 60.5% calificaron como malo el involucramiento laboral, el 75.70% consideran mala la supervisión, el 48% sienten que la comunicación es mala, el 41.90% califican las condiciones laborales como malas, el 43% afirman que el dar comentarios es malo, el 54% dicen que el desarrollo personal es bueno, el 56% consideran como malo el desarrollo profesional, el 55% tiene conocimiento de la misión y objetivos, el 55% se identifican con la empresa, el 60% consideran que el apoyo al personal es malo, el 52% califican como bueno como el abastecimiento de materiales, el 51.20% consideran que el nivel de productividad es malo. Llego a la conclusión mediante el coeficiente del Ro de Spearman obteniéndose un valor de 0.668 que el clima laboral se relaciona positiva y moderadamente con la productividad, además se determinó la relación entre las dimensiones en estudio.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Liderazgo

El liderazgo es el proceso mediante el cual una persona influye en otras con la finalidad de lograr una misión mediante objetivos en común valiéndose de la motivación, comunicación y trabajo en equipo, esto implica una relación entre el líder y la persona liderada la cual está sujeta a la pre disposición del liderado y las condiciones que se presentan. El liderazgo tiene como compromiso el buscar las oportunidades que se presentan y el constante desafío de cambiar, innovar para la mejora de la organización, inspira una visión compartida, apela a los valores, sueños, esperanzas de los demás, fomenta la colaboración mediante la confianza y metas trazadas. El liderazgo depende totalmente del rol humano, pero a la vez de otros roles. (Lazzati & Tailhade, 2019)

La definición de liderazgo está ligada con la capacidad de sobresalir de las personas, de distinguirse, de ser diferentes positivamente de los demás convirtiéndose en un referente, todo ser humano lleva en su interior la necesidad de sobresalir en la sociedad para lo cual el mejor resultado es recibir el reconocimiento de los demás en su entorno por alguna cualidad en especial y ser una influencia positiva para ellos, el liderazgo hace posible la realización de todos los objetivos planteados puesto que no es una forma de ser ni el resultado de una acción, es la habilidad de hacer posible las expectativas de las demás personas en colectivo, está compuesto por las habilidades sociales, emocionales y organizativas que se aplican en un proyecto haciéndolo posible mediante la confianza y el convencimiento del equipo. (Gutiérrez-Colomer, 2020)

Liderazgo es todo intento de influenciar en el comportamiento de los individuos no se buscan partidarios por el contrario los partidarios buscan al líder que los guíe hacia sus

objetivos ya que estos tienen una visión, pasión y la inspiración para mantener la vista hacia el futuro. Las implicaciones del liderazgo son: la autoestima que es la seguridad que muestra el líder, la motivación que hace que los demás sigan una visión, el control que es la capacidad de comprobar si los planes se cumplen, la autoridad que corresponde a la jerarquía que define las acciones a tomar, el poder de influir en los demás mediante la experiencia o recompensa y la ética que abarca todos los principios y valores para lograr el éxito y potenciar lo mejor de las personas. (Cadena, 2018)

El liderazgo hoy en día se ha convertido en una herramienta fundamental para gestión de personal, este implica la influencia positiva del líder en los trabajadores en la que se vale de la motivación en todos sus aspectos y la aplicación de habilidades y valores positivos con la finalidad de lograr los objetivos planteados por la empresa, cabe mencionar que si el liderazgo es gestionado de forma positiva logrará que el capital humano que es lo más importante en las empresas en la actualidad cumpla con su trabajo de forma eficiente aportando un valor agregado en el desarrollo de estas lo que concluirá en el éxito de la empresa.

Dimensión 1. Motivación

La motivación es la acción o influencia que proviene del exterior de la persona, creando un impulso de satisfacer una determinada necesidad, esto lo conduce a una determinada acción con la finalidad de alcanzar un objetivo que le permita satisfacer sus necesidades, es decir la motivación forma parte de un estímulo implicando la aparición de una conducta que denota la personalidad del individuo. La motivación comprende distintos indicadores tanto internos como externos en los cuales

comprenden las tareas a realizar, las necesidades básicas, estima, fisiológicas, seguridad y sociales. (Mendoza, Leyva & Santiesteban, 2019)

Todo ser humano experimenta y crea muchas necesidades las que se traducen en la falta de lo material, necesidades internas que deben ser satisfechas, de esta forma es como la motivación se transforma en un instrumento fundamental para satisfacer esas necesidades, es así que cuando el trabajador consigue sentirse motivado en su puesto de trabajo este tendrá como resultado un buen desempeño desarrollando un sentimiento de pertenencia dentro de su área de trabajo. Se puede entender también como la conclusión de la interrelación de la persona y el impulso realizado por la empresa con el objetivo de crear impulsos que incentiven al trabajador a cumplir un objetivo en beneficio de la empresa. (Rivas & Perero, 2018)

Se define a la motivación como el comportamiento reforzado por un deseo que establece una conexión entre el esfuerzo del individuo y el logro de los objetivos, la motivación hace posible a que una persona actúe en respuesta a sus intereses, es importante para las organizaciones porque tiene una gran influencia en el comportamiento de las personas que trabajan en ella y en consecuencia en los objetivos de la empresa. Los gerentes deben conocer que los individuos siguen sus intereses definidos por sus necesidades lo que se traduce en que el primer paso para alcanzar el éxito en las empresas es la motivación de los trabajadores en el aspecto económico como a nivel personal. (Tortolero & Trejo, 2018)

Todo ser humano posee metas que desea alcanzar en todos los ámbitos de su vida como un buen trabajo que le permita satisfacer sus necesidades básicas, un ambiente adecuado donde pueda socializar y tener la posibilidad de desarrollarse

profesionalmente, son todas estas necesidades lo que motiva al individuo mediante de un puesto de trabajo a alcanzarlas y satisfacerlas, es ahí donde radica la importancia de la motivación ya que si se dirige de manera adecuada se conseguirá que el trabajador se comprometa con la empresa para la que labora. Cabe resaltar que la motivación se ha convertido en una herramienta de vital importancia para el buen rendimiento del personal.

Indicadores

Tareas

Las tareas son la ejecución de las actividades trazadas por cada empresa correspondientes a cada área, esto implica que cada miembro después de recibir sus obligaciones asignadas las cumpla en el lugar y tiempo establecido con la consigna de alcanzar un objetivo, es de vital importancia determinar las acciones a realizar con la finalidad de optimizar el tiempo, las tareas se miden por las horas o también días, es necesario el conocimiento para llevarlas a cabo así como implementos que garanticen el éxito de estas. (Cerezuela & Ollé, 2018)

Para que una empresa logre cumplir con sus objetivos desarrollándose exitosamente es indispensable que cuente con trabajadores capacitados teniendo claras sus tareas a realizar dentro de ella conociendo los objetivos que esta persigue, el conocer sus responsabilidades y lo que se espera de ellos permite que los trabajadores desarrollen sus habilidades. Se puede decir que si un trabajador conoce plenamente sus tareas a realizar dentro de la organización hará posible que este las realice con éxito adquiriendo experiencia en ellas lo que concluirá en el buen funcionamiento y éxito de esta. (Changúan, 2020)

Toda tarea es la actividad planificada y establecida por una organización con la que rige sus actividades económicas con la finalidad de lograr una mayor rentabilidad estas de ser desarrolladas correctamente en el tiempo establecido y con la responsabilidad y conocimiento necesario dan como resultado la rentabilidad de la empresa mediante la elaboración o comercialización de un producto o la prestación de un servicio, todas estas actividades debe ser realizadas con responsabilidad y compromiso de los trabajadores. (Echeverria, 2018)

Una de las claves para el éxito de las organizaciones es el cumplimiento de las tareas puesto que estas son el pilar de la organización ya que estas se dan desde el inicio de la empresa así como desde la gerencia hasta la conclusión del producto final o servicio brindado en todas las áreas de trabajo, para que las tareas tengan éxito se requiere de una capacitación al personal así como evaluar las capacidades de cada uno de ellos la determinación del tiempo en las que se tienen que cumplir lo que garantizara mayor rentabilidad .

Seguridad

El desafío principal de la seguridad es la de brindar a sus trabajadores sin importar la actividad que realizan en la empresa la oportunidad de desarrollar sus tareas en un lugar saludable y seguro lo cual hará que este sea productivo para la empresa. Cabe resaltar que la seguridad del trabajador no solo abarca la parte de la salud sino también la estabilidad laboral, la seguridad permite la implantación de medidas para prevenir riesgos garantizando condiciones favorables para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. (Jaimes-Morales, 2018)

Se define como seguridad al conjunto de normas destinadas a la protección del trabajador en su entorno laboral y familiar permitiendo el derecho a la salud a través de la seguridad, atención médica, estabilidad en el trabajo y remuneraciones que brindan al individuo la tranquilidad necesaria para desarrollar sus actividades garantizando un ambiente óptimo y por ende un buen desempeño. (Pérez & Fol, 2021)

La seguridad laboral es la totalidad de medidas técnicas usadas con la finalidad de prevenir posibles accidentes, gracias a la eliminación de la inseguridades del ambiente instruyendo a las personas en prácticas preventivas .La seguridad se define como la confianza que siente un trabajador en su ambiente laboral abarcando también la salud y su estabilidad laboral , esta es responsabilidad de la empresa por ende del gerente de esta quien a su vez también puede destinar a un grupo de personas exclusivamente para hacerse cargo de la seguridad. (Ramírez & Tejada, 2020)

Uno de los derechos fundamentales de los trabajadores es el de sentirse seguros en su lugar de trabajo, esto genera confianza lo que permite que estos se desempeñen con mayor efectividad siendo el deber de las organizaciones de brindarles las herramientas necesarias a fin de prevenir o enfrentar posibles sucesos que pongan en riesgo la integridad y estabilidad de los trabajadores, donde además de ellos se benefician también sus familias.

Estima

Es una necesidad de filiación y afecto en la que los trabajadores demuestran la necesidad de relacionarse con los demás y de ser aceptado por sus compañeros, el resultado de esta relación hace que el ser humano requiera de habilidades, destrezas y

capacidades que hacen posible un ambiente cordial en la organización permitiendo el buen desempeño de los trabajadores en sus áreas correspondientes. (Gulfo, 2020)

Cabe resaltar que se denomina también a la estima como una necesidad de amor, de pertenencia y afecto que permite que los trabajadores se sientan a gusto en sus organizaciones ya que perciben que son apreciados por los demás, se vincula también a las relaciones interpersonales creando un ambiente laboral excelente que contribuye al incremento de producción de los trabajadores. (Castro, 2018)

Muchas empresas toman muy en serio la urgencia del sentimiento de pertenencia de los trabajadores para lo cual es importante un ambiente laboral saludable y ponen especial atención en la necesidad de estos por sentirse aceptados, en ese sentido la estima es la necesidad de crear relaciones afectivas con la finalidad de sentir satisfacciones internas, generando una agradable sensación en cada uno de ellos lo que es determinante para lograr que la empresa tenga éxito. (Torres, 2019)

Un factor muy importante para lograr el compromiso de los trabajadores es la estima, esta consiste en el aprecio que existe entre los integrantes de la empresa, la percepción de estima no solo entre los trabajadores sino también entre los gerentes y los trabajadores, esta relación contribuye a un clima organizacional adecuado para el cumplimiento de las tareas y la satisfacción de las necesidades sociales.

Remuneraciones

Hoy en día las empresas líderes conocen como retribuir a sus trabajadores, la forma de como lo hacen es determinante en el desempeño de estos siendo la remuneración monetaria la más común esta se refiere a la retribución en dinero que el trabajador recibe por su trabajo realizado siendo de carácter obligatorio y la cantidad recibida

determina la calidad del talento humano que adquiere la empresa. Cabe resaltar que este tipo de remuneración permite que el trabajador adquiera bienes y servicios fundamentales como el alimento, vestido, transporte y muchas otras que este necesita para subsistir. (Luzardo, Lino & Vera, 2022)

En el ámbito de las remuneraciones salariales existen diferencias entre los trabajadores dependiendo de la jerarquía en la que encuentren, forman parte del aspecto económico de gran magnitud porque está conformada con una doble dimensión en eficiencia ya que tiene una gran influencia en el funcionamiento del mercado laboral y de igualdad determinado fundamentalmente por los ingresos e influyen en las diferencias las que se determinan por el conocimiento de los trabajadores. (García-Serrano & Arraz, 2018)

La remuneración ha sido un tema de mucha importancia en las organizaciones puesto que esta influye directamente en el rendimiento de los trabajadores. Por otro lado, todo trabajador que se integra a una empresa sabe que el salario obtenido se basa en el conocimiento que plasma en su carta de presentación, lo que se convierte en un reto para la organización por esa razón se dice que la remuneración salarial tiene por finalidad impulsar el logro de los objetivos de la empresa. (Dueñas, Olachica, Sanabria & Pérez, 2022)

Uno de los elementos que componen a la motivación es la remuneración, esto se refiere a lo que el trabajador obtiene por realizar una determinada actividad en una empresa, esta le permite satisfacer sus necesidades básicas y a la estabilidad de su familia, la remuneración tiene un impacto directo en la productividad de los trabajadores, si esta esta de acorde con el trabajo que realiza tendrá un efecto positivo

en el cumplimiento de los objetivos , también se puede dar de forma inversa lo que generaría grandes dificultades en el desarrollo de las tareas.

Dimensión 2. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como el trabajo que desarrollan un grupo de colaboradores con diferentes capacidades y conocimientos, dejando de lado el individualismo con la finalidad de lograr un objetivo en común que será beneficioso para todos ellos. Este es esencial en todas las empresas puesto que permite que los que conforman el equipo de trabajo tengan una mejor comunicación, colaboración que permita la toma de decisiones que brinden alternativas de solución en caso posibles conflictos, para lo cual debe estar bien integrado. El trabajo en equipo de ser liderado de forma adecuada brinda ventajas a las empresas tales como mayor producción del personal y el cumplimiento de los objetivos de las mismas. (Fernández, 2022)

Muchos gerentes ponen énfasis en el trabajo en equipo ya que este se define como la habilidad que permite que los integrantes del equipo pongan por encima de sus opiniones e intereses personales los objetivos de la empresa siendo básicas la interacción, la información y el compañerismo. Se define también como un modelo de gestión que evidencia resultados eficaces y eficientes, cabe resaltar que está ligado con un liderazgo positivo lo cual es favorable para la empresa y también para el equipo esto debido a que genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración. (Ayoví - Caicedo, 2019)

Se define al trabajo en equipo como un grupo de individuos que se unen con la finalidad de alcanzar un objetivo en común, en este proceso se establecen reglas de funcionamiento y funciones cabe señalar que uno de los miembros hace el papel de

líder asumiendo la responsabilidad de guiar hasta el objetivo al equipo. El trabajo en equipo aporta ventajas tanto a la empresa como a los que conforman el equipo pues este permite alcanzar objetivos personales de manera más rápida, aporta ventajas como la satisfacción de necesidad de filiación, conocimiento compartido, mayor seguridad y compartir el conocimiento. (Asencio, 2018)

Una forma de trabajar con mayor efectividad es hacerlo en equipos, esto requiere la colaboración y la integración de todos los participantes, para lo cual es fundamental que cada trabajador ponga al servicio de los demás sus conocimientos y talentos dejando de lado el egoísmo y practicando valores como la solidaridad y la empatía, el trabajo en equipo hace posible el logro de las metas de la empresa debido a que se cuenta con grupo que participa activamente brindando ideas y soluciones ya que tiene el conocimiento que el éxito de uno es el éxito del grupo.

Indicadores

Conocimiento

El conocimiento es hecho de adquirir información acerca de algo que permite el aporte a la organización, este puede transferirse hacia los demás individuos con la finalidad de facilitar el desarrollo organizacional, es reconocido como una herramienta fundamental la cual impulsa una mayor productividad, el conocimiento implica distintos atributos como la información en apoyo a la tecnología y es de vital importancia para el desarrollo de toda la organización. (Martínez, Erazo & Valencia, 2022)

Desde el punto de vista de la gestión el conocimiento es definido como el proceso por el cual se transforma la información en activos intelectuales con un valor perdurable,

este se desarrolla en un marco de una nueva economía en la que los profesionales y empresarios reafirman la importancia del conocimiento para mantenerse en el mercado teniendo una ventaja competitiva de las empresa , reconoce también que hay dos tipos de conocimiento, el táctico referido al conocimiento personal como experiencias, ideas, visiones y habilidades así como valores y por otro lado el explícito que se puede codificar y expresar de forma sencilla. (Calvo, 2018)

Cabe precisar que el conocimiento es un componente esencial para la supervivencia de las empresas debido a que genera constantemente la innovación y mejoras en la productividad, impulsando también el rendimiento de los trabajadores ya que les brinda las herramientas necesarias para desarrollar sus tareas con éxito, fomenta el aprendizaje e impulsa las mejoras en el trabajo haciendo posible el logro de los objetivos. (García-Méndez, Gutiérrez & Hernández, 2021)

El conocimiento en las organizaciones es fundamental debido a que este comprende el manejo de la información de toda la organización, permite saber las políticas de la empresa, los objetivos, las funciones y el mercado al cual está dirigida la empresa, es por estas razones que la capacitación de los trabajadores es fundamental para reforzar el conocimiento de estos que a la vez cumplirán sus trabajos de forma más sencilla y eficiente.

Comunicación

Hoy en día el concepto de comunicación en la empresa es fundamental ya que es un proceso por el cual se intercambian los mensajes entre los trabajadores y los gerentes, en esta fase participan dos o más personas, el que transmite el mensaje o emisor, el receptor mediante el canal, quien interpretara y da respuesta. Uno de los objetivos

fundamentales de la comunicación en la empresa en influenciar en el comportamiento de los demás para llevar a cabo objetivos planteados, es fundamental puesto que es la energía que mueve a la empresa, mediante la comunicación se pueden compartir creencias y expectativas en consecuencia debe ser efectiva y asertiva por otro lado también sirve para controlar y motivar a los trabajadores con el propósito de alcanzar objetivos. (Rodríguez, Palacios & Barros, 2020)

La comunicación se define también desde el punto de vista estratégico tomándose como un todo puesto que forma parte de algo más complejo como son las estrategias desarrolladas en la dentro de la organización se afirma como un elemento esencial para las diferentes áreas de la empresa permitiendo obtener la información tales como los objetivos, reglas, conocimientos y tareas ayudando así al posicionamiento de la empresa en el mercado. (González & Alva, 2021)

La comunicación en la organización promueve la adaptación y comprensión de todos los trabajadores, fomenta también la participación y por ende permite comprender la cultura de la empresa, es un elemento importante porque permite que todos los integrantes encaminen sus tareas orientado sus esfuerzos a conseguir las metas impuestas, esta se puede clasificar en la comunicación interna que es la que se lleva a cabo dentro de la empresa y la externa en la cual se involucran clientes, proveedores así como la competencia (Rodríguez-Fernández & Vázquez-Sande, 2019).

Una forma de trasladar información, inquietudes de los trabajadores, así como de saber los objetivos de las empresas y conocer lo que espera el cliente es la comunicación, esta implica los medios y formas de hacer circular la información a través de la empresa con el propósito de que todos los integrantes conozcan sus obligaciones y lo

que se espera de ellos, es importante mencionar que la comunicación en todo sentido aporta a la realización de los objetivos de las organizaciones.

Colaboración

En todas las empresas es muy importante la existencia de la colaboración de todos los trabajadores para lo cual es elemental que haya un nivel básico de confianza entre los involucrados lo que conlleva a realizar un trabajo bien elaborado puesto que se recibe el aporte de todos los integrantes con el objetivo de sacar adelante una tarea o resolver los constantes conflictos lo que se traduce en mayor rentabilidad. (Garzón-Posada, Ramírez & Gómez-Campos, 2022)

Se define como colaboración a la acción de realizar un trabajo con otras personas con el objetivo de realizar con éxito una tarea, se percibe como una relación conjunta entre los trabajadores de una empresa en la que se comparte información, experiencias y conocimientos durante el desarrollo de las actividades, lo que contribuye al éxito de los objetivos de la organización para la que laboran. (Díaz, Casas & Giráldez, 2019)

La colaboración se potencia partiendo del trabajo en equipo que se fomenta, existiendo un capital humano intelectual que respalda a los trabajadores, se basa en la cooperación y los beneficios en colectivo, una de las debilidades que se pueden presentar al establecer las relaciones colaborativas son agentes externos. (Geizzeles- Luzardo & Soto-Gómez, 2021)

El trabajo desarrollado en colaboración es uno de los más eficientes, este da lugar al intercambio de conocimientos y experiencias que hacen posible la solución de conflictos mediante la colaboración de todos los implicados, generando confianza lo

que se logra mediante un liderazgo apropiado que oriente a los trabajadores a fortalecer las debilidades de otro compañero con el firme propósito de lograr buenos resultados.

Toma de decisiones

En entornos cambiantes la toma de decisiones es un campo que brinda resultados positivos desde lo subjetivo y el pensamiento inspirado desde la lógica, analizando las alternativas que se presentan. Se considera a este proceso desde el concepto de probabilidad al de posibilidad, una decisión puede definirse como una intersección de los objetivos y restricciones que se dan dentro de un proceso de muchas fases donde la inteligencia de las personas tiene la posibilidad de manejar alternativas con la finalidad de responder situaciones adversas, (Blanco- Meza, León - Castro & Acosta-Sandoval, 2020)

Actualmente en la empresa la toma de decisiones en las empresas tiene como finalidad encontrar las soluciones más adecuadas y eficaces para cada momento de la gestión. Se define también como un proceso que debe estar alineado al cumplimiento de los objetivos y las circunstancias tanto externas como internas, cabe resaltar que las personas implicadas en el ambiente deben mostrarse colaborativas y dispuestas a los posibles cambios. (Amaya, Gaitán, Ríos, Saldaña, Matías, Rosales & Mitre, 2021)

En las organizaciones las decisiones tomadas individualmente repercuten en el equipo de trabajo, en las empresas cada integrante se encuentra en un nivel jerárquico y tendrá que tomar decisiones de acuerdo con ese nivel las cuales pueden tener un mayor o menor impacto valiéndose de su conocimiento y sus experiencias para lo cual se define tres niveles, el nivel institucional que abarca a los directivos, nivel intermedio ejercido

por el departamento de operaciones a nivel externo, nivel operacional referido a las actividades cotidianas. (Manrique -Tisnés & Castro-Correa, 2019)

En todas las organizaciones se toman decisiones de todo tipo desde la más sencilla que puede no tener ninguna consecuencia de consideración, así como decisiones más complejas que pueden influir considerablemente en el funcionamiento y futuro de la empresa, con la finalidad de no herrar en este proceso es necesario contar con una amplia información necesaria que proporcione alternativas de solución. Cabe precisar que en la toma de decisiones se debe evaluar todas las alternativas para luego seleccionar la que nos permita solucionar un conflicto o anticiparnos a los que se pueden suscitar.

Variable 2. Clima laboral

Se considera al clima laboral como un conjunto de elementos y percepciones que comparten los trabajadores respecto a las políticas de la empresa, procedimientos y beneficios, es el ambiente en el que el trabajador se desenvuelve, si este es saludable el trabajador aportara resultados positivos o a la inversa. De acuerdo con la vida laboral en la actualidad el trabajador es exigido a cumplir con horarios y tareas que repercuten desfavorablemente tanto en el aspecto físico y mental, dando lugar en muchos casos al estrés afectando notablemente el desempeño en la empresa. Por otro lado, el clima laboral es el resultado de la interacción de los trabajadores lo que influencia en sus propios valores, actitudes y creencias. Existen otros factores que influyen en la perspectiva del clima laboral como las variables personales, tecnología, recompensa y objetivos que marcan el desempeño de los trabajadores y por ende el futuro de la empresa. (García, Vesga & Gómez, 2020)

El clima laboral es abordado en distintos países siendo a la vez de mucho interés para la administración pública como privada esto debido a que cuando este es desfavorable crea desventajas en las organizaciones lo que tiene como consecuencia la baja producción de la misma. Cuando se habla de clima laboral se hace referencia a las características, normas, actitudes, valores y sentimientos que el trabajador percibe en la empresa donde trabaja se puede decir que es el resultado de la interacción entre los elementos individuales y personales. (Luna, Ronald & Andrade, 2019)

En el mundo moderno todas las empresas promueven cambios en su ambiente laboral, estructura, planificación, estrategia, gestión y los recursos que posee con el firme objetivo de ser competitiva y rentable, de la misma manera los trabajadores son considerados como un factor importante para el éxito, estos se desarrollarán actitudes que les permitirán ser líderes gerenciales, pero solo se logrará conseguir con un clima laboral óptimo puesto que este implica una buena comunicación, interacción y fortalecimiento de la amistad que los motiva e impulsa a una buena calidad de vida dentro de sus organizaciones. (Garay & Yactayo, 2021)

Toda organización que tiene como meta ser competitiva y posicionarse en el mercado debe prestar especial atención e invertir en el capital humano, brindándoles no solo buenas remuneraciones si no también un ambiente adecuado para el desarrollo de las tareas, puesto que este implica las buenas relaciones entre compañeros y otros factores motivacionales que harán posible que el trabajador se desempeñe con esmero ya que si este es positivo contribuirá a una mayor productividad.

Dimensión 1. Interacción

La interacción en el ambiente laboral siempre ha estado influenciada por distintas disciplinas ligadas a formas de trabajar y organizar el mundo laboral, se define como un campo en el que comprenden normas que rigen a las relaciones y reciprocidad entre trabajadores como también las empresas, englobando también al comportamiento y aprecio que existe entre los involucrados. (Maldovan, 2020)

Las relaciones en las empresas son una parte importante en ellas esta facilita la eficacia de todas las áreas de trabajo siendo un elemento indispensable puesto que contribuye a un buen ambiente laboral no solo entre los trabajadores sino también entre los gerentes y ellos, dando como resultado un sentimiento de pertenencia a las empresas lo que desencadena en un mayor aporte para la obtención de los objetivos. (Acosta & Martínez, 2020)

Cuando nos referimos a la interacción es referirse a las acciones que son ejercidas en forma reciproca entre los trabajadores, ya que cuando estos interactúan establecen una relación en la que el que realiza la acción afecta a los que conforman el grupo y al hacerlo también es afectado por esta misma acción, esto se puede dar de forma positiva como negativa. (Mancilla,2020)

En un ambiente laboral es indispensable la interacción debido a que esta implica la reciprocidad entre los trabajadores de las organizaciones donde ellos aportan solidariamente sus conocimientos a la solución de conflictos, recibiendo lo mismo de sus compañeros, esto permite el enriquecimiento del conocimiento y experiencias de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo lo que permite que los trabajadores laboren con actitud positiva y sin estrés, lo que beneficiara a la organización en todas

las áreas logrando la satisfacción de cliente ya que el producto o servicio que recibirá será de alta calidad.

Indicadores

Reciprocidad

Cundo se habla de reciprocidad dentro de las empresas implica una profunda revolución en la forma de relacionarse de los equipos de trabajo dentro de ella, esto implica el intercambio equitativo en las relaciones entre los trabajadores en la que contribuyen mutuamente con la finalidad de lograr cumplir sus tareas dentro de la empresa. Cabe resaltar que esta relación se da entre trabajadores sino también entre trabajadores y la organización donde ellos se esfuerzan para lograr sus objetivos y la empresa les brinda beneficios que pueden ser económicos. (Romero, 2020)

Se plantea también que la reciprocidad cuenta con tres características en las organizaciones, la primera relacionada con la existencia de un emisor de una acción el cual mantiene una expectativa de respuesta proporcionada con el receptor, la segunda resalta que tiene rasgos de incondicionalidad ya que es libre pero a la vez presenta condicionamientos ya que si la respuesta no satisface según las perspectivas se puede romper la relación y por último la transitividad la cual dice que un individuo ofrece ayuda espera también una respuesta de receptor. Cabe señalar que para concebir la reciprocidad debe complementarse desde el reconocimiento de la dignidad del otro como agente comunicativo. (Mejía, 2020)

Desde el punto de vista general la reciprocidad tiene que ver con el intercambio entre los integrantes de una empresa con intereses afines que se consideran altruistas en tanto y cuanto el tiempo y la respuesta que se espera obtener, esta también se puede dar de

forma negativa cuando se hace intercambio con personas de intereses opuestos que se pueden considerar como egoístas que buscan su beneficio a costas del compañero de trabajo. (Calvo, 2020)

En un ambiente laboral donde los trabajadores buscan cumplir con éxitos sus labores encomendadas es de mucha importancia la existencia de la reciprocidad, esta permite que los trabajadores se correspondan de forma mutua reforzando el compañerismo y la colaboración que permite el buen desempeño de los empleados y por ende el éxito de la organización para la que laboran.

Relaciones interpersonales

Se define a las relaciones interpersonales como los vínculos y relaciones establecidas directamente entre los trabajadores de una empresa, que se van formando en el día a día, estas se enfocan en las relaciones humanas, cabe resaltar que si las relaciones interpersonales son buenas estas aportaran directamente en un clima laboral apropiado para el capital humano o si estas son malas tendrán el mismo efecto en el clima laboral. (Gallegos & Cuentas, 2018)

Las relaciones interpersonales pueden definirse como el intercambio de experiencias e información entre los individuos involucrados en una organización, se regulan por normas ya que todos los trabajadores son personas que necesitan relacionarse con el objetivo de interactuar con sus compañeros logrando así una buena armonía en su trabajo y por ende la resolución de problemas que pueden presentarse en su entorno laboral. (Vélez & Hoyos, 2021)

Se sabe que todas personas sin excepción establecemos relaciones en nuestros trabajos, así como en la sociedad que nos permiten identificarnos, las relaciones interpersonales

son vínculos que se establecen entre los integrantes de una organización que son de vital importancia para el éxito del clima laboral y del desarrollo social de los integrantes de la organización. (Tardiz & Madeira, 2019)

En todas las organizaciones en sus respectivas áreas se establecen relaciones de distintos niveles en mediante las cuales los trabajadores satisfacen sus necesidades sociales compartiendo experiencias y estableciendo lazos de amistad que hacen más ameno el desarrollo de sus actividades donde el trabajador se siente a gusto siempre y cuando estas relaciones sean positivas, muchas de estas relaciones nacen dentro de la empresa y continúan fuera de ella , confirmando así que las personas somos seres sociales.

Sentido de pertenencia

Se puede definir al sentido de pertenencia como una parte de la identidad del trabajador encontrándose una alta correspondencia entre las percepciones de las participaciones de cada uno de los miembros de la empresa, la imagen de la organización frente a la sociedad, así como la visión de pertenencia a futuro, cabe aclarar que la identidad da lugar al sentido de pertenencia. (Robles & Rodríguez, 2020)

Para lograr el éxito de los equipos de trabajo el sentido de pertenencia es una pieza clave para las empresas ya que hoy en día el mercado es altamente competitivo y globalizado los trabajadores son los que marcan la diferencia frente a la competencia, cabe señalar que si este sentido de pertenencia es vulnerado la satisfacción de los trabajadores será también afectada lo que conlleva a la disminución de la productividad de la empresa. (Yucra & Aguilar, 2019)

Todo ser humano necesita ser aceptado por su entorno sintiendo que pertenece a un determinado lugar, en ese sentido se define al sentimiento de pertenencia como un sentido de implicación personal en el ambiente social, de tal forma que el individuo sienta que es parte de la organización y por ende que es indispensable para el desarrollo de esta, cabe resaltar que uno de los elementos importantes para desarrollar este sentimiento es la percepción de tener características similares a los demás integrantes del grupo. (Huerta, 2018)

Un aspecto muy importante en el ambiente laboral de las empresas de hoy en día es el sentido de pertenencia, este permite que los trabajadores que laboran en ella se sientan identificados y potencien sus habilidades con el firme propósito de obtener el éxito de organización. Cabe señalar que el sentido de pertenencia logra que los colaboradores sientan los éxitos de la organización como propios lo que conlleva a una mayor producción y por ende una mayor rentabilidad de la empresa.

Comportamiento

Desde el punto de vista organizacional es definido como un patrón que tiene por finalidad la satisfacción de las necesidades de los individuos que pertenecen a la organización para lo cual es necesario considerar la estructura de la organización y la colaboración del personal, las empresas y los trabajadores pretenden realizar objetivos como crecer, ser competitivo, tener un buen salario y una mejor calidad de vida las cuales de ser obtenidas desencadena en un comportamiento positivo que contribuye a la rentabilidad de la empresa. (Ulloa & Rodríguez, 2019)

El comportamiento en la rutina individual de los trabajadores cuando interactúan entre ellas, así como las actividades desarrolladas en la organización forman parte de una

cultura organizacional donde el lenguaje comúnmente empleado forman parte de ella, los valores y reglas orientadas hacia los empleados, clientes son algunos elementos que componen la cultura organizacional, pero a la vez no se puede representar de manera individual. (Ferrer, 2018)

Se establece que el comportamiento en las organizaciones comprende el estudio del impacto que tiene los trabajadores sobre la motivación con el objetivo de aplicar el conocimiento y la eficiencia en las empresas, es importante porque ayuda a entender el impacto en el entorno que ejerce la empresa. (Consuelo & Palacios, 2020)

Una forma de lograr la uniformidad de esfuerzo en los equipos de trabajo es la gestión del comportamiento, este es el resultado de alguna necesidad o impulso al cual el trabajador reacciona, este impulso puede ser negativo o positivo y causaran el mismo efecto según corresponda, es por esa razón que si los trabajadores están lo suficientemente motivados en todos los aspectos su comportamiento será positivo logrando así la consolidación de los equipos de trabajo.

Dimensión 2. Desempeño

Se puede definir como desempeño a la calidad de trabajo que un empleado realiza durante su horario y espacio correspondiente es por eso que se debe conocer los factores que potencian al desempeño con los que se pueden también prevenir o corregir fallas en el desempeño de los trabajadores entre ella se pueden resaltar a los factores económicos como los incentivos monetarios que determinan la intensidad de desempeño. (De San, 2018)

Para medir el desempeño de los trabajadores se toman en cuenta la eficacia y la capacidad de alcanzar metas y objetivos, donde la eficiencia es el principal elemento

que la organización busca conseguir cabe resaltar que para lograr un buen desempeño es importante tener en cuenta que los trabajadores deben estar motivados y capacitados solo así se lograra obtener un buen rendimiento y por ende mayor rentabilidad de la organización, (Mori & Bardales, 2020)

Se considera al desempeño como un conjunto de conductas y acciones sobresalientes que realizan los trabajadores y que contribuyen a conseguir el logro de los objetivos propuestos por la empresa, por otro lado, se puede decir que también es considerado como una serie de características individuales como las habilidades, cualidades, capacidades relacionadas directamente con sus actividades asignadas que repercuten en los resultados de las organizaciones. (Cuello & Panduro, 2020)

Para lograr los objetivos de las empresas es fundamental el desempeño, este implica al desarrollo de las tareas de los trabajadores y la evaluación de estas, todo trabajador muestra sus habilidades y conocimientos que aplicara con la finalidad de marcar la diferencia en sus áreas de trabajo, una de las formas de lograr un buen desempeño es motivando a los trabajadores lo que permitirá que los colaboradores se esfuercen con la finalidad de obtener un beneficio.

Eficacia

Uno de los factores más importantes para lograr el éxito de las organizaciones es la eficacia ya que esta es la capacidad que posee una empresa para conseguir sus objetivos abarcando la eficiencia y factores del entorno, se puede decir también que es la habilidad de lograr con éxito de la planificación, esta es decisiva puesto que permite hacer comparaciones con el objetivo de prevenir errores o corregir posibles fallas. (García & Meza, 2019)

Se define como eficacia a la capacidad que posee un trabajador para lograr un objetivo y lograr con hacer bien las tareas que se han planteado. Cabe resaltar que es el grado en el que logra el cumplimiento de los planes de la organización al conseguir la meta esperada se define como la comparación de lo que se logró y lo que se esperaba lograr, por lo tanto, se define eficacia como en la centralización de los esfuerzos de las empresas y los procedimientos que se deben realizar con la finalidad de lograr resultados positivos. (Bolaños-Cerón, 2020)

Para lograr el éxito de las organizaciones se necesita que los trabajadores que laboran en ella sean eficaces, puesto que ser eficaz es la capacidad que tienen cada uno de ellos para lograr el resultado que desea o se espera de él, esto incluye la eficiencia y factores del entorno. Cabe señalar que si todos los trabajadores logran ser eficaces en sus áreas respectivas se podrá decir que la organización es eficaz. (Rojas, Jaimes & Valencia, 2018)

La competitividad de las organizaciones se mide mediante la eficacia en la gestión de todos los procesos que implican en ella, debido que cuando hablamos de eficacia nos referimos a los resultados que se obtienen y que a su vez están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Cabe señalar que la eficacia se refiere también al proceso de cómo se alcanza las metas de las empresas, una empresa eficaz asegura su lugar en el mercado.

Objetivo de la empresa

Toda empresa tiene una misión y una visión para lo cual definen una serie de estrategias con la finalidad de alcanzarlas, siendo los objetivos el resultado que esperan alcanzar estos son propuestos en base a una serie de estudios que determinan las

necesidades de las organizaciones, cabe resaltar que cuando una empresa logra alcanzar sus objetivos esta se vuelve competitiva. (Alles, 2019)

Una forma de evaluar el desempeño de las organizaciones es el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa con la finalidad de obtener mayor rentabilidad, lo que ha influido positiva y decisivamente en la constante búsqueda de indicadores cuantitativos o cualitativos confiables para medirlos. (Martínez, Lazaro & Espinoza, 2021)

Uno de los elementos que constituye a la planeación son los objetivos ya que estos son definidos como lo que se quiere alcanzar y que al lograrlos significan el éxito de la organización siendo la tarea principal de la función de planeación que todo administrador ejerce la de establecer pautas de como alcanzarlos integrando todos los recursos posibles. (Acosta-Velis & Jimenes-Cercado, 2020)

Los objetivos siempre han sido una constante en las organizaciones, puesto que estos son parte de la misión de las empresas, estos se establecen como una respuesta a la creación y necesidades, deben ser claros y a la vez difundidos entre todos los trabajadores de las mismas, lo cual permitirá que todos trabajen en una misma dirección logrando una mayor rentabilidad y constancia en el mercado.

Los Resultados

Una forma de medir el desempeño de los trabajadores es la evaluación del rendimiento, permite conocer el estado de la gestión de los recursos humanos con la finalidad de evaluar la permanencia o integración de cada uno de ellos. Cabe señalar que permite saber cuándo es necesario motivarlos y capacitarlos con la finalidad de que se encuentren satisfechos. (Gabini, 2020)

La clave para el éxito de las empresas es el buen rendimiento de sus trabajadores, este hace posible una mayor rentabilidad y por ende el logro de los objetivos de la organización, razón por la cual es esencial que las empresas potencien el capital humano mediante la capacitación y actualización de conocimientos lo que fortalecerá las competencias de cada uno de los trabajadores, lo que causa el mejoramiento de la productividad de la organización. (Rolin, 2020)

Otra forma de definir al rendimiento como es el resultado de un conjunto de instrumentos como la capacitación, beneficios y a valoración invertidos en el capital humano de las organizaciones que además de aportar en la eficacia de estos logran fidelización del personal, lo que favorece el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Mosquera, Leal & Montoya, 2021)

En todas las organizaciones los resultados son la conclusión de la gestión de las de las distintas áreas estos permiten saber si se lograron los objetivos a nivel general de la organización y a nivel interno conocer las debilidades que requieren de atención con la finalidad de corregir y uniformizar oportunamente los resultados, esto conlleva a la eficacia de la empresa y garantiza la satisfacción de los clientes.

Horario trabajo

Uno de los factores más importantes para medir el trabajo y el desempeño es horario de trabajo, este al estar bien organizado influye directamente en el día a día del trabajador de tal modo que sus hábitos, relaciones interpersonales y su tiempo fuera de la empresa giren entorno a su horario. Cabe resaltar que el horario de trabajo es un factor importante para lograr una empresa competitiva este debe ser justo y acorde con las actividades de cada trabajador. (Leidinger, 2021)

Se define como horario de trabajo al tiempo en la que un trabajador se pone a disposición de la empresa en la que labora en este tiempo pone su esfuerzo y conocimientos con el objetivo de cumplir con sus tareas asignadas, el horario de trabajo constituye la relación laboral entre la empresa y el trabajador donde una vez terminado este tiempo el trabajador vuelve a ser dueño de su tiempo. (Juara, 2021)

El trabajo ha sido considera como un vehículo mediante el cual los trabajadores consiguen satisfacer sus necesidades básicas, pero a su vez al ser desarrollado en un horario excesivo afecta a la motivación y rendimiento del trabajador, en la actualidad a perdido fuerza el establecimiento de horario rígidos ya que hoy en día los trabajadores buscan desarrollarse profesionalmente y buscan recuperar parte de su tiempo en sociedad , razón por la cual buscan empresas que les brinden estabilidad y horarios acorde con sus necesidades de desarrollo social y a la vez justos. (Aros, 2021)

El establecimiento de los horarios de trabajo es fundamental en las empresas, estos deben ser justos y flexibles que permitan a los trabajadores sentirse a justo, de no ser así los trabajadores estarán propensos a caer en un ambiente de estrés lo que afectara su motivación y en consecuencia a su desempeño retrasando la producción y el trato que los trabajadores puedan tener con el cliente.

2.3. Marco conceptual

Liderazgo

Se entiende como liderazgo a la destreza que necesariamente una persona debe tener para marcar las pautas y guiar el comportamiento y las acciones de los equipos de trabajo, la cual debe estar inspirada en valores de acción proyectando el ambiente de la acción del equipo. Cabe resaltar que el liderazgo implica establecer directivas claras, objetivos claros, priorizar, comunicar, transmitir la energía, motivar, inspirar y manejar el cambio para asegurar la competitividad de la organización mediante una gestión exitosa del talento humano. (Guzmán, Paternida & Flórez, 2020)

Clima laboral

El éxito y competitividad de la empresas hoy en día radica en la felicidad del personal lo cual se refleja en el incremento de la productividad y en la estabilidad de los trabajadores , este es generado por los directivos cargo de la gestión en la empresa , lo que no es fácil puesto que requiere de todos los involucrados , el clima laboral influye directamente en la satisfacción laboral, cabe señalar que la gestión del clima laboral está a cargo del área de recursos humanos quien tendrá la tarea de determinar que las funciones y necesidades cada uno de los trabajadores , la forma apoyar sus conocimientos y como motivarlos. (Muñoz & Lombeida, 2021)

Motivación

Se puede definir a la motivación como el conjunto de elementos internos o externos que son determinantes en el comportamiento y las acciones de los trabajadores. Se puede decir también que una habilidad que posee el líder a cargo de la gestión de personal para generar un ambiente adecuado que rodee al trabajo en la que los

trabajadores tengan el firme objetivo de alcanzar los objetivos de la organización para también satisfacer sus necesidades. (Arrogante, 2018)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo está conformado por habilidades, hábitos, el trabajo en cooperación, el aporte de ideas y el intercambio de información, y valores como la responsabilidad que un grupo de personas que laboran en una organización poseen y están dispuestos a compartir poniéndolas al servicio de los demás, con el firme objetivo de cumplir con el trabajo asignado. (Paredes, 2020)

Interacción

Hoy en día para las organizaciones el capital humano es tan importante como los demás capitales ya que este de ser gestionados de forma positiva mediante el trabajo en equipo siendo la interacción la base de estos equipos concluye en resultados positivos en la gestión, otra forma de definir a la interacción es como una acción que se ejerce recíprocamente que permite la solución de problemas en los equipos de trabajo. (Triana & Parra, 2020)

Desempeño

Se define al desempeño al cumplimiento exitoso de las actividades que han sido asignadas a cada uno de los empleados y eficacia, dentro de las empresas el desempeño está relacionado con la personalidad de los trabajadores, así como de sus actitudes las cuales son tomadas en cuenta por el área de recursos humanos a la hora de la evaluación del desempeño de los colaboradores. (Zepeda, 2019)

III. HIPÓTESIS

Espinoza (2018) menciona que las hipótesis son una tentativa que puede o no ser verdadera basada en la información previa, su valor reside en capacidad para establecer relaciones entre sucesos y en la explicación de cómo se producen, también pueden ser posibles soluciones de un problema expresadas como generalizaciones y proposiciones, se tratan de oraciones conformadas por elementos expresados según un sistema ordenado de relaciones que tiene como finalidad explicar sucesos que aún no están confirmados, su formulación implica constituirse como parte de sistema de conocimientos, al mismo tiempo ayuda a la construcción de ese sistema. Pero no toda investigación requiere de hipótesis como es el caso de la investigación descriptiva que solo busca describir las características de los objetivos planteados.

En el presente estudio que llevo por título Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R. L distrito de Nuevo Chimbote, 2022 no se consideró plantear hipótesis ya que se trató de una investigación de tipo descriptiva de propuesta en el que no es necesario el planteamiento de la hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño de investigación: No experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Hernández & Mendoza (2018) definieron a la investigación no experimental como la que se realiza sin alterar las variables del estudio, es decir no se busca conocer el efecto que tiene la variable independiente en la variable dependiente, lo que se efectúa al realizar esta investigación es observar y medir los fenómenos tal como se dan en el contexto natural.

El presente estudio fue no experimental ya que no se manipuló deliberadamente las variables en estudio denominadas liderazgo y clima laboral solo se observó y describió conforme a la realidad sin que sufrirá ningún tipo de modificaciones que signifiquen un cambio en la orientación del estudio.

Transversal

Según los autores Hernández & Mendoza (2018) el diseño transversal es el tipo de estudio que busca obtener información acerca del nivel o el estado de una o más variables correspondientes a una población en un espacio de tiempo único cabe resaltar que son estudios netamente descriptivos.

La presente investigación fue transversal ya que la investigación titulada Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo

Chimbote 2022, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo en cuenta un inicio y un fin específicamente el año 2022.

Descriptivo

Monroy & Nava (2018) afirman que la investigación descriptiva tiene como objetivo detallar las características específicas de las variables, población y sucesos en estudio, se basa en la realidad de los hechos y se caracteriza por presentar una interpretación correcta de ellos comprende la descripción y análisis de la naturaleza actual de lo que se está investigando.

La presente investigación fue de nivel descriptivo ya que la finalidad del estudio fue describir detallada y objetivamente las principales características de las variables liderazgo y clima laboral, en la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

De propuesta

La investigación de propuesta se caracteriza porque proporciona herramientas que permiten corregir las debilidades de la gestión administrativa de la empresa en estudio, se basa en los datos obtenidos de las encuestas, tiene como finalidad la identificación de los problemas y proponer alternativas de solución. (Hernández & Mendoza, 2018)

El presente estudio fue de propuesta porque se desarrolló una propuesta de un plan de mejora basada en los resultados obtenidos de la investigación titulada Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

4.2. Población y muestra

Población

Cárdenas (2018) definió a la población como un conjunto de personas u organizaciones que tienen características en común, las cuales son las unidades de análisis con los que se pretende responder a las preguntas de investigación, cabe resaltar que esta puede ser finita o infinita dependiendo del estudio a realizar.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022, para ambas variables Liderazgo y Clima laboral.

Muestra

Para Cárdenas (2018) se denomina muestra al grupo reducido de individuos tomados de la población en estudio, cuyo objetivo principal es extraer la información de unos cuantos casos, esto debido a que no es posible estudiar a todo el universo o población que participa en el estudio.

Para la presente investigación se tomó a toda la población como muestra debido a que es un grupo reducido de personas, es decir la muestra estuvo conformada por los 10 trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022, para ambas variables Liderazgo y Clima laboral.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Ítems	Fuente	Escala	
Liderazgo	Se define como la influencia que se ejerce sobre los demás valiéndose de la motivación, comunicación y trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la empresa (Lazzati & Tailhade, 2019)	Motivación	La motivación es el impulso que conduce a satisfacer las necesidades, implica distintos indicadores tanto internos como externos en los cuales comprenden: las tareas a realizar, las necesidades básicas, expectativas, estima, económicas, fisiológicas, seguridad y sociales. (Mendoza, Leyva & Santiesteban, 2019)	Tareas	1. ¿Cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido?	Trabajadores	Likert	
				Seguridad	2. ¿Se siente seguro en su área de trabajo?			
				Estima	3. ¿Se siente aceptado por sus compañeros?			
					4. ¿Se siente a gusto en su ambiente laboral?			
				Remuneraciones	5. ¿Su salario satisface sus necesidades básicas?			
					6. ¿Considera que su salario corresponde al trabajo realizado?			
		Trabajo en equipo		El trabajo en equipo es el que desarrollan un grupo de colaboradores con diferentes capacidades y conocimientos, dejando de lado el individualismo con la finalidad de lograr	Conocimiento			7. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo?
					Comunicación			8. ¿Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo?
								9. ¿Hay una buena comunicación con la dueña de la empresa?

			un objetivo en común permite que los que conforman el equipo de trabajo tengan una mejor comunicación, colaboración que permita la toma de decisiones. (Fernandez,2022)	Colaboración	10. ¿Colabora con sus compañeros cuando tienen dificultades?		
				Toma de decisiones	11. ¿Participa en la toma de decisiones en la empresa donde labora?		
					12. ¿Aporta con ideas que faciliten soluciones más adecuadas y eficaces?		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Ítems	Fuente	Escala
Clima laboral	El clima laboral es un conjunto de elementos y percepciones que comparten los trabajadores, como resultado de la interacción lo que influencia	Interacción	Ha estado influenciada por distintas disciplinas ligadas a la forma de trabajar, se define como un campo donde comprenden normas que rigen las relaciones como la reciprocidad, comportamiento, sentido de	Reciprocidad	13. ¿Hay reciprocidad entre usted y sus compañeros?	Trabajadores	Likert
					14. ¿Es aceptado por sus compañeros?		
				Relaciones interpersonales	15. ¿Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros?		
				Sentido de pertenencia	16. ¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?		
			Comportamiento	17. ¿Se comporta positivamente con sus compañeros?			

<p>en sus propios valores, actitudes personales, recompensa y objetivos que marcan el desempeño de los trabajadores. (García, Vesga & Gómez, 2020).</p>	<p>Desempeño</p>	<p>pertenencia y aprecio entre los integrantes del equipo de trabajo (Maldovan, 2020).</p>		<p>18. ¿El comportamiento de su jefe hacia usted es el adecuado?</p>		
		<p>Se define como la calidad de trabajo que un empleado realiza durante su horario de trabajo, para medir el resultado del desempeño de los trabajadores se toma en cuenta la eficacia, capacidad de alcanzar objetivos (Mori & Bardales, 2020).</p>	<p>Eficacia</p>	<p>19. ¿Considera que el rendimiento de sus compañeros es eficaz?</p>		
			<p>Objetivos de la empresa</p>	<p>20. ¿Considera que la empresa en cual labora es eficaz en sus actividades comerciales?</p>		
			<p>Resultados</p>	<p>21. ¿Conoce los objetivos de la empresa?</p>		
			<p>Horario de trabajo</p>	<p>22. ¿Considera que ha obtenido resultados positivos en su trabajo?</p>		
				<p>23. ¿Cumple con sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo?</p>		
			<p>24. ¿Considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumple?</p>			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección

Técnica

Para la obtención de datos se utilizó de la técnica de la encuesta. Según Jiménez (2020) la encuesta permite obtener respuestas a los problemas de investigación en términos descriptivos de las características, así como la relación de variables después de haber recogido sistemáticamente la información según el diseño elegido por el investigador que asegure la veracidad de los datos.

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de las variables liderazgo y clima laboral, la misma que fue dirigida los 10 trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Instrumento

Para Jiménez (2020) se denomina cuestionario al conjunto de preguntas plasmadas por en el investigador que está orientado a la muestra que participa en la investigación, este al ser estructurado correctamente permite obtener los datos de manera veraz para luego ser organizados y procesados por el investigador.

El instrumento utilizado fue el cuestionario con la escala valorativa Likert, estuvo compuesto por 24 preguntas las cuales fueron distribuidas 12 para la variable liderazgo y 12 para la variable clima laboral, orientadas a los trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

4.5. Plan de análisis

Rodríguez & Mendivelso (2018) consideraron que el plan de análisis depende de los objetivos planteados en la investigación y por lo general se inicia con el cálculo de las estadísticas descriptivas, detallando las características generales de la población o la muestra estudiada, es decir el plan de análisis es el procesamiento de los datos obtenidos de las encuestas con la finalidad de poder obtener las conclusiones de la investigación.

Una vez obtenidos los datos de las encuestas, se procedió a la elaboración del plan de análisis, para lo cual se realizó una base de datos que a la vez nos permitió plasmar la información en tablas y figuras que facilitó el análisis de los resultados teniendo en cuenta a cada una de las variables y dimensiones, se calculó los porcentajes para este fin se utilizó el programa Microsoft Excel. Posteriormente se procedió al análisis de los resultados los cuales fueron plasmados en un documento del programa Microsoft Word, luego el documento se exportó al programa PDF para la presentación al jurado evaluador, además se usó del programa Turnitin para verificar el grado de similitud y finalmente se elaboró las dispositivas en el programa Power Point para la sustentación final.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya	¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones y	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Identificar las características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones</p>	<p>Variable 1: Liderazgo</p> <p>Variable 2: Clima laboral</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote 2022.</p>	<p>Diseño: El diseño de la investigación fue No experimental -transversal- descriptivo – de propuesta</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>Se utilizó los programas Microsoft Excel Microsoft Word Pdf Turnitin Power point</p>

<p>E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote 2022.</p>	<p>Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote 2022?</p>	<p>Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Definir las características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Determinar las características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo y el clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p>		<p>Muestra:</p> <p>Se utilizo una muestra de 10 trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.</p>			
---	---	---	--	---	--	--	--

4.7. Principios éticos

Los principios éticos fueron aplicados en la presente investigación, cumpliendo con el Código de Ética para la Investigación de la ULADECH Católica, probado por acuerdo del Consejo Universitario mediante resolución N° 0037-2120-CU- ULADECH Católica.

Protección a la persona: La presente investigación respetó ante todo la voluntad de la población en estudio, se solicitó la participación de esta mediante un consentimiento informado, se escuchó las opiniones de cada uno de ellos y se aclaró todas las dudas respecto al estudio y su implicancia, se utilizó la confidencialidad a fin de no afectar sus puestos de trabajo.

Libre participación y derecho a estar informado: Al iniciar la presente investigación se solicitó la autorización a la representante legal de la pequeña empresa mediante una carta y un consentimiento informado dirigido a los encuestados el cual es un documento en el que se mencionó la finalidad del estudio, objetivos y alcances que fue firmado antes de la aplicación de la encuesta , después se continuo con la aplicación del cuestionario correspondiente a la investigación, con la finalidad de generar la confianza de que la información obtenida se utilizó netamente en la investigación.

Beneficencia no maleficencia: Este principio fue aplicado al momento de aplicar las encuestas para la recolección de los datos, se utilizó la prudencia en el proceso, se respetó a los participantes en los horarios que ellos estuvieron disponibles para desarrollar el cuestionario, después de recolectada la información esta fue manejada con confidencialidad.

La empresa en investigación se benefició con la presente investigación debido a que se desarrolló un cuestionario el cual nos permitió identificar las fallas en la gestión del liderazgo y clima laboral, luego se presentó un plan de mejora el cual proporciono alternativas de solución basadas en los resultados, estas fueron presentadas a la gerente de la empresa con la finalidad de ser aplicadas para lograr resultados positivos y por ende mayor compromiso de sus trabajadores lo que contribuye al incremento de sus ventas logrando ser una empresa competitiva.

La presente investigación no perjudico a la empresa estudiada, puesto que los datos que se obtuvieron en el estudio fueron utilizados con responsabilidad y confidencialidad, lo que permitió que se mantenga la cordialidad entre los trabajadores y la gerente de la empresa, se buscó informar de los resultados con prudencia y con el consentimiento del mismo.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: Este principio se aplicó desde el inicio de la investigación puesto que se buscó en todo momento de reducir el uso energía eléctrica mediante el uso de papel de manera responsable ya que las encuestas fueron impresas en ambas caras del papel, lo que contribuyó a la preservación de los árboles además se informó a los participantes de la importancia de biodiversidad y se alentó al respeto de las plantas animales y personas.

Justicia: Este principio se aplicó brindando respeto e igualdad de trato a todos los participantes con un trato empático y respetuoso al momento de la recolección de datos nos aseguramos de que los participantes se sientan cómodos al momento de desarrollar el cuestionario se tuvo en cuenta la disponibilidad de todos ellos con la finalidad de que todos sean tratados en igualdad de condiciones.

Integridad científica: Este principio se aplicó durante la aplicación del instrumento y al momento de procesar y analizar los datos pues estos fueron analizados y manejados de manera responsable, se tuvo como objetivo que los datos sean fidedignos y a la vez manejados con confidencialidad a fin de no perjudicar a nadie.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Motivación	N	%
Cumplimiento de las tareas de acuerdo al proceso establecido		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00
Seguridad en el área de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	10	100.00
Total	10	100.00
Sentimiento de aceptación por los compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	10	100.00
Total	10	100.00
Comodidad en el ambiente laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 1.

Características de la motivación de liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote 2021.

Concluye...

Motivación	N	%
Satisfacción de las necesidades mediante el salario		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	6	60.00
Total	10	100.00
El salario corresponde al trabajo realizado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 2.

Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Trabajo en equipo	N	%
Conocimiento de cómo realizar su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	10	100.00
Total	10	100.00
Buena comunicación con los compañeros de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	9	90.00
Total	10	100.00
Buena comunicación con la dueña de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	2	20.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Colaboración con sus compañeros en dificultades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00
Participación en la toma de decisiones en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	30.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 2.

Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

	<i>Concluye...</i>	
Trabajo en equipo	N	%
Aportación de ideas para facilitar soluciones más adecuadas y eficaces		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	2	20.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 3.

Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Interacción	N	%
Reciprocidad entre compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	9	90.00
Total	10	100.00
Aceptación por los compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	10	100.00
Total	10	100.00
Intercambio de conocimientos y experiencias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00
Identificación con la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00
Comportamiento positivo con sus compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 3.

Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Interacción	Concluye ...	
	N	%
Comportamiento adecuado del jefe hacia los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	30.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 4.

Características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Desempeño	N	%
Rendimiento eficaz de los compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	8	80.00
Total	10	100.00
Eficacia en las actividades comerciales de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	9	90.00
Total	10	100.00
Conocimiento de los objetivos de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	10	100.00
Total	10	100.00
Obtención de resultados positivos en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	3	30.00
Casi siempre	2	20.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Cumplimiento con las actividades laborales dentro del horario establecido		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	9	90.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 4.

Características del desempeño del clima laboral de pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Desempeño	Concluye...	
	N	%
Horario adecuado a la función que cumple		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Tabla 5.

Propuesta de un plan de mejora del liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de nuevo Chimbote.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsables
Comunicación	El 50% afirmó que casi siempre hay buena comunicación con la dueña de la empresa	Existe un liderazgo deficiente carente de comunicación.	Desconocimiento de los trabajadores acerca nuevas órdenes. Desorientación de los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos	<ul style="list-style-type: none"> · Programar reuniones semanales. · Mejorar la comunicación a fin de motivar orientar diariamente sobre posibles dudas. 	Dueña y colaboradores
Comportamiento	El 40% afirmo que casi siempre el comportamiento de su jefe es el adecuado	Desconocimiento acerca de la importancia de un buen clima laboral	Descontento de los trabajadores. Falta de compromiso de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> · Capacitación a cerca de la importancia del clima laboral. 	Dueña de la empresa
Horario de trabajo	El 60% afirmo que casi siempre el horario es adecuado a la función que cumplen	Mala distribución de horas de trabajo	Falta de rendimiento de los trabajadores. estrés de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> · Evaluar los horarios de trabajo de acuerdo con las tareas que cumplen. · Implementar horas de descanso 	Dueña de la empresa

Nota: Elaboración propia

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1.

Características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo Chimbote.

Cumplimiento de las tareas de acuerdo al proceso establecido: El 80% de los trabajadores señalaron que siempre cumplen con sus tareas de acuerdo al proceso establecido (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Córdoba & Silva (2022) quienes señalaron que 42% de los trabajadores demuestran su responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas. Pero contrasta con la tesis desarrollada por Munive (2019) quien manifestó que el 50% de los trabajadores califico como regular la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas. A la vez se fundamenta con la información extraída del libro Cerezuela & Olle (2018) *Gestión de proyectos paso a paso*, en el que indican que las tareas son la ejecución de las actividades trazadas por cada empresa correspondientes a cada área lo que significa que después de que estas sean asignadas deberán cumplirse siguiendo un proceso, lugar y tiempo determinado. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores siempre cumplen con sus tareas de acuerdo al proceso establecido esto debido a que tienen bien definidas sus tareas, así como el conocimiento de cómo realizarlas lo que conlleva a que estas se cumplan de forma eficaz, garantizando así el aprovechamiento del tiempo en todas las áreas de la empresa.

Seguridad en el área de trabajo: El 100% de los trabajadores señalaron que siempre se sienten seguros en su área de trabajo (Tabla 1) estos resultados contrastan con la tesis desarrollada por Ayala (2018) quien indico que el 65% afirmaron que su lugar de trabajo no cuenta con condiciones aptas en el desarrollo de sus tareas. Por otro lado, también contrastan con la investigación desarrollada por Llauri (2018) quien determino que el 41.90 % de los trabajadores encuestados calificaron las condiciones de trabajo como malas. Además, se fundamenta con la información obtenida del artículo de Jaimes -Morales (2018) *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*, quien indico que el principal desafío de la seguridad es la de brindar a los trabajadores sin importar la actividad que realizan en la empresa la oportunidad de desarrollar sus tareas en un ambiente seguro lo cual garantiza una mayor productividad del trabajador basada en la confianza. Esto demuestra la totalidad de los trabajadores se sienten seguros en su área laboral puesto que cuentan con las medidas necesarias para evitar o enfrentar cualquier evento en el que peligre la integridad del trabajador lo que les brinda confianza y tranquilidad familiarizándose y sintiéndose parte de ella, aumentando así su productividad y actitud frente a sus actividades.

Sentimiento de aceptación por los compañeros: El 100% de los trabajadores señalaron que siempre se sienten aceptados por sus compañeros (Tabla 1) estos resultados contrastan con la tesis desarrollada por Gil & Rodríguez (2018), quienes determinaron que el 70% de los trabajadores nunca se sienten aceptados y estimados por sus compañeros. Por otro lado, se fundamenta con la información obtenida del artículo de Gulfo (2020) *Necesidades como criterio fundamentador de los derechos humanos*, en el cual afirma que la estima es una necesidad de filiación y afecto en la que los trabajadores buscan relacionarse con los demás y ser aceptados por sus compañeros,

el resultado de todo esto hace posible un ambiente cordial. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores de la empresa en estudio se sienten aceptados por sus compañeros lo que hace posible el desarrollo de habilidades sociales, así como la amistad que origina un sentimiento de pertenencia satisfaciendo así la necesidad de socializarse y de ser parte de un entorno lo que permite que se apoyen unos a otros fortaleciendo así sus conocimientos y solucionando problemas.

Comodidad en el ambiente laboral: El 100% de los trabajadores siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral (Tabla 1) estos resultados coinciden con la tesis desarrollada por De la Cruz & Terrones (2022) quienes indicaron que el 65% de los trabajadores se sienten motivados en sus áreas de trabajo. A la vez coinciden con los resultados obtenidos de la tesis desarrollada por Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes indicaron que el 31.3% de los trabajadores encuestados se sienten satisfechos en sus áreas de trabajo. Además, contrasta con lo señalado en la tesis desarrollada por Gil & Rodríguez (2018) quienes indicaron que el 52% de los comerciantes encuestados algunas veces se sienten a gusto con el desempeño de su directiva. Esto se fundamenta con a información extraída del estudio desarrollado por Torres (2019) *Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral*, quien expreso que muchas empresas toman muy en serio la urgencia del sentimiento de pertenencia de los trabajadores para lo cual es importante en ambiente laboral saludable, poniendo especial atención a que estos se sientan a gusto y aceptados llamándose a esto necesidad afectiva que de ser satisfecha aumenta la productividad de los trabajadores. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores se sienten a gusto en su ambiente laboral, esto a consecuencia de que se sienten cómodos con sus compañeros, en un ambiente cordial que hace mas amena la realización de sus actividades y en consecuencia una buena

actitud para la atención al cliente los cuales al ser atendidos con amabilidad serán fidelizados dando pase también a la publicidad mediante la recomendación.

Satisfacción de las necesidades mediante el salario: el 60% de los trabajadores encuestados afirmaron que su salario siempre satisface sus necesidades básicas (Tabla 1). Estos resultados coinciden con la información obtenida de la tesis desarrollada por Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes afirmaron que el 15.8% de los trabajadores logran satisfacer sus necesidades económicas mediante su salario. Además, coincide con la tesis desarrollada por Gómez (2021) quien señaló que el 85% de los trabajadores están conformes con el salario recibido. Pero a la vez contrasta con la información obtenida de la tesis desarrollada por Culqui (2018) quien señaló que el 39.2% de los trabajadores calificaron a la dimensión beneficios laborales como mala. Además, contrasta con la información obtenida de la investigación realizada por Rodríguez (2022) quien determinó que el 75% de los trabajadores algunas veces perciben una remuneración que cubra sus necesidades y expectativas. Además, se fundamenta con la información extraída del estudio realizado por Luzardo, Lino & Vera (2022) *Remuneración salarial y su incidencia en la calidad de vida*, quienes señalaron que la remuneración es la retribución monetaria que el trabajador recibe por realizar su trabajo siendo de carácter obligatorio, esta se determina muchas veces por la calidad del talento humano y permite que el trabajador satisfaga sus necesidades básicas y servicios fundamentales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores satisfacen sus necesidades básicas como alimentación, vestimenta y transporte, así como también necesidades secundarias tanto de ellos como de sus familias lo que les permite una estabilidad económica que contribuye a un buen desempeño puesto que perciben que su trabajo es indispensable.

Salario correspondiente al trabajo realizado: El 70% de los trabajadores encuestados considera que su salario corresponde al trabajo realizado (Tabla 1). Estos resultados coinciden con la información obtenida de la tesis desarrollada por Gómez (2021) quien señalo que el 85% de los trabajadores afirmaron estar conformes con su salario recibido. También coinciden con la investigación desarrollada por Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes determinaron que el 60% se encuentran conformes con su salario. Por otro lado, coinciden con la información obtenida de la tesis desarrollada por Munive (2019) quien determino que el 24% califican como buenas las remuneraciones. A si mismo coinciden con la información obtenida de la investigación realizada por Ayala (2018) quien determino que el 50% considera que su esfuerzo como empleado está bien retribuido. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores se encuentran conformes con el salario correspondiente a su trabajo realizado, lo que denota que son valorados y eficientes en la realización de sus tareas lo que garantiza el compromiso de ellos para con la empresa, siendo esto determinante para la motivación del personal.

Tabla 2.

Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Conocimiento de cómo realizar su trabajo: El 100% de los trabajadores siempre tienen conocimiento de cómo realizar su trabajo (Tabla 2), esto coincide con la tesis desarrollada por Zambrano (2018) quien determino que el 62.50% de los trabajadores consideran que siempre tienen conocimiento de sus labores. A la vez coincide

con la investigación llevada a cabo por Rodríguez (2022) quien determino que el 100% de los trabajadores siempre conocen sus responsabilidades en la empresa. Por otro lado, se fundamenta con la información obtenida de la investigación de García - Méndez, Gutiérrez & Hernández (2021) *Gestión del conocimiento* en la cual señalan que el conocimiento es un componente esencial para la supervivencia de las empresas, debido a que genera constantemente la innovación y mejoras en la productividad impulsando el rendimiento de los trabajadores y brindándoles las herramientas necesarias para la realización de sus tareas. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores tienen el conocimiento de cómo realizar su trabajo esto debido a que son estables y tienen bien definidas sus tareas lo que les permite cumplirlas de forma eficiente lo que conlleva a la aprovechar el tiempo. Por otro lado, la empresa debe enfocarse en motivar a su personal con la finalidad de que sus tareas no se vuelvan aburridas.

Buena comunicación con los compañeros de trabajo: El 90% de los trabajadores afirmaron que siempre hay una buena comunicación con sus compañeros de trabajo (Tabla 2), estos resultados coinciden con los obtenidos de la tesis desarrollada por Munive (2019) quien afirmo que el 24% de los trabajadores afirmaron que la comunicación en la empresa es buena. A la vez coincide con la investigación llevada a cabo por Carrillo (2021) quien señalo que el 49% de los trabajadores consideraron que hay comunicación en la empresa. Pero a la vez contrasta con la tesis desarrollada por Panta (2019) el cual determino que el 48% de los trabajadores calificaron como regular la comunicación. Por otro lado, también contrasta con la investigación realizada por Llauri (2018) quien señalo que el 48% de los trabajadores califican a la comunicación como mala. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores tienen

buena comunicación entre ellos esto debido a que existe compañerismo lo que es muy importante debido a que permite el intercambio de información que propicia a que se apoyen entre ellos desde sus conocimientos y experiencias en caso de posibles problemas que se puedan presentar durante el día a día.

Buena comunicación con la dueña de la empresa: El 50% de los trabajadores afirmaron que casi siempre hay una buena comunicación con la dueña de la empresa (Tabla2), estos resultados coinciden con la información obtenida de la tesis desarrollada por Ayala (2018) que señaló que el 65% de los trabajadores afirmo que no existe una buena comunicación en la organización .Por otro lado discrepa con la tesis de Córdova & Silva (2022) quienes afirmaron que el 69% de los trabajadores califican como efectiva la comunicación en el interior de la empresa. A demás discrepa con los resultados obtenidos de la tesis de Zambrano (2018) quien afirmo que el 62.50% de los trabajadores indicaron tener una buena comunicación con sus superiores. Por otro lado, se fundamenta con la investigación de Rodríguez -Fernández & Vázquez- Sande (2019) *Retos y perspectivas en la comunicación organizacional*, quienes definen a la comunicación como un elemento importante que permite comprender la cultura de la empresa y permite que todos los integrantes de la empresa conozcan sus tareas orientando sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Esto demuestra la mitad de los trabajadores no se comunican de forma eficiente con la dueña de la empresa lo que se debe a que no se pone atención a todos los trabajadores por igual, que puede originar a que estos se sientan menos importantes y a la vez no comprendan bien sus tareas a realizar ante lo cual es importante asegurar la realización de reuniones relacionándose más con el personal con la finalidad de uniformizar los resultados a la totalidad.

Colaboración con sus compañeros en dificultades: El 80% de los trabajadores siempre colaboran con sus compañeros en dificultades (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis de Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes señalaron que el 90% de los trabajadores afirmaron que existe una buena colaboración entre los trabajadores de la empresa. Por otro lado, coinciden con la tesis de López & Rojo (2018) quienes señalaron que el 44% de los trabajadores están de acuerdo con la colaboración. Pero a la vez contrasta con la tesis desarrollada por Munive (2019) quien indico que el 95.71% de los trabajadores calificaron como mala la cooperación. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores colaboran con sus compañeros en conflictos, esto se debido a la existencia de una buena relación y solidaridad entre ellos que conlleva a proponer y ejecutar soluciones inmediatas con el objetivo de superar los impases garantizando el éxito de las actividades realizadas en la empresa.

Participación en toma de decisiones en la empresa: El 40% de los trabajadores siempre participan en la toma de decisiones (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis de De la Cruz & terrones (2022) quienes indicaron que el 82% de los trabajadores participan en la toma de decisiones. Además, coinciden con la tesis de Zambrano (2018) quien afirmó que el 65% de los trabajadores siempre sienten que son tomados en cuenta en la toma de decisiones. Pero a la vez discrepa con la investigación de Gil & Rodríguez (2018) quienes afirmaron que el 26% de los trabajadores nunca se involucran en la toma de decisiones. A la vez discrepa con la investigación de Gómez (2021) quien indico que el 80% de los empleados manifestaron que no toman decisiones. Esto demuestra que la minoría de los trabajadores participan en la toma de decisiones esto debido a que no existe un liderazgo participativo, excluyéndose así a los demás trabajadores lo que origina descontento y se reducen las alternativas e

ideas que permiten el análisis para la toma de decisiones, esto debido a que no escucha y no se alienta a todos los trabajadores a participar desde su experiencia en su área de trabajo, por lo cual es fundamental dar importancia a todos los trabajadores por igual, esto motivara a los trabajadores a participar y a informarse lo que será de provecho para la empresa.

Aportación de ideas para facilitar soluciones más adecuada y eficaces: El 50% de los trabajadores siempre aportan con ideas que faciliten soluciones más adecuadas (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis de Saurith (2020) quien señalo que el 63% de los trabajadores aportan con ideas novedosas. A la vez se fundamenta con la investigación de Manrique -Tisnes & Castro – Correa (2019) *Toma de decisiones*, quienes señalaron que en las organizaciones se toman decisiones que pueden tener una mayor o menor repercusión en la organización, estas se toman en todas las áreas de trabajo valiéndose de la experiencia y conocimiento de los integrantes del equipo. Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores aporta con ideas que faciliten unas soluciones adecuadas a los problemas, esto debido a que se encuentran motivados a opinar lo que aumenta alternativas a tomar en cuenta, por otro lado, es importante solicitar opiniones a todos los trabajadores e incentivarlos a participar desde su experiencia laboral.

Tabla 3.

**Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa
Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L distrito de Nuevo
Chimbote, 2022.**

Reciprocidad entre compañeros: El 90% de los trabajadores consideró que siempre hay reciprocidad entre compañeros (Tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados obtenidos de la tesis de Ayala (2018) quien señaló que el 55% de los trabajadores considero que la interacción que se produce en el equipo no permite que sus integrantes se relacionen. A la vez se fundamenta con la información obtenida de la investigación realizada por Romero (2020) *Investigación educativa*, quien indico que la reciprocidad dentro de las empresas implica una profunda revolución en la forma de relacionarse de los equipos de trabajo, significa el intercambio equitativo en las relaciones de los trabajadores en la que contribuyen mutuamente con la finalidad de cumplir con sus tareas. Esto quiere decir que en la mayoría de los trabajadores siempre hay reciprocidad entre ellos esto debido a que se relacionan de forma positiva se sienten motivados a aportar con sus habilidades y conocimientos puesto que estos son retribuidos de la misma forma por sus demás compañeros, esto permite el enriquecimiento de los conocimientos de cada uno de ellos y un mayor aporte el cumplimiento de los objetivos y un clima laboral excelente

Aceptación por los compañeros: El 100% siempre son aceptados por sus compañeros (Tabla 3), estos resultados coinciden con resultados encontrados por Gómez (2021) quien señaló que el 80% de los trabajadores encuestados aseguraron tener una buena relación y aceptación con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, concuerda con los resultados obtenidos por Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes indicaron que el 65% mantiene una relación excelente con sus compañeros. A la vez coinciden con la tesis de López & Rojo (2018) quienes señalaron que el 61% de los trabajadores afirmaron estar totalmente de acuerdo en que sienten que forman parte de un grupo. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores aseguran ser aceptados por sus

compañeros lo que garantiza un clima laboral excelente en el que se puede desarrollar habilidades sociales lo contribuirá a un personal motivado con buena actitud frente al desarrollo de sus tareas.

Intercambio de conocimientos y experiencias: El 70% de los trabajadores siempre intercambia sus conocimientos y experiencias (Tabla3), estos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes afirmaron que el 50% de los trabajadores aportan como colaborador compartiendo conocimientos y experiencias. Por otro lado, se fundamenta con la información obtenida de la investigación de Vélez & Hoyos (2021) *Las relaciones interpersonales*, quienes señalaron que las relaciones interpersonales pueden definirse como el intercambio de experiencias y conocimientos entre los individuos de una organización, estas se regulan por normas que permiten que los trabajadores puedan relacionarse logrando la armonía. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores siempre intercambian conocimientos y experiencias, esto debido a que se comunican efectiva y solidariamente comprometiéndose con el cumplimiento de sus tareas, donde con a la finalidad de superar conflictos que se presentan a día a día y ponen el peligro el desarrollo de estas comparten sus conocimientos para superarlos y cumplir con sus actividades

Identificación con la empresa: El 80% de los trabajadores siempre se identifica con la empresa (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados de la tesis desarrollada por Munive (2018) quien afirmo que el 85.71% de los trabajadores se identifican con la empresa. Además, coincide con la tesis de Llauri (2018) quien afirmo que el 55% de los trabajadores se identifican con la empresa. Por otro lado, coinciden con la investigación realizada por López & Rojo (2018), quienes señalaron que el 33.60 %

de los trabajadores afirmaron que existe un nivel muy bueno en identificación y compromiso. Por otro lado, contrasta con la tesis desarrollada por Ampudia (2018) quien obtuvo un promedio de 3.12 de indecisión para el indicador identidad. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores siempre se identifican con la empresa, esto debido a que se encuentran cómodos en la empresa lo que permite el desarrollo del sentido de pertenencia que aportara en un mejor animo en el trabajo y a que los trabajadores valoren los recursos de la empresa y busque dar el 100% para que esta sea rentable.

Comportamiento positivo con sus compañeros: El 80% siempre se comporta positivamente con sus compañeros (Tabla 3), estos resultados coinciden con la tesis desarrollada por Gómez (2021) quien señalo que el 75% de los trabajadores consideran que hay reconocimiento por parte de sus compañeros. Por otro lado, se fundamenta con la información obtenida del estudio de Ferrer (2018) *El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación* quien señalo que el comportamiento en la rutina individual de los trabajadores forma parte de la cultura de la organización donde el lenguaje comúnmente empleado forman parte de ella, los valores y reglas orientadas hacia los empleados y clientes son alguno de los elementos que lo conforman. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben un comportamiento positivo por parte de sus compañeros que permite un ambiente laboral saludable y óptimo para el desarrollo de las tareas permitiendo apoyarse unos a otros.

Comportamiento adecuado del jefe hacia los trabajadores: El 40% de los trabajadores afirmaron que casi siempre el comportamiento del jefe hacia ellos es el adecuado (Tabla 3), estos resultados contrastan con a tesis desarrollada por Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes señalaron que el 35% de los trabajadores tienen un trato

excelente con su jefe. Además, contrasta con la tesis de Alarcón (2019) quien afirmó que el 66.67% de los representantes ejercen buen trato de personal a todos los miembros de la organización. Por otro lado, contrasta con la tesis de De la Cruz & Terrones (2022) quienes señalaron que el 93% de los trabajadores asegura que la empresa motiva la buena relación con los trabajadores. A la vez contrasta con la investigación de Zambrano (2018) quien determinó que el 50% de los trabajadores informo que siempre hay buen trato por parte de sus superiores. Esto demuestra que la minoría de los trabajadores casi siempre sienten que el trato de su jefe es el adecuado, esto debido a que existe una actitud negativa hacia la mayoría de los trabajadores lo que conlleva a que estos no se sientan apreciados generando un ambiente tenso entre ambas partes por lo cual es importante el cambio de actitud del jefe con la finalidad de lograr un mejor desempeño y compromiso.

Tabla .4

Características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Rendimiento eficaz de los compañeros: El 80% de los trabajadores afirmaron que el rendimiento de sus compañeros siempre es eficaz (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos de la tesis de Córdova & Silva (2022) quienes determinaron que el 48% de los trabajadores afirmaron ser eficientes en sus áreas de trabajo. Además, coincide con la tesis desarrollada por Panta (2019) quien señaló que el 60% de los trabajadores consideraron que el nivel de eficacia se encuentra en un nivel excelente. Pero a la vez contrasta con la investigación desarrollada por Culqui

(2018) quien señalo que el 37.30 % de los trabajadores perciben el desempeño laboral como regular. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores afirman que el rendimiento de sus compañeros siempre es eficaz debido a que cuentan con experiencia y conocimientos adquiridos durante su permanencia en la empresa lo que permite un pronto cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Eficacia en las actividades comerciales de la empresa: El 90% de los trabajadores afirmo que siempre la empresa es eficaz en sus actividades comerciales (Tabla 4), estos resultados coinciden con los obtenidos de la tesis de Alarcón (2019) quien señalo que el 50% ejecuta una adecuada inversión para generar la rentabilidad a largo plazo. Pero a la vez contrasta con la tesis desarrollada por Rodríguez (2022) quien señalo que el 75% afirman que la empresa nunca cuenta con estrategias para llevar acabo un crecimiento. A la vez contrasta con la investigación de Gil & Rodríguez (2018) quienes señalaron que el 23% respondieron que nunca aplican buenas prácticas dentro del mercado. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores siempre consideran que la empresa en la que laboran es eficaz en sus actividades comerciales, esto debido a que cuenta con una buena ubicación, buen financiamiento y buena cartera de clientes que garantiza la obtención de productos a buen precio siendo así más competitiva.

Conocimiento de los objetivos de la empresa: El 100% siempre conoce los objetivos de la empresa (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos de la tesis de Gil & Rodríguez (2018) quienes señalaron que el 30% de los trabajadores siempre se sienten identificados con los objetivos de la organización. Además, coincide con la tesis de Llauri (2018) quien determino el 55% de los trabajadores tiene conocimiento de la misión y objetivos de la organización. Esto demuestra que la totalidad de los trabajadores siempre conocen los objetivos de la empresa, esto debido

a que son estables y tiene un buen tiempo laborando en la empresa lo que les permite conocer los objetivos e identificarse con ellos ya que al verse logrados representa estabilidad en la organización.

Obtención de resultados positivos en el trabajo: El 50% de los trabajadores siempre obtienen resultados positivos en su trabajo (Tabla 4), estos resultados coinciden con los obtenidos de la tesis de Córdova & Silva (2022) quienes señalan que el 56% de los trabajadores se muestra conforme frente al resultado laboral. Además, coincide con la tesis de Maldonado, Pico & Zarate (2022) quienes señalaron que el 45% se sienten realizados y satisfechos con el trabajo realizado. Pero a la vez contrasta con la investigación de Culqui (2018) quien determino que el 37.3% perciben el desempeño laboral como regular. Esto demuestra que la mayoría relativa siempre obtiene resultados positivos en el trabajo esto debido a que conocen como realizarlas, a la experiencia obtenida, motivación mediante el salario y un buen clima laboral que garantiza un mayor compromiso y rendimiento de los trabajadores.

Cumplimiento con las actividades laborales dentro del horario establecido: El 90% de los trabajadores siempre cumplen con sus tareas dentro del horario establecido (Tabla 4), estos resultados discrepan con los resultados obtenidos de la tesis de Gómez (2021) quien señalo que el 90% de los trabajadores resalta que no cumple con las tareas debido a la carga de trabajo es excesiva. Por otro lado, se fundamenta con la información obtenida de la investigación de Leidinger (2021) *Regular el tiempo de trabajo* quien señalo que el horario es un factor muy importante para medir el trabajo y el desempeño, este al estar bien organizado influye directamente en el día a día. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores cumplen con sus tareas dentro del horario de trabajo, esto debido que son actividades repetitivas con un proceso que pocas veces presenta

variaciones haciendo que estas sean llevadas a cabo de forma rápida puesto que la mayoría de estas se tratan de atención al cliente.

Horario adecuado a la función que cumple: El 60% de los trabajadores consideró que casi siempre el horario es adecuado a la función que cumplen (Tabla 4), estos resultados contrastan con los obtenidos de la tesis de Ayala (2018), quien determinó que el 56% de los trabajadores consideran que el horario no es adecuado. Pero a la vez se fundamenta con la información obtenida del artículo de Aros (2021) *La jornada laboral*, quien afirmó que el trabajo desarrollado en un horario excesivo afecta a la motivación y rendimiento del trabajador siendo necesario la fijación de horarios flexibles. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores casi siempre consideran el horario adecuado a las funciones que cumplen, esto debido a que se labora 12 horas al día sin horas de descanso lo que afecta el desempeño de los trabajadores, ante lo cual se recomienda a implementar horas de descanso que permitan que los trabajadores aporten un desempeño excelente.

VI. CONCLUSIONES

Se llego a la conclusión de que la totalidad de los trabajadores considera que siempre se sienten seguros en su área de trabajo, siempre son aceptados por sus compañeros. La mayoría siempre cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido, siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral, siempre su salario satisface sus necesidades y siempre su salario corresponde al trabajo realizado. Esto demuestra que los trabajadores se encuentran motivados ya que satisfacen sus necesidades debido a que sus tareas le resultan atractivas y las desarrollan en un ambiente seguro , además de sentirse estimados por sus compañeros y de estar conformes con su salario lo que demuestra la existencia de un liderazgo adecuado enfocado en la satisfacción de las necesidades , a la vez cabe resaltar que se debe enfocar en uniformizar los resultados a la totalidad con la finalidad de lograr un personal totalmente motivado.

Se logro determinar que la totalidad de los trabajadores considera que siempre tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo. La mayoría siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, siempre colaboran con sus compañeros en dificultades. La mayoría relativa siempre aportan con ideas para facilitar soluciones más adecuadas y eficaces, casi siempre tiene una buena comunicación con la dueña de la empresa. La minoría siempre participan en la toma de decisiones. Esto demuestra que el trabajo en equipo mediante los trabajadores es adecuado puesto que todos conocen como desempeñarse comunicándose entre ellos de manera eficiente, pero a la vez es necesaria la comunicación con los superiores los cuales deben tomar en cuenta las opiniones de todos los trabajadores ya que esto le permite tener mayores alternativas a tener en cuenta.

Se logro determinar que la totalidad de los trabajadores encuestados siempre son aceptados por sus compañeros. La mayoría afirma que siempre hay reciprocidad entre sus compañeros, siempre intercambian conocimientos y experiencias, siempre se identifican con la empresa, siempre tienen un comportamiento positivo con sus compañeros. La minoría casi siempre percibe un comportamiento adecuado de su jefe. Esto demuestra que los trabajadores interactúan de manera positiva lo que garantiza el desarrollo del sentimiento de pertenencia, reciprocidad y relaciones interpersonales que hacen que el clima laboral sea el adecuado para el capital humano de la empresa, cabe resaltar que la actitud de los jefes no es el adecuado hacia los trabajadores lo cual se debe mejorar para garantizar un buen rendimiento.

Se llego a la conclusión de que la totalidad de los trabajadores encuestados siempre conocen los objetivos de la empresa. La mayoría considero que siempre es eficaz el rendimiento de sus compañeros, siempre las actividades comerciales de la empresa son eficaces, siempre cumplen con sus actividades laborales dentro del horario establecido. La mayoría relativa siempre obtienen resultados positivos en el trabajo. La minoría casi siempre considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumplen. Esto demuestra que el desempeño de los trabajadores es bueno debido a que son eficaces y se sienten comprometidos con el logro de los objetivos aportando con la obtención de resultados positivos para la empresa, cabe señalar que se debe evaluar los horarios de trabajo con la finalidad de garantizar un buen desempeño.

Con respecto a los resultados obtenidos de la investigación se elaboró una propuesta de un plan de mejora que tiene como propósito dar a conocer a la dueña de la empresa soluciones administrativas que hará posible que la empresa objeto de estudio mejore su liderazgo y a la vez el clima laboral, lo que conllevará a un personal con sentido de pertenencia y motivado lo que mejorará el rendimiento de los trabajadores y por ende un incremento de sus ventas y mayor rentabilidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Programar reuniones semanales que en la que se pueda orientar a los trabajadores a cerca de posibles dudas lo que mejorara la comunicación entre trabajadores y la dueña de la empresa, mejorando así el liderazgo que es de vital importancia para lograr mayor rendimiento y compromiso de los trabajadores.

Capacitar a la dueña de la empresa sobre la importancia del clima laboral y la forma de gestionarlos con la finalidad de que este sea el apropiado para que los trabajadores se sientan identificados lo cual será importantes para la obtención de objetivos, así como la forma de mantenerlo con la finalidad de que este sea constantes.

Evaluar los horarios de los trabajadores con la finalidad de conocer si estos son los apropiados y justos, como implementar horas de descanso con el objetivo de no sobrecargar a los trabajadores y garantizar su rendimiento.

**PLAN DE MEJORA PARA LA PEQUEÑA EMPRESA DISTRIBUCIONES Y
REPRESENTACIONES CATALUNYA E.I.R.L DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE**

1. Datos generales

Razón social: Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL

Representante: Reyna Isabel Rojas Avila

Dirección: Mercado Buenos Aires tienda 7 Nuevo Chimbote

Reseña histórica:

La pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L, nace como respuesta a la necesidad de la dueña de contribuir con la economía de su hogar, se inició realizando ventas de productos de primera necesidad de casa en casa, recorriendo distintos distritos, para después alquilar un local donde actualmente se encuentra ubicada. Por la ubicación y carisma de la dueña se adquirió una gran cantidad de clientes los cuales a su vez demandaban de mayor variedad de productos y de personal para su atención, razón por la cual se obtuvo un crédito bancario que permitió la adquisición de más productos, la implementación de un almacén y posteriormente la compra del local. Desde ese entonces la empresa ha ido prosperando contando así con dos almacenes, un buen historial crediticio, implementación de tecnología y con una gran cartera de clientes a los cuales también se sumaron clientes institucionales.

2. Misión

Poner al alcance de los nuestros clientes productos de primera necesidad al por mayor y menor, en gran variedad y precios accesibles, brindar una buena atención mediante la amabilidad, cortesía y carisma del personal que labora buscando que los clientes tengan la seguridad de encontrar todos los productos deseados en un solo lugar, así como también proveer a los pequeños empresarios de bodegas que acuden en busca de precios que les permitan crecer económicamente.

3. Visión

Posicionarse en el mercado como una distribuidora líder en la comercialización de productos de primera necesidad, brindando confianza y atención de calidad a sus clientes. Se busca abrir sucursales e implementar la distribución mediante cobertura horizontal, abarcando la atención a las bodegas.

4. Objetivos

Mejorar la atención a los clientes

Explorar nuevos mercados

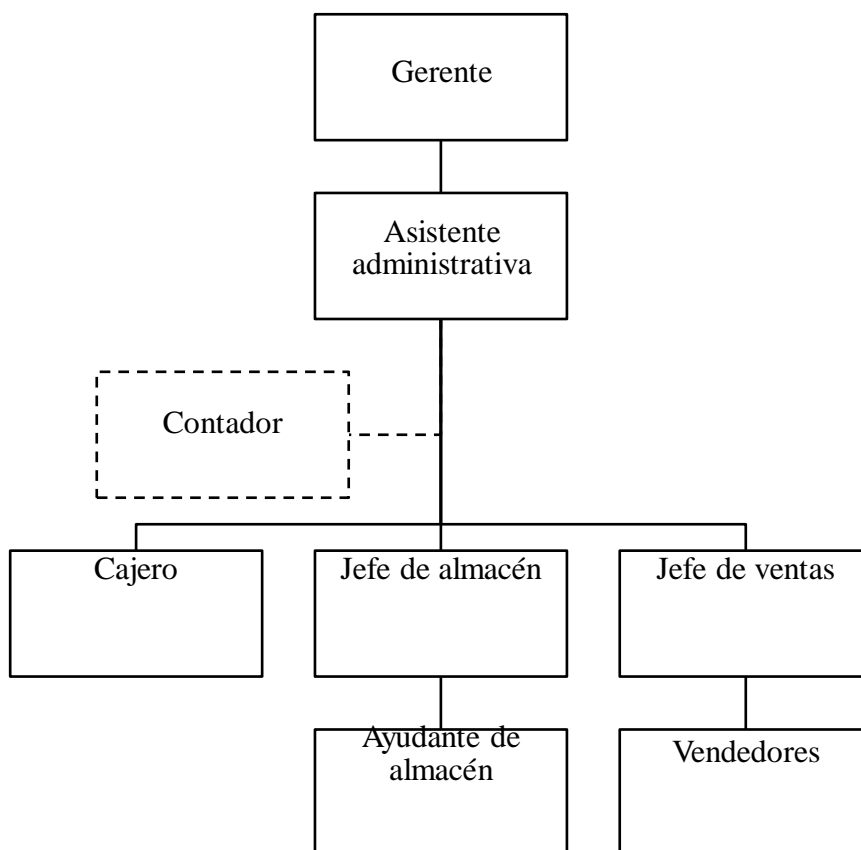
Motivar al personal

Contar con una gran variedad de productos

5. Productos y / servicios

La pequeña empresa se dedica a la venta de productos de primera necesidad al por mayor y menor como abarrotes, bebidas, tabaco, golosinas, alimento para mascotas y productos de limpieza.

6. Organigrama



Nota: Elaboración propia.

Descripción de cargos

Cargo	Gerente o dueña
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en administración ✓ Gestión de personal ✓ Estrategias de mercado ✓ Financiamiento
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación de los objetivos de la empresa a corto y largo plazo. ✓ Organización de la estructura de la empresa. ✓ Determinar las funciones de cada área. ✓ Tomar decisiones. ✓ Ser un buen líder. ✓ Supervisar y controlar las actividades de los trabajadores de cada área ✓ Gestionar los créditos bancarios ✓ Resolver las inquietudes de los trabajadores ✓ Motivar a los trabajadores ✓ Manejar la cuenta corriente de la empresa. ✓ Hacer pagos transferencias y pagos. ✓ Atender a los proveedores y posibles quejas de clientes. ✓ Fijar precios de los productos estableciendo su margen de ganancia.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser licenciado en contabilidad. ✓ Experiencia mínima de 01 año.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar la documentación contable. ✓ Hacer las declaraciones mensuales. ✓ Elaborar balances. ✓ Interpretar la información contable.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estar en constante comunicación con la Sunat. ✓ Aportar en la toma de decisiones y planificación basándose en datos contables.
Cargo	Asistente administrativa
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser licenciado en administración obtener estudios en curso en administración. ✓ Experiencia de 1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener los documentos de la empresa al día. ✓ Recibir la correspondencia. ✓ Comunicarse con los proveedores ✓ Atender las inquietudes de los clientes. ✓ Supervisar los depósitos de los clientes. ✓ Organizar y programar el pago de facturas, sueldos y servicios. ✓ Supervisar el desempeño de los trabajadores ✓ Entregar los documentos al contador par su declaración. ✓ Estar en constante monitoreo del precio y promociones de los productos.
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios superiores en administración o contabilidad. ✓ Experiencia mínima de 01 año. ✓ Buen trato hacia los clientes ✓ Manejo de dinero. ✓ Manejo de facturas y boletas ✓ Conocimiento en computación y manejo de sistema electrónico.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir y dar la bienvenida a los clientes. ✓ Proporcionar los medios de pago al cliente. ✓ Imprimir las facturas o boletas

	<ul style="list-style-type: none"> · Recepción del dinero · Clasificación del dinero · Brindar la información y facilidades a los clientes de obtener sus facturas o boletas de la página web o enviarlos a sus correos. · Entregar el dinero de forma ordenada y pagos mediante transferencias a la hora de cerrar el día.
Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Estudios superiores. · Estudios en computación. · Experiencia 1 año.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> · Recepción de la mercadería. · Ingreso de las facturas al sistema de inventario de la empresa. · Determinar el área de ubicación del producto. · Supervisar la clasificación de las fechas de vencimiento. · Hacer el traslado de la mercadería del inventario de almacén. al inventario de tienda mediante el sistema. · Informar el quiebre de stock de los productos a la dueña o asistente administrativa para su requerimiento. · Organizar la mercadería solicitada por tienda para su traslado.
Cargo	Ayudantes de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Estudios superiores · Experiencia de 01 año
Cargo	<ul style="list-style-type: none"> · Organizar los productos en los lugares determinados. · Verificar las fechas de vencimiento. · Informar acerca de la falta de algún producto. · Cargar los productos en la movilidad para su traslado · Transportar los productos a la tienda.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> · Estudios superiores.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia de 01 año. ✓ Buen trato al cliente. ✓ Facilidad palabra. ✓ Solución de problemas. ✓ Conocimiento de emisión de facturas y boletas, así como medios de pago.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar a los vendedores ✓ Atender a los clientes en sus inquietudes. ✓ Buscar clientes nuevos. ✓ Atender las ventas realizadas por teléfono.
Cargo	Vendedores
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios superiores en proceso o secundaria completa ✓ Experiencia en ventas de 1 año. ✓ Conocimiento en computación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratar bien al cliente brindándoles la información solicitada acerca de los productos. ✓ Ofrecer la variedad de productos a los clientes. ✓ Resaltar algún producto nuevo. ✓ Generar boletas y facturas. ✓ Entrega de los productos solicitados.

Nota: Elaboración propia.

Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Gran demanda de los productos que se ofrecen por ser de primera necesidad.</p> <p>O2. Incremento de las ventas por teléfono debido a la pandemia.</p> <p>O3. Ser recomendada por los clientes satisfechos.</p>	<p>A1. La aparición de supermercados.</p> <p>A2. El cierre del negocio por contagios de COVID 19.</p> <p>A3. La crisis económica.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1. Buena ubicación de la tienda, local y capital propio.</p> <p>F2. Buen historial crediticio y cartera de clientes.</p> <p>F3. Variedad de productos y contar con stock de productos.</p>	<p>Estrategias FO.</p> <p>F1. O2. Ofrecer una gran variedad de productos de calidad y todas las marcas.</p> <p>F2.O2. Implementar las ventas por deliveri adquiriendo movilidad y más personal.</p> <p>Ofrecer una gran variedad de productos de calidad y todas las marcas.</p> <p>F3.O3. Ofrecer una buena atención a nuestros clientes garantizando que estos nos recomienden como una empresa donde se puede encontrar una gran variedad de productos.</p>	<p>Estrategias F.A</p> <p>F1.A1. ofrecer ofertas que garanticen la fidelización de los clientes.</p> <p>F2.A3. Invertir en la adquisición de productos al por mayor para garantizar precios bajos.</p> <p>F3.A2. Implementar las ventas por wasap brindando el catálogo de productos con la finalidad de que los clientes hagan sus pedidos y pasen solo a recogerlos o tomen el servicio a deliveri.</p>

Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>D1. Espacio reducido del local.</p> <p>D2. Carencia de publicidad mediante redes sociales.</p> <p>D3. Falta de personal en fechas donde las ventas se incrementan.</p> <p style="text-align: right;"><i>Nota: Elaboración propia.</i></p>	<p>D1.O1. Adquirir un nuevo local con la finalidad de que el cliente pueda apreciar nuestros productos.</p> <p>D2. O3. Implementar la publicidad mediante redes sociales elaborando una base de datos de nuestros clientes.</p> <p>D3.O2. Contratar personal para la atención de las ventas por teléfono.</p>	<p>D1.A2. Priorizar las ventas por deliveri y reducir el tiempo de espera para la entrega de productos.</p> <p>D2.A1. Hacer conocer la ubicación de la empresa mediante anuncios por radio y redes sociales.</p> <p>D3. A3. Evaluar la contratación de personal para la atención ya que los productos que se ofertan son de primera necesidad.</p>

Indicadores de gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema
Comunicación	El 50% de los afirmo que casi siempre hay buena comunicación con la dueña de la empresa	Existe un liderazgo carente de comunicación	Desconocimiento de los trabajadores acerca de nuevas órdenes. Desorientación de los trabajadores a cerca de lo que se espera de ellos
Comportamiento	El 40% de los afirmo que casi siempre el comportamiento de su jefe es el adecuado	Desconocimiento acerca de la importancia del clima laboral	Descontento de los trabajadores Falta de compromiso de los trabajadores
Horario de trabajo	El 60% afirmo que casi siempre el horario de trabajo es adecuado a la función que cumplen	Mala distribución de las horas de trabajo	Falta de rendimiento de los trabajadores Estrés de los trabajadores

Nota: Elaboración propia.

7. Problemas encontrados

Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 50% afirmo que casi siempre hay buena comunicación con la dueña de la empresa.	Existe un liderazgo carente de comunicación.
El 40% afirmo que casi siempre el comportamiento de su jefe es el adecuado.	Desconocimiento a cerca de la importancia del clima laboral
El 60% afirmo que casi siempre el horario de trabajo es adecuado a la función que cumplen.	Mala distribución de las horas de trabajo

Nota: *Elaboración propia.*

8. Establecer soluciones

Indicador	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Comunicación	El 50% afirmo que casi siempre hay buena comunicación con la dueña de la empresa.	Programar reuniones semanales Mejorar la comunicación a fin de orientar diariamente sobre posibles dudas
Comportamiento	El 40% afirmo que casi siempre el comportamiento de su jefe es el adecuado	Capacitar a cerca de la importancia del clima laboral.
Horario de trabajo	El 60% afirmo que casi siempre el horario de trabajo es adecuado a la función que cumplen	Evaluar los horarios de trabajo de acuerdo con las tareas que cumplen. Implementar horas de descanso

Nota: *Elaboración propia.*

9. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> · Programar reuniones semanales · Mejorar la comunicación a fin de motivar y orientar diariamente sobre posibles dudas. 	Administrador y colaborador	500.00	Uso de computadoras.	7 días
2	Capacitación acerca de la importancia del clima laboral.	Administrador y colaborador	1000.00	Uso de computadores para proyectar el material.	15 días
3	<p>Evaluar los horarios de trabajo de acuerdo con las tareas que cumplen.</p> <p>Implementar horas de descanso</p>	Administrador y colaborador	1000.00	Uso de computadora.	30 días

Nota: Elaboración propia.

12.Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Programar reuniones semanales. Mejorar la comunicación a fin de motivar y orientar diariamente sobre posibles dudas.	01/07/2022	31/10/2022	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	Capacitación acerca de la importancia del clima laboral.	01/07/2022	15/07/2022	x	x														
3	Evaluar los horarios de trabajo de acuerdo con las tareas que cumplen. Implementar horas de descanso	01/08/2022	30/08/2022					x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

Nota: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R., Alviter-Rojas, L., & Martínez- Rodríguez. M. (2020). *Sentido de pertenencia, relaciones intraorganizacionales y participación activa en el desarrollo comunitario: un análisis de empresas medianas de manufactura en México. AD-minister*, Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/astrolabio/article/view/23513>
- Acosta-Véliz, M., & Jiménez-Cercado, E. (2020). *Modelo de gestión empresarial del Ecuador*. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). Recuperado de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Amaya, A., Gaitán, B., Ríos, K., Saldaña, E., Matías, M., Rosales, J., & Mitre, A. (2021). *Análisis de riesgo para la toma de decisiones*. Semilla científica: Revista de investigación formativa. Recuperado de: <https://dspace2umecit.metabuscador.org/bitstream/handle/001>
- Ampudia. E. (2018). *Clima organizacional para la competitividad empresarial del sector comercial de México Y Colombia* (Doctoral dissertation, Administración de Empresas). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11323/171>
- Alarcón. D. (2019) Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20569>

- Aros, C. (2021). *La jornada laboral*. Recuperado de:
<https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/>
- Arrogante, B. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Ediciones Paraninfo, SA.
Recuperado de: <https://books.google.es/books>.
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Ediciones Granica. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=KcOgz>.
- Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial E-learning, SL. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=GG>.
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP). Recuperado de:
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Ayala J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en empresas de venta de ropas de Huaraz*. Recuperado de:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9604>.
- Barboza S., Rivera R., & Rafael J. (2021). *Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú*. Revista Científica Pakamuros. Recuperado de:
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.161>.

- Blanco-Mesa, F., León-Castro, E., & Acosta-Sandoval, A. (2020). *Toma de decisiones estratégicas en entornos inciertos*. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. Recuperado de: <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3845>
- Bolaños-Cerón, D. (2020). *Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal*. Revista Biumar. Recuperado de: <https://doi.org/10.31948/BIUMAR4->
- Cadena A. (2018). *El camino hacia el liderazgo*. Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/155505>.
- Calvo O. (2018). *La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura*. Tendencias. Recuperado de: <https://doi.org/10.22267/rtend.181>
- Calvo, P. (2020). *Ética de la reciprocidad: La dimensión comunicativa y afectiva de la cooperación humana*. Revista de filosofía. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-436020200001>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Recuperado de: <https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407>.
- Carhuajulca L., & Valderrama Z. (2019). *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote-2019*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40859>.
- Carrillo B (2018) *La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado "Modelo", distrito de Chimbote, 2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27226>

- Castro J. (2018). *Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>
- Cerezuela, B. & Ollé, C. (2018). *Gestión de proyectos paso a paso*. Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/116314>
- Córdova E., & Silva E. (2022). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa Bode Perú, Piura 2022*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88278>.
- Consuelo C., Hernández A, Negrin E, & Palacios A. (2020). *Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/profile/Arialys-Hernandez-Narino/publication>
- Cuello B, Fructus C, & Panduro A. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de investigación valor agregado. Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1417/1788.
- Culqui A. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley SA, Chimbote 2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19136>
- Chamorro B, & Vega T. (2019). *Prácticas de liderazgo en las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga*. Ecuador, Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi UTC. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7570>

- Changuán O (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. Revista Eca sinergia. Recuperado de: <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>.
- De la Cruz Y & Terrones A. (2022). Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores de una empresa pesquera del distrito de Chimbote. Recuperado e: <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.00>
- De San R. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Recuperado de: Ciencias. <https://books.google.es/books?id=m-pyDwAAQBAJ&lpg=PA12&ot>.
- Díaz M., Casas R., & Giráldez R. (2019). Análisis de las redes de colaboración en la innovación para el desarrollo. *Cooperativismo y Desarrollo*. Recuperado de: <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/228>
- Dueñas O, Olachica, F, Sanabria S, & Pérez S. *Mercado laboral: Conceptos generales y generalidades del mercado laboral en Colombia y Santander*. Recuperado: <http://rsu.ustabuca.edu.co/imágenes>. Documentos observatorios.
- Duran-Seguel M, Gallegos E, & CABEZAS E. (2019). *Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos*. Revista espacios. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html>
- Escobar S, Fernández A, & González C. (2022). *El liderazgo transformacional y su relación con la innovación organizacional y lo verde*. Administración y Organizaciones Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%252C5&q

- Echeverría D. (2018). *Manual para Project Managers: cómo gestionar proyectos con éxito*. Wolters Kluwer España. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/42654>.
- Estrada M (2019) *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote, 2019*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26920>
- Espinoza E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Mendive. Revista de Educación. Recuperado de: <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Fernández F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Tutor Formación. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/217781>
- Ferrer R (2018). *El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica*. Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades, Recuperado de: <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article>
- Fiestas M (2021) *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del distrito Veintiséis de Octubre, Piura-año 2021*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/24672>
- Gabini S.2020). *Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.0>
- Galarza, C (2020). *Los alcances de una investigación*. Ciencia América: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=FTSjDwAAQBAJ&lpg>.

- Gallegos, W, Mora, J, & Cuentas, S. (2018). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* Industrial data. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658967012>
- García, J, Cazallo, A., Barragán, Mercado, M, Olarte, L., & Meza, V. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia.* Revista Espacios. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- García-Méndez, S., Gutiérrez, J., & Hernández, (2021). *Gestión del conocimiento en el sector hotelero: una revisión de literatura.* Criterio Libre. Recuperado de: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2021v19n34.6934>
- Garzón-Posada, A, Ramírez, M., & Gómez-Campos, L. (2022). *Redes de colaboración empresarial para pymes.* Revista Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/rfce.5871>
- García-Serrano, C., & Arranz, J. (2018). *Desigualdad salarial: una revisión de las medidas dirigidas a reducirla.* Papeles de Economía Española. Recuperado de: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/desigualdad-salarial-una-revisión-de-las-medidas/docview/2084335399/se-2>.
- García M. Vesga J. & Gómez C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica.* Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/197110>.
- Garay, Y, Cubillas, L, & Yactayo, A (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.* Revista Científica de la UCS. Recuperado de: <http://revista-uca-ct.edu.py/ojs/index.php/uca/article/view/56/56>.

- Geizzelez-Luzardo, M., & Soto-Gómez, G. (2021). *Creatividad, colaboración y confianza: aptitud para la cultura innovativa en las redes de investigación estudiantil*. IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria. Recuperado de: <https://doi.org/10.25214/27114406.1182>.
- Gil J, & Rodríguez E. (2018). *Análisis de la Motivación y Liderazgo en la Junta de Propietarios Del Mercado Buenos Aires Nuevo Chimbote-2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19140>.
- Gómez S. (2021). *Liderazgo y satisfacción laboral en pandemia. El caso de un supermercado*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10609/134389>.
- González, A. & Alva, P. (2021). *Estrategias de comunicación aplicadas a PYMES entre los años 2016 y 2021: una revisión de literatura*. Revista Ciencias. Recuperado de: <https://doi.org/10.37211/rca.v1i2.48>
- Gutiérrez-Colomer T. (2020). *Potencia tu liderazgo*. Bubok Publishing. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/189309>.
- Gulfo, Y. (2020) *Necesidades como criterio fundamentador de los derechos humanos*. UNIVERSITAS. *Revista de Filosofía, Derecho y Política*. Recuperado de: <https://doi.org/10.20318/universitas.2020.5520>.
- Guzmán, H, Paternina, S, & Flórez, M (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. Saber, ciencia y libertad. Recuperado de: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1>
- Hernández R & Mendoza C (2018) *Metodología de la investigación rutas, cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: editorial Mc Graw Hill Educación, recuperado <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Huerta A. (2018). *El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo*. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH. Recuperado de: <http://orcid.org/0000-0002-7214-9379>
- Jaimes-Morales, J. (2018). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: una revisión desde los planes de emergencia*. IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria. Recuperado de: <https://doi.org/10.25214/27114406.920>
- Jiménez, L. (2020). *Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad*. Convergence Tech. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/3527509>.
- Juara G (2021) *Algunas cuestiones sobre el tiempo de trabajo*. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/68080741>.
- Lazzati, S. & Tailhade, M. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/151212>.
- Llauri J. (2018). *Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote-2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28987>.
- Leidinger (2021) *¿Regular el tiempo de trabajo? Una reflexión a propósito del horario*. Recuperado de flexible. <https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/09>.
- López M, & Rojo W (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28989>.
- Luna O, Ronald C, & Andrade F. (2019). *Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador*. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.

- Luzardo, R, Lino, C. & Vera (2022). *Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa*. Dominio de las Ciencias. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2578>
- Mantilla J, & Olave M. (2019). *Habilidades de liderazgo y su incidencia en la productividad laboral del área de flota en la empresa pesquera Jacobo Cavenago Rebaza en el distrito de Chimbote-provincia de Santa-región Ancash, en el año 2019*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43966>.
- Maldonado M, Pico C, & Zarate M. (2022). *Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente*. Recuperado de: <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8849>.
- Maldovan J. (2020). *Las relaciones laborales en el trabajo asociativo y autogestivo: reflexiones a partir del caso argentino*. Recuperado de: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/130375>.
- Mansilla, M. (2020). *Interacción y reciprocidad: protagonistas y escenarios*. Revista Digital Universitaria. Recuperado de: <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.04>.
- Manrique-Tisnés, H., & Castro-Correa, D. (2019). *Toma de decisiones: intuición y deliberación en la experiencia de los decisores*. *Innovar*. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n73.78028>.
- Martínez, M, Lázaro, J, & Espinoza, I. (2021). *Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. Recuperado de: <https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>.

- Martínez, A, Erazo, S, & Valencia, M. (2022). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional: Estado del arte para Latinoamérica*. Dimensión Empresarial. Recuperado de: <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/2642>.
- Medina, N, & Balcázar, G.(2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revisión literaria en el contexto organizacional. *NovaRua*. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%252C5&
- Mendoza L, Leyva P. & Santiesteban E. (2019). *Estimulación de la motivación: una alternativa para lograr su desarrollo*. Editorial Académica Universitaria (Edacun). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/151751>.
- Monroy M. & Nava N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172512>.
- Mori, K, & Bardales, J. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107.
- Mosquera A, Leal J, & Montoya J. (2021). *El bienestar como práctica de alto rendimiento en la Organización*. Una mirada desde el modelo de Ryff. *Revista AD-GNOSIS*, 10(10), 83–101. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.47>.
- Munive K. (2019). *Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4093>.

- Muñoz, G, & Lombeida, M. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Gestión Joven. Recuperado de: http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf.
- Ornelas, R. (2018). *La competencia entre Estados Unidos y China por el liderazgo mundial: Un panorama desde las inversiones extranjeras. México y la Cuenca del Pacífico*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/mcp/v7n21/2007-5308-mcp-7-21-53.pdf>.
- Panta I. (2019). *Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Hielos de Chimbote JG SAC, distrito de Nuevo Chimbote-2018*. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14142>.
- Paredes, M. (2020). *Las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones*. Res Non Verba Revista Científica. Recuperado de: <http://34.222.126.191/index.php/rnv/article/view/286>.
- Pérez J & Fol R. (2021). *Taller de prácticas laborales y de seguridad social*. Tax Editores Unidos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/175114>.
- Ramírez, M. & Tejada L. (2020). *Seguridad laboral y salud ocupacional*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/175898>.
- Reyes J, Núñez M, López R, Núñez, & Núñez, I. (2018). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas*. Revista de investigación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/376160247012.pdf>.

- Rivas H & Perero S. (2018). *Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*. Revista Cientific. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>.
- Robles, C, Alviter, L, & Rodríguez, E. (2020). *Sentido de pertenencia, relaciones intraorganizacionales y participación activa: empresas medianas de manufactura en México*: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7518411.pdf>.
- Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). *Retos y perspectivas en la comunicación organizacional*. Profesional de la Información. Recuperado de: <https://doi.org/10.22579/23463910.18>.
- Rodríguez M, Palacios M, & Barros, M. (2020). *Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Revista médica sanitas. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/profile/Fredy-M>.
- Rodríguez S. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25913>.
- Rojas M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista espacios. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

- Rolin D. (2020). *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*. Business Innova Sciences. Recuperado de: <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16>.
- Romero, M.(2020). *Investigación educativa, neoliberalismo y crisis ecosocial. Del extractivismo a la reciprocidad profunda*. REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Recuperado de: <https://doi.org/10.15366/reice2020.18.2.007>.
- Sarria V (2018) *Liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para bebés, distrito de Ayacucho, 2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20434>.
- Saurith R (2020). *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el Distrito de Riohacha*. Universidad de La Guajira. Recuperado de: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/350>.
- Sánchez-Solis, Y, Palomino-Torres, E., Salinas-Loarte E, Bedoya-Campos, Y, & Flores-Vilcapoma, L. (2021). *Aporte de las micro y pequeñas empresas al mercado laboral de las tres regiones menos competitivas del Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.828.
- Tardiz, L & Madeira, M. (2019). *Relaciones interpersonales*. Hecho en la Frontera: cuaderno intercultural para la sensibilización al estudio de la lengua española. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=CTKbDwAAQBAJ&lpg=PA9&ots>.
- Torres, Z. (2019). *Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela*.

- NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739003/5>
- Tortolero H. & Trejo T (2018). *La motivación laboral en la dirección de desarrollo estudiantil, de la Universidad de Carabobo, Municipio Naguanagua*. Universidad de Carabobo. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/123639>.
- Triana, C, & Parra T. (2020). *Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional*. Revista de ciencias sociales. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565468>.
- Ulloa, W, Masacon, & Rodríguez, A. (2019). *La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones*. Recuperado de:
[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137).
- Varela D, & Marín G. (2021). *El Liderazgo Transformacional y su Influencia en El Sentido de Pertenencia Laboral*. Una Revisión Literaria en el Contexto Organizacional, Revista Universitaria de Administración. Recuperado de:
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/378/3782362005/index.html>.
- Velez, G, & Hoyos C (2021). *Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos: estudio de casos*. Revista Perspectivas. Recuperado de:
<https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.6.21.2021.25-40>.
- YUCRA K & Aguilar J (2019) *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de lima metropolitana*. Revista científica de ciencias de la salud. Recuperado de
http://revistas.upeau.edu.pe/index.php/rc_salud/article/_download/1209/1537.

Zambrano H (2018). *El clima laboral en los departamentos del control de bienes en las empresas públicas y la productividad en el CNEL EP unidad de negocio Guayaquil.*

Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11043>.

Zelada D (2019) *Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.* Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/25517>.

Zepeda K. (2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral.* Revista

Naturaleza, Sociedad y Ambiente Recuperado de:

<https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>

ANEXOS

Anexo1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACITIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022															
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		x	x													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			x													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura					x											
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Ejecución de la metodología						x										
9	Resultados de la investigación							x									
10	Conclusiones y recomendaciones								x								
11	Redacción del pre informe de investigación								x	X	x	x					
12	Redacción del informe final												x	x			
13	Aprobación del informe final por el jurado.														x		
14	Presentación de la ponencia de eventos científicos.																x
15	Redacción del artículo científico.																x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Suministros (*)	Base	% o Número	Total (S/.)
· Impresiones	0.50	20	10.00
· Fotocopias	0.10	10	1.00
· Empastado	25.00	3	75.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	11.00	1	11.00
· Lapiceros	0.5	12	6.00
Servicios			
· Uso del turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			203.00
Gastos de viaje			
· Pasaje para recolectar la información	6.00	3	18.00
Sub total			18.0
Total de presupuesto desembolsable			221.00
Categorías	Base	% o Numero	Total (S/)
Servicios			
· Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (módulo de investigación del ERP Universiti-MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de articulo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	65.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			873.00

Anexo 3: Ficha Remype

Solicitud de Trámite para el Registro al REMYPE	
  PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	REMYPE Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
Información de la empresa	
Número de RUC : 20569240434	
Razón Social : DISTRIBUCIONES Y REPRESENTACIONES CATALUNYA E.I.R.L.	
Actividad Económica : VTA. MAY. ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO.	
Fecha de Inicio de Actividades : 01/02/2014	
Fecha de solicitud de trámite - REMYPE 24/10/2015	
Código de solicitud de trámite - REMYPE 0001336515-2015	
Dirección del Domicilio Fiscal	
Departamento : LIMA	
Provincia : LIMA	
Distrito : SAN BORJA	
Dirección : JR. MERCATOR S/N DPTO. 704 (AL COSTADO DE LA CLINICA VESSALIO) LIMA LIMA SAN BORJA	
Modalidad / Tipo	
Modalidad : EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA	
Representante Legal.	
Documento de Identidad : 32853717	
Apellido Paterno : ROJAS	
Apellido Materno : AVILA	
Nombres : REYNA ISABEL	
Telefono : 984688383	
Correo Electrónico : marin_hero_774@hotmail.com	
<p>"El declarante al confirmar el registro de la información contenida en el formulario virtual, acepta su condición de declaración jurada y asume la responsabilidad y las sanciones que se derivan en caso de comprobarse fraude o falsedad en la declaración. El MTPE queda autorizado a anular, de oficio o a petición de parte, la inscripción en el REMYPE, en cuyo caso perderán los beneficios de la ley".</p>	
Impreso lunes 05 septiembre 2022	

Trabajadores Registrados

Documento de Identidad : 32853718
Apellido Paterno : SEVILLANO
Apellido Materno : PAREDES
Nombres : JULIA P
Fecha de Nacimiento : 21/07/1952
Género : Femenino
Tipo de Contrato : A PLAZO INDETERMINADO - D.LEG. 728
Ocupación : VENDEDOR EN PUESTO DE MERCADO
Tipo de Régimen Laboral : Regimen Laboral General
Tipo de Seguro : ESSALUD
Tipo de Régimen Pensionario : SPP PROFUTURO
Trabajador con Discapacidad : No
Trabajador es Socio : No
Trabajador es Familiar de Socio : No
Nro. de Dependientes : 0

Documento de Identidad : 32853717
Apellido Paterno : ROJAS
Apellido Materno : AVILA
Nombres : REYNA ISABEL
Fecha de Nacimiento : 14/05/1964
Género : Femenino
Tipo de Contrato : -
Ocupación : -
Tipo de Régimen Laboral : -
Tipo de Seguro : ESSALUD
Tipo de Régimen Pensionario : DECRETO LEY 19990 - SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES - ONP
Trabajador con Discapacidad : No
Trabajador es Socio : -
Trabajador es Familiar de Socio : -
Nro. de Dependientes : 0

Anexo 4: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° 001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sra. Reyna Isabel Rojas Avila
Gerente de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL.

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 carta tiene por finalidad presentarme, Sara Diana Lizeth Rodriguez Avila de Bobadilla con código de matrícula N°0112061016, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: "Propuesta de Mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL, distrito de Nuevo Chimbote, 2022", durante los 4 meses (Julio- Octubre) del presente año.

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 organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

RODRIGUEZ AVILA DE BOBADILLA

SARA DIANA LIZETH

DNI. N° 45518882

Código: 0112061016

DISTRIBUCIONES Y REPRESENTACIONES
CATALUNYA EIRL

Reyna Isabel Rojas Avila
GERENTE

Anexo 5: 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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritaral989@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:

Reyna Isabel Rojas Aula

Fecha:

06 - 08 - 2022

Correo electrónico: reynaIsabel@gmail.com

Firma del participante:

Reyna Isabel Rojas Aula

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Rodrigo P.

**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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritara1989@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:

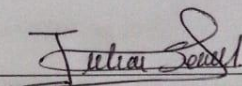
Julia Seullano Parecos

Fecha:

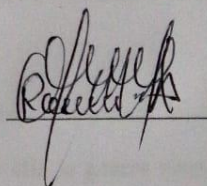
06-08-2022

Correo electrónico: Pseullano.parecos12@hotmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritara1989@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:

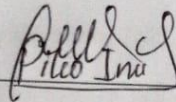
Menley Insanpullo Pilco.

Fecha:

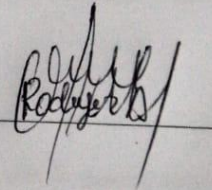
06-08-2022

Correo electrónico: Men.Pilco@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritaral989@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:

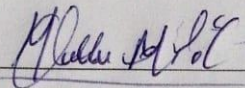
MARCO MARIN CAMPOS

Fecha:

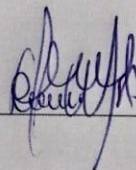
06 - 08 - 2022

Correo electrónico: marinhero@hotmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritara1989@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:

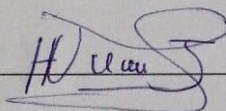
Jesús Huaman Urbano

Fecha:

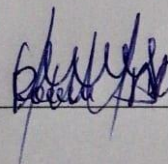
06/08/2022

Correo electrónico: huamanju@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**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 Propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. Distrito de Nuevo Chimbote, 2022 y es dirigido por Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

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 del número de teléfono 972791241. Si desea, también podrá escribir al correo saritara1989@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:

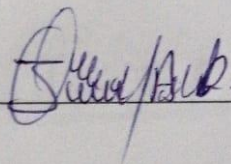
JOHN SLED ALVAREZ ROZAS

Fecha:

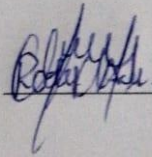
06 - 08 - 2022

Correo electrónico: JOHN 271990angel@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Anexo 6: Instrumento de recolección de datos



Cuestionario que se aplicara a los trabajadores de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Instrucciones: A continuación, les presentamos las preguntas, solicitándole que frente a ellas exprese su opinión personal teniendo en cuenta que no existen respuestas correctas e incorrectas, marcar con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable liderazgo

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V1: Liderazgo					
D1: Motivación (Tareas, Seguridad, Estima, Remuneraciones)					
1	¿Cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido?				1 2 3 4 5
2	¿Se siente seguro en su área de trabajo?				1 2 3 4 5
3	¿Se siente aceptado por sus compañeros?				1 2 3 4 5
4	¿Se siente a gusto en su ambiente laboral?				1 2 3 4 5
5	¿Su salario satisface sus necesidades?				1 2 3 4 5
6	¿Considera que su salario corresponde al trabajo realizado?				1 2 3 4 5
D2: Trabajo en equipo (Conocimiento, Comunicación, Colaboración, Toma de decisiones)					
7	¿Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo?				1 2 3 4 5
8	¿Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo?				1 2 3 4 5
9	¿Hay una buena comunicación con la dueña de la empresa?				1 2 3 4 5
10	¿Colabora con sus compañeros cuando tienen dificultades?				1 2 3 4 5
11	¿Participa en la toma de decisiones en la empresa donde labora?				1 2 3 4 5
12	¿Aporta con ideas que faciliten soluciones más adecuadas y eficaces?				1 2 3 4 5

Respecto a la variable Clima laboral

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V1: Clima laboral					
D1: Interacción (Reciprocidad, Relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, comportamiento)					
1	¿Hay reciprocidad entre usted y sus compañeros?				1 2 3 4 5
2	¿Es aceptado por sus compañeros?				1 2 3 4 5
3	¿Intercambia conocimientos y experiencias con sus compañeros?				1 2 3 4 5
4	¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?				1 2 3 4 5
5	¿Se comporta positivamente con sus compañeros?				1 2 3 4 5
6	¿El comportamiento de su jefe hacia usted es el adecuado?				1 2 3 4 5
D2: Desempeño (Eficacia, objetivos de la empresa, resultados, horarios de trabajo)					
7	¿Considera que el rendimiento de sus compañeros es eficaz?				1 2 3 4 5
8	¿Considera que la empresa para la que labora es eficaz en sus actividades comerciales?				1 2 3 4 5
9	¿Conoce los objetivos de la empresa?				1 2 3 4 5
10	¿Considera que ha obtenido resultados positivos en su trabajo?				1 2 3 4 5
11	¿Cumple con sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo?				1 2 3 4 5
12	¿Considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumple?				1 2 3 4 5

¡Gracias por su colaboración !

7. Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Víctor Rugo Vilela Vargas

1.2. Grado académico: Magíster

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Piura

1.5. Cargo que desempeña: Director de Comunicaciones

1.6. Denominación del instrumento: cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla

1.8. Carrera: Administración

11. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 variable liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem		El ítem		El ítem		
	corresponde a alguna dimensión de la variable		contribuye a medir el indicador planteado		permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: motivación							
1. ¿Cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido?							
2. ¿Se siente seguro en su área de trabajo?	V		V		V		
3. ¿Se siente aceptado por sus compañeros?			V		V		
4. ¿Se siente a gusto en su ambiente laboral?	V		V		V		
5. ¿Su salario satisface sus necesidades?			V		V		


 Mgtr. Lic. Víctor Rugo Vilela
 REGISTRO/ADM-02137

6. ¿Considera que su salario corresponde al trabajo realizado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Dimensión 2: Trabajo en equipo (conocimiento, comunicación, colaboración, toma de decisiones)					
7. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
8. ¿Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo?			{		
9. ¿Hay una buena comunicación con la dueña de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		V		
10. ¿Colabora con sus compañeros cuando tienen dificultades?			<input checked="" type="checkbox"/>		
11. ¿Participa en la toma de decisiones en la empresa donde labora?	<i>i</i>		<i>I</i>		
12. ¿Aporta con ideas que faciliten soluciones más adecuadas y eficaces?	<i>i</i>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Mgtr. Dr. Víctor Pilela Vázquez
C.I. 12.345.678

7. ¿Considera que el rendimiento de sus compañeros es eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. ¿Considera que la empresa para la que labora es eficaz en sus actividades comerciales?	<i>j</i>		<i>/</i>	
9. ¿Conoce los objetivos de la empresa?		<i>i</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	
10. ¿Considera que ha obtenido resultados positivos en su trabajo?	~		<i>/</i>	
11. ¿Cumple con sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo?	<i>i</i>	<i>J</i>	<i>i</i>	
12. ¿Considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumple?	{	<i>i</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Otras observaciones generales: N o existe


 Mgtr. Lic. Lic. Víctor Vilela Várgu
 R. O. N.º 12137
 DNI N.º 02659033

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arica Clavijo Héctor Orlando

1.2. Grado académico: Mg. en Docencia Universitaria

1.3. Profesión: Lic. en Ciencias Administrativas

1.4. Institución donde labora: CETURGHPERU

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 variable liderazgo

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: motivación (tareas, seguridad, estima, remuneraciones)							
1. ¿Cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido?	X		X		X		
2. ¿Se siente seguro en su área de trabajo?	X		X		X		
3. ¿Se siente aceptado por sus compañeros?	X		X		X		

4. ¿Se siente a gusto en su ambiente laboral?	X		X		X		
5. ¿Su salario satisface sus necesidades?	X		X		X		
6. ¿Considera que su salario corresponde al trabajo realizado?	X		X		X		
Dimensión 2: Trabajo en equipo (conocimiento, comunicación, colaboración, toma de decisiones)							
7. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo?	X		X		X		
8. ¿Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
9. ¿Hay una buena comunicación con la dueña de la empresa?	X		X		X		
10. ¿Colabora con sus compañeros cuando tienen dificultades?	X		X		X		
11. ¿Participa en la toma de decisiones en la empresa donde labora?	X		X		X		
12. ¿Aporta con ideas que faciliten soluciones más adecuadas y eficaces?	X		X		X		


 Mg. Arica Carrizo Bector Ordoñez
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems correspondientes al Instrumento 2 variable clima laboral

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Interacción (reciprocidad, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, comportamiento)							
1. ¿Hay reciprocidad entre usted y sus compañeros?	X		X		X		
2. ¿Es aceptado por sus compañeros?	X		X		X		
3. ¿Intercambia conocimientos y experiencias con sus compañeros?	X		X		X		
4. ¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?	X		X		X		
5. ¿Se comporta positivamente con sus compañeros?	X		X		X		
6. ¿El comportamiento de su jefe hacia usted es el adecuado?	X		X		X		
Dimensión 2: Desempeño (eficacia, objetivos de la empresa, resultados, horarios de trabajo)							
7. ¿Considera que el rendimiento de sus compañeros es eficaz?	X		X		X		

8. ¿Considera que la empresa para la que labora es eficaz en sus actividades comerciales?	X		X		X		
9. ¿Conoce los objetivos de la empresa?	X		X		X		
10. ¿Considera que ha obtenido resultados positivos en su trabajo?	X		X		X		
11. ¿Cumple con sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo?	X		X		X		
12. ¿Considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumple?	X		X		X		

Otras observaciones generales: NINGUNA



Mg. Arica Clavijo Bector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Guzmán, Néstor Iván Rodríguez

1.2. Grado académico: Ph.D. en Psicología

1.3. Profesión: Psicólogo Clínico

1.4. Institución donde labora: Universidad de Guayaquil

1.5. Cargo que desempeña: Profesor Asociado

1.6. Denominación del instrumento: cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Sara Diana Lizeth Rodríguez Avila de Bobadilla

1.8. Centro: Administración

II. VALIDACIÓN:


Ítems correspondientes al Instrumento 1 variable liderazgo

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: motivación {tareas, seguridad, estima, remuneraciones}							
1. ¿Cumplo con sus tareas a tiempo?							
2. ¿Se siente seguro en su área de trabajo?							
3. ¿Se siente aceptado por sus compañeros?							
4. ¿Se siente a gusto en su ambiente laboral?							
5. ¿Su salario satisface sus necesidades?							
6. ¿Considera que su salario corresponde al							

trabajo realizado?	{	'1-	;-	
--------------------	---	-----	----	--


Dimensión 2: Trabajo en equipo (conocimiento, comunicación, colaboración, toma de decisiones)

7. ¿Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo?	1-	;<	"-
8. ¿Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	-/	'j	i
9. ¿Hay una buena comunicación con la dueña de la empresa?	1-	v.	'/
10. ¿Colabora con sus compañeros cuando tienen dificultades?	'f	i	i-
11. ¿Participa en la toma de decisiones en la empresa donde labora?	/	i	1-
12. ¿Aporta con ideas a conflictos?	1-	'/-	/


 Mgtr. Iván...
 LICENCIADO EN... VI
 CLAD. N° 5107

labora es eficaz en sus actividades comerciales?	X..	»«	X			
9. ¿Conoce los objetivos de la empresa?	>Z-	-:	<			
10. ¿Considera que ha obtenido resultados positivos en su trabajo?)(_	-;	<			
11. ¿Cumple con sus actividades laborales dentro de su horario de trabajo?	X-	<_	<			
12. ¿Considera que su horario de trabajo es adecuado a la función que cumple?	:I-	«.	Á.			

Otras observaciones generales:


Mgtr. Juan Arturo Guzmán Castro
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 cLAo N° 5101

DNI 07727308

Anexo 8: Hoja de tabulaciones

Características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote 2021.

Pregunta	Frecuencia	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Se siente seguro en su área de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII IIIII	10	100.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Se siente aceptado por sus compañeros	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII IIIII	10	100.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Se siente a gusto en su ambiente laboral	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Su salario satisface sus necesidades	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	10.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Siempre	IIII I	6	60.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Su salario corresponde al trabajo realizado	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	10.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII II	7	70.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00

Nota: Elaboración propia

Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiene conocimiento de cómo realizar su trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII IIII	10	100.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Siempre	IIII III	9	90.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Tiene buena comunicación con la dueña de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	II	2	20.00
	Casi siempre	IIII	5	50.00
	Siempre	III	3	30.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Colabora con sus compañeros en dificultades	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Participa en la toma de decisiones	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Siempre	IIII	4	40.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Aporta ideas para facilitar soluciones más adecuadas y eficaces	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	II	2	20.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Siempre	IIII	5	50.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Hay reciprocidad entre sus compañeros	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Siempre	IIII IIII	9	90.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Es aceptado por sus compañeros	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII IIII	10	100.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Intercambia conocimientos y experiencias con sus compañeros	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Siempre	IIII II	7	70.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
Se identifica con la empresa en la que labora	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	10.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
El comportamiento de sus compañeros es el adecuado	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIII	10	100.00
El comportamiento de su jefe hacia usted es el adecuado	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Casi siempre	IIII	4	40.00
	Siempre	III	3	30.00
	Total	IIII IIII	10	100.00

Nota: Elaboración propia

Características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
El rendimiento de sus compañeros es eficaz	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII III	8	80.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Le empresa empresa en la que trabaja es eficaz en sus actividades comerciales	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Siempre	IIII IIIII	9	90.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Conoce los objetivos de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	IIII IIIII	10	100.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Obtiene resultados positivos en su trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Siempre	IIII	5	50.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Cumple con sus actividades dentro del horario de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Siempre	IIII IIIII	9	90.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Su horario de trabajo es el adecuado a la función que cumple	Nunca	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	10.00
	Casi siempre	IIII I	6	60.00
	Siempre	III	3	30.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00

Nota: Elaboración propia

Anexo 9 : Figuras

Características de la motivación del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya EIRL distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

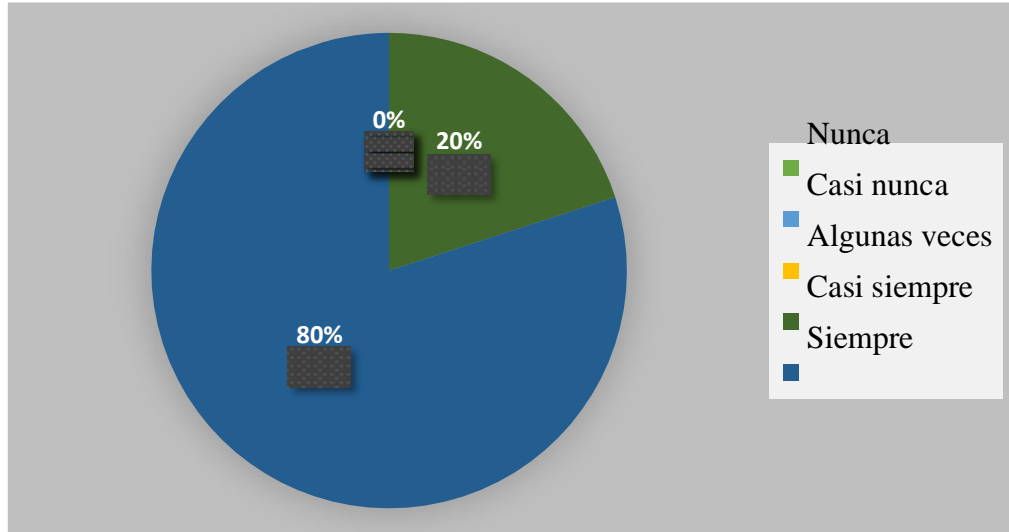


Figura 1: Cumplimiento de las tareas de acuerdo al proceso establecido

Fuente: Tabla 1

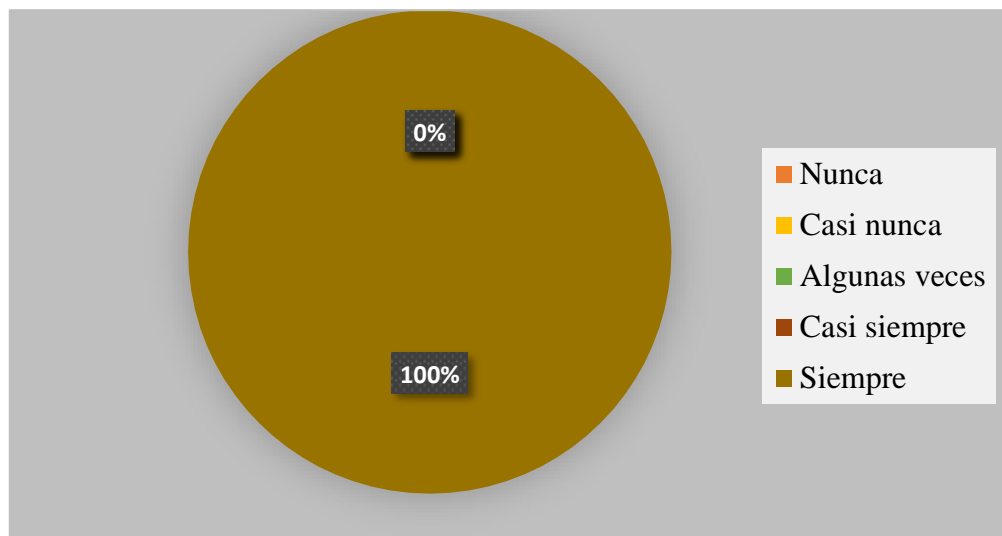


Figura 2: Seguridad en área de trabajo

Fuente: Tabla 1

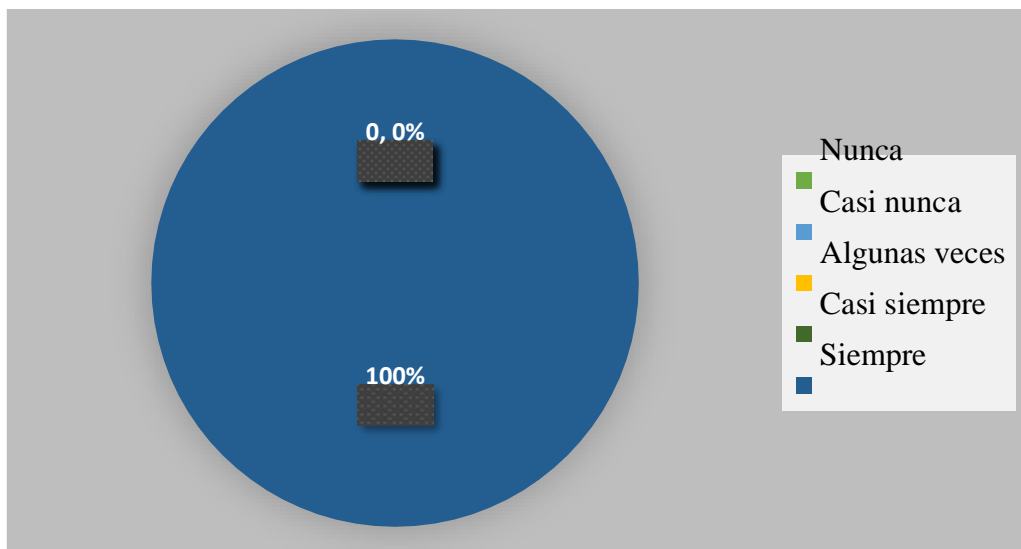


Figura 3: Sentimiento de aceptación

Fuente: Tabla 1

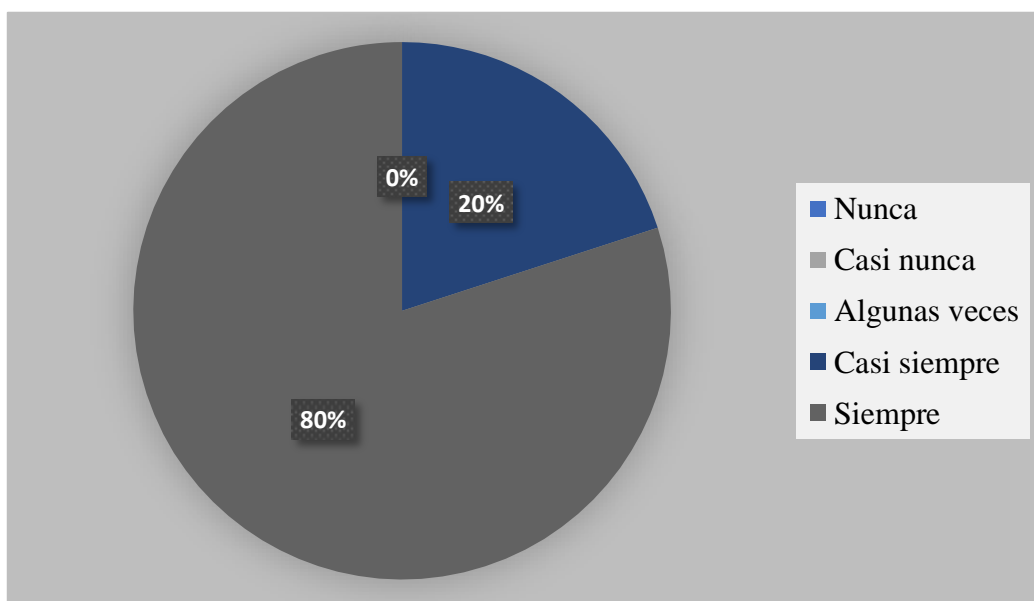


Figura 4: Comodidad en el ambiente laboral

Fuente: Tabla 1

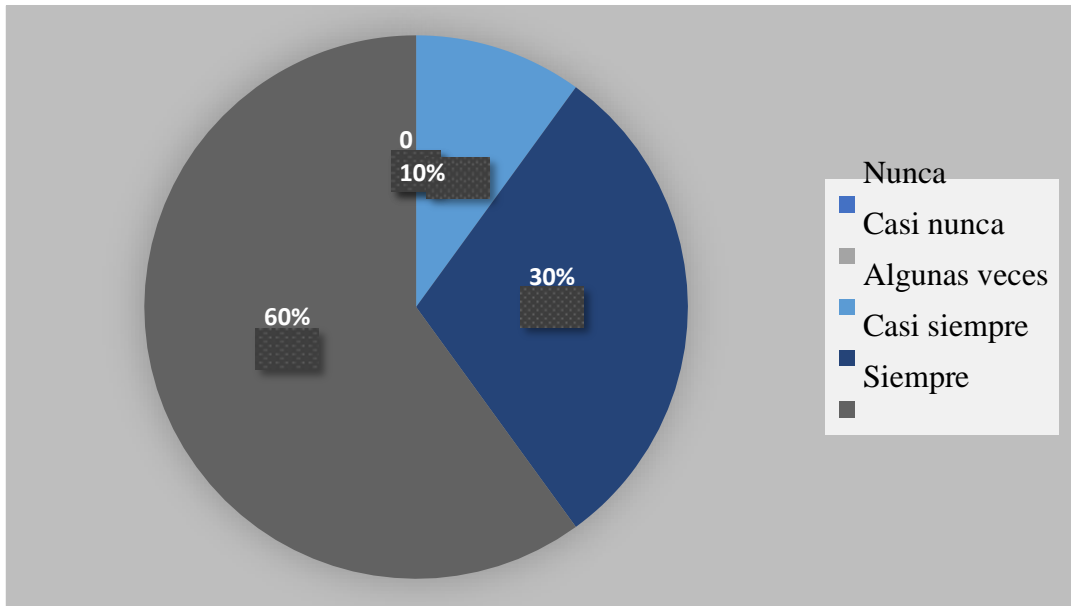


Figura 5: Satisfacción de las necesidades mediante el salario

Fuente: Tabla 1

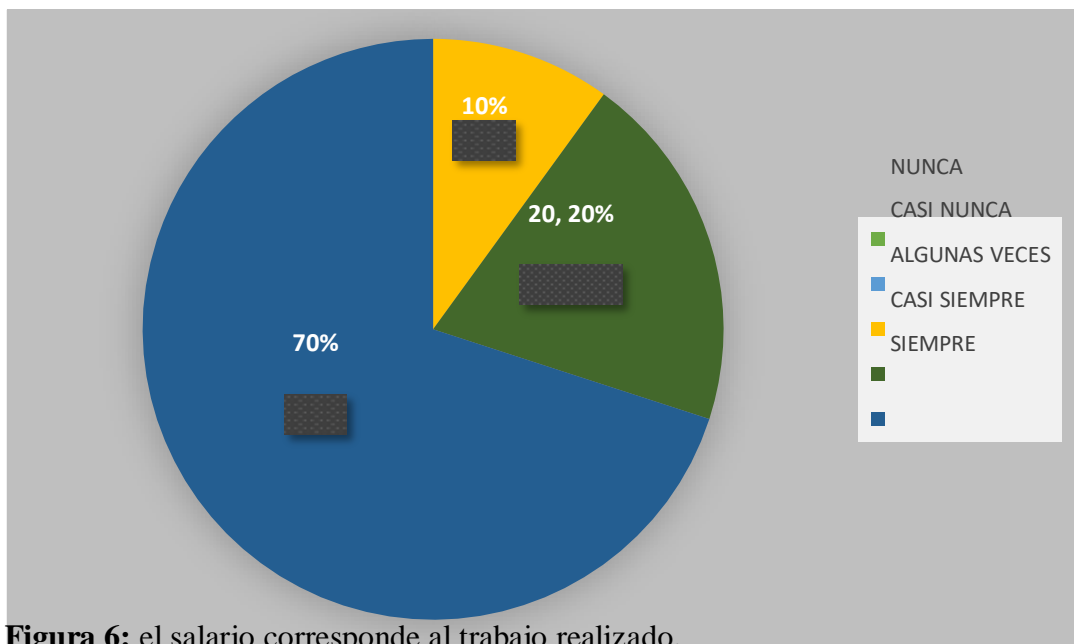


Figura 6: el salario corresponde al trabajo realizado.

Fuente: Tabla 1.

Características del trabajo en equipo del liderazgo de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

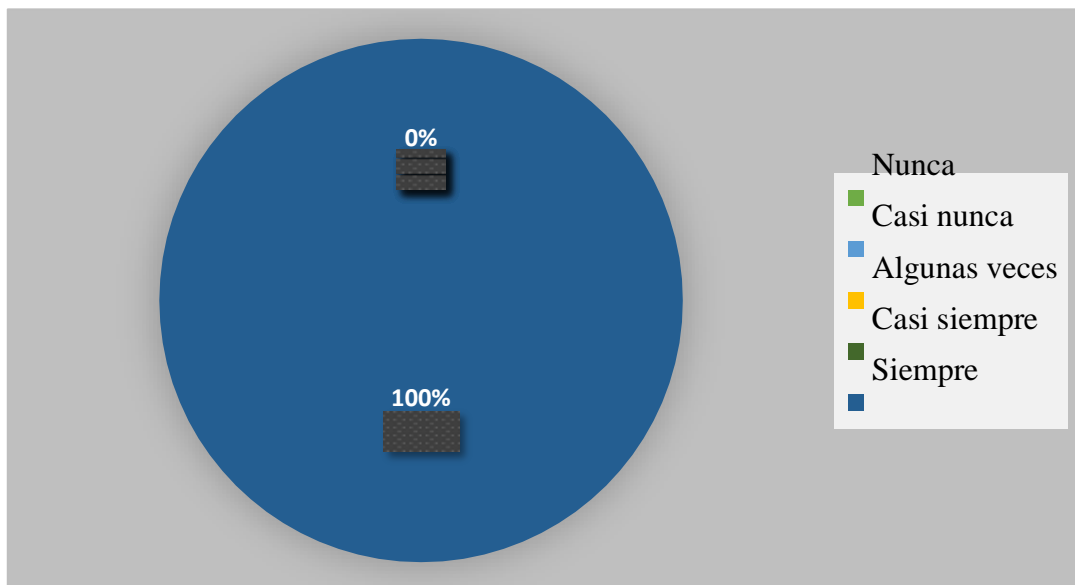


Figura 7: Conocimiento de cómo realizar su trabajo

Fuente: Tabla 2

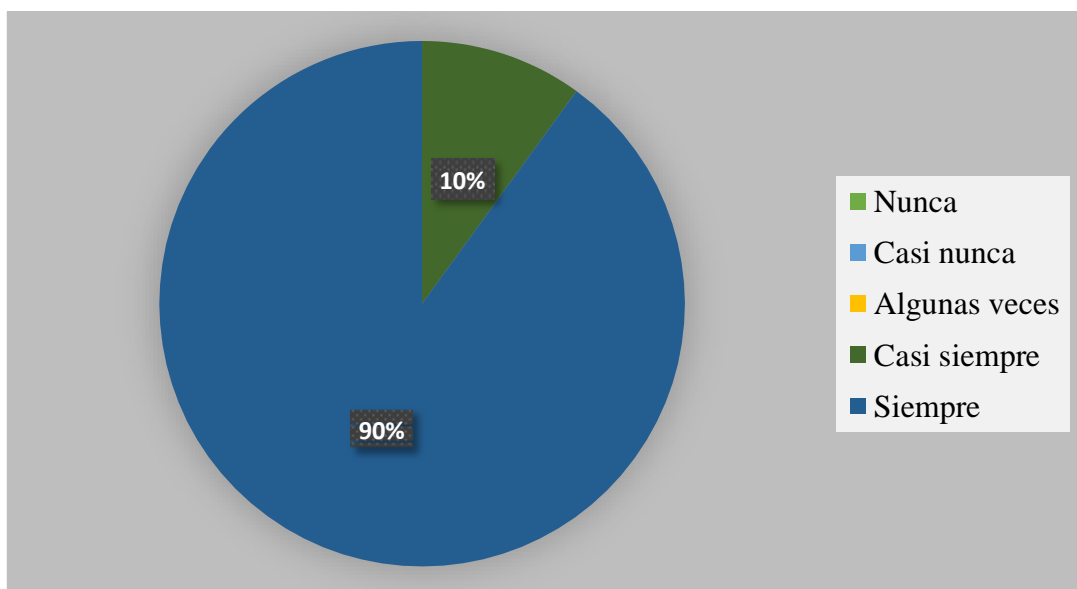


Figura 8: Buena comunicación con los compañeros de trabajo.

Fuente: Tabla 2.

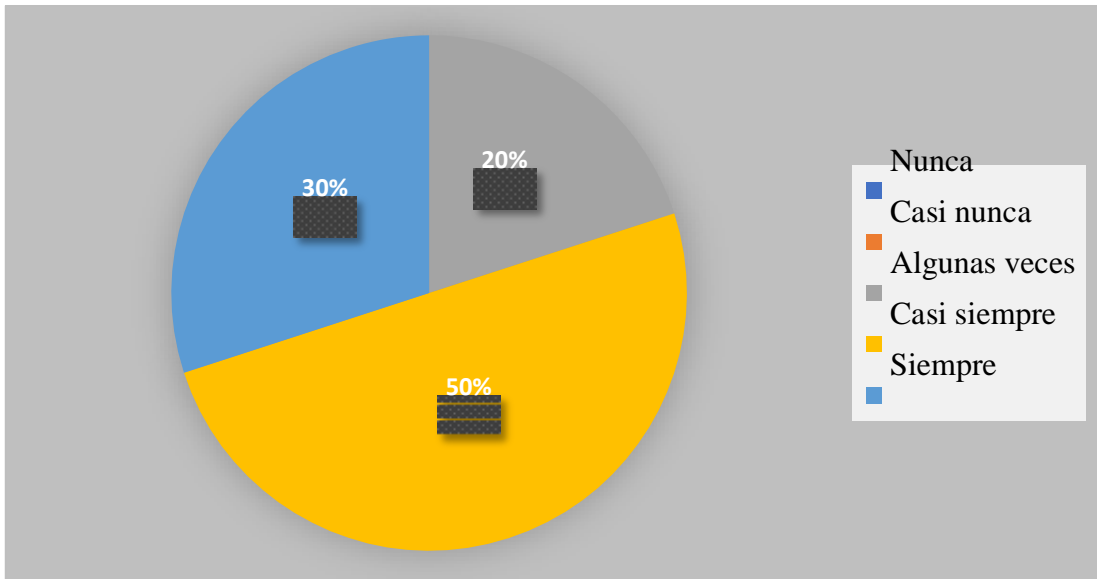


Figura 9: Buena comunicación con la dueña de la empresa

Fuente: Tabla 2.

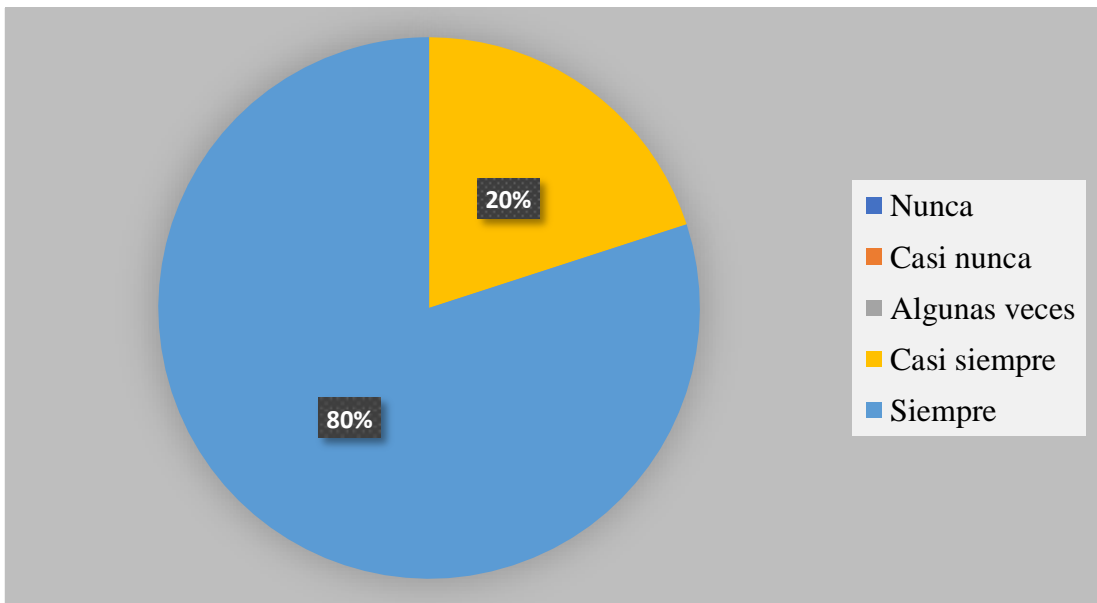


Figura 10: Colaboración con sus compañeros en dificultades.

Fuente: Tabla 2.

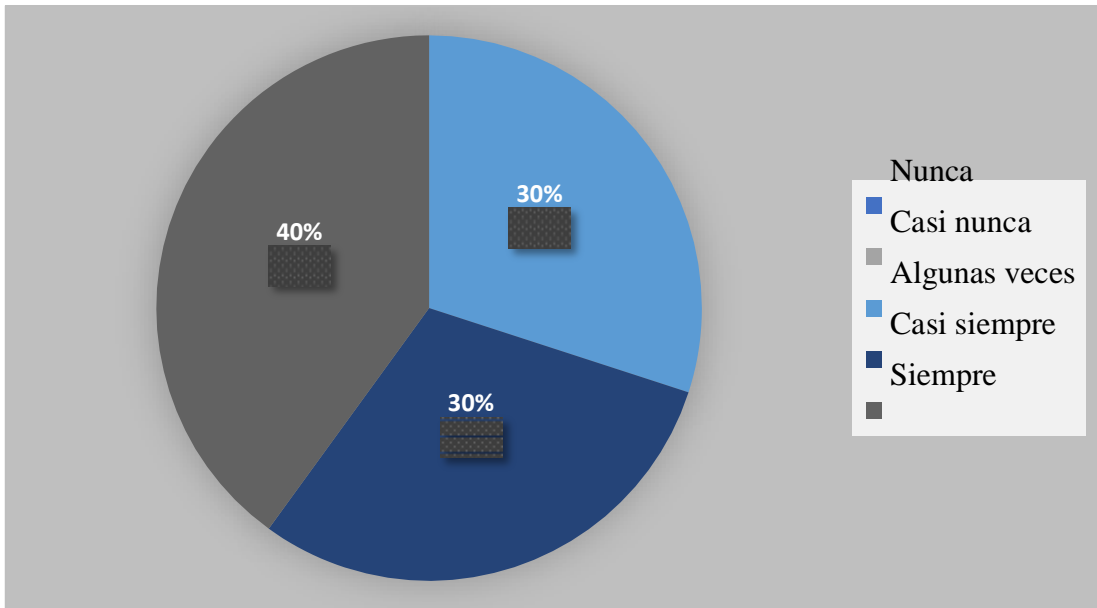


Figura 11: Participación en la toma de decisiones en la empresa.

Fuente: Tabla 2.

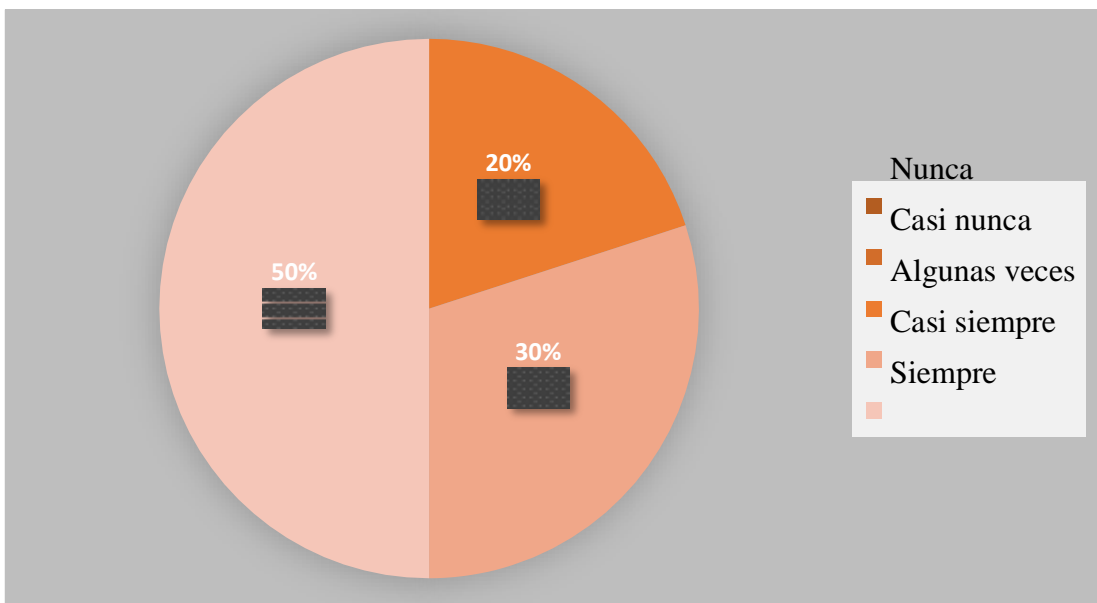


Figura 12: Aportación de ideas para facilitar soluciones más adecuadas y eficaces.

Fuente: Tabla 2.

Características de la interacción del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

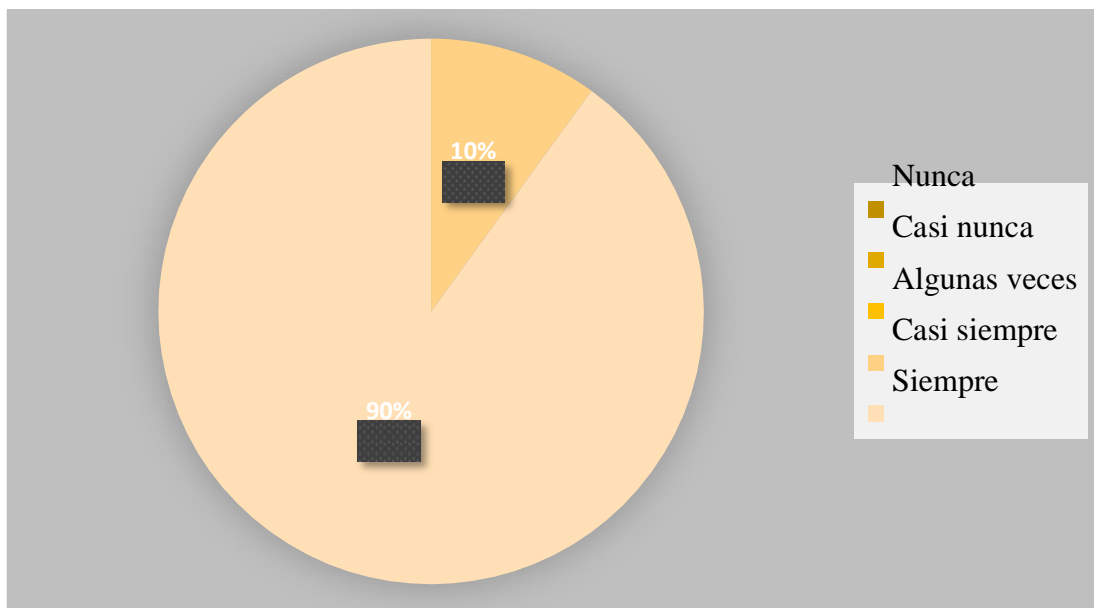


Figura 13: Reciprocidad entre compañeros.

Fuente: Tabla 3.

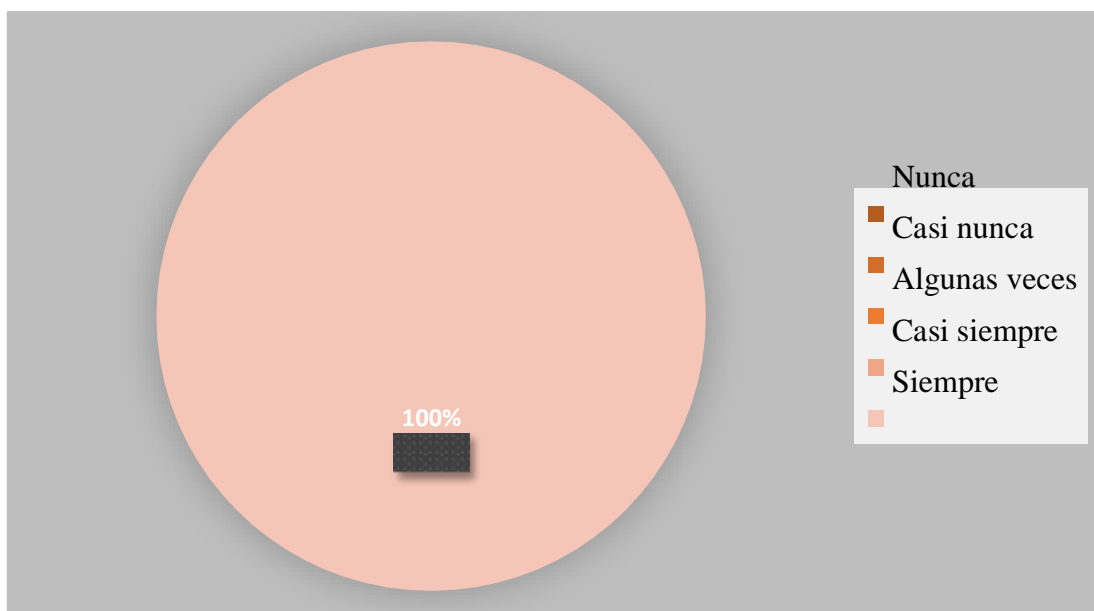


Figura 14: Aceptación por los compañeros

Fuente: Tabla 3.

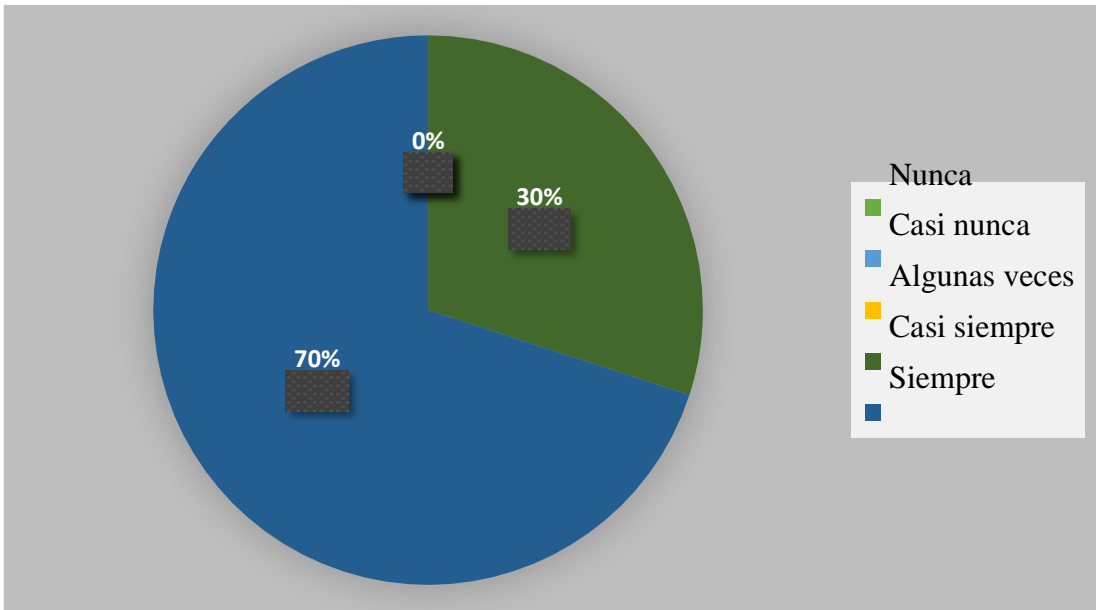


Figura 15: Intercambio de conocimientos y experiencias

Fuente: Tabla 3.

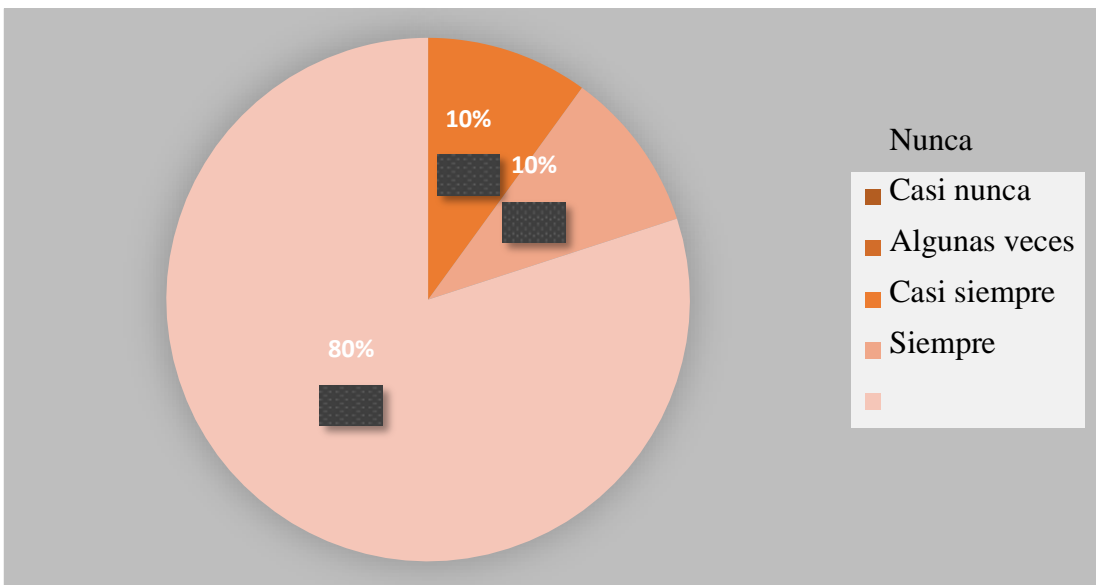


Figura 16: Identificación con la empresa.

Fuente: Tabla 3.

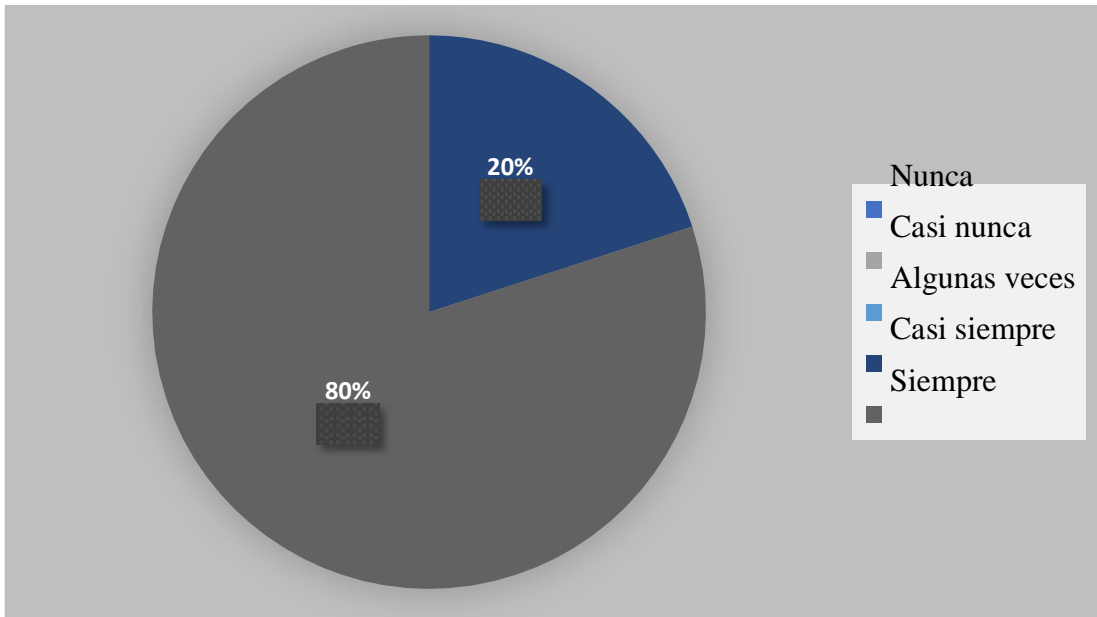


Figura 17: Comportamiento positivo con sus compañeros.

Fuente: Tabla 3.

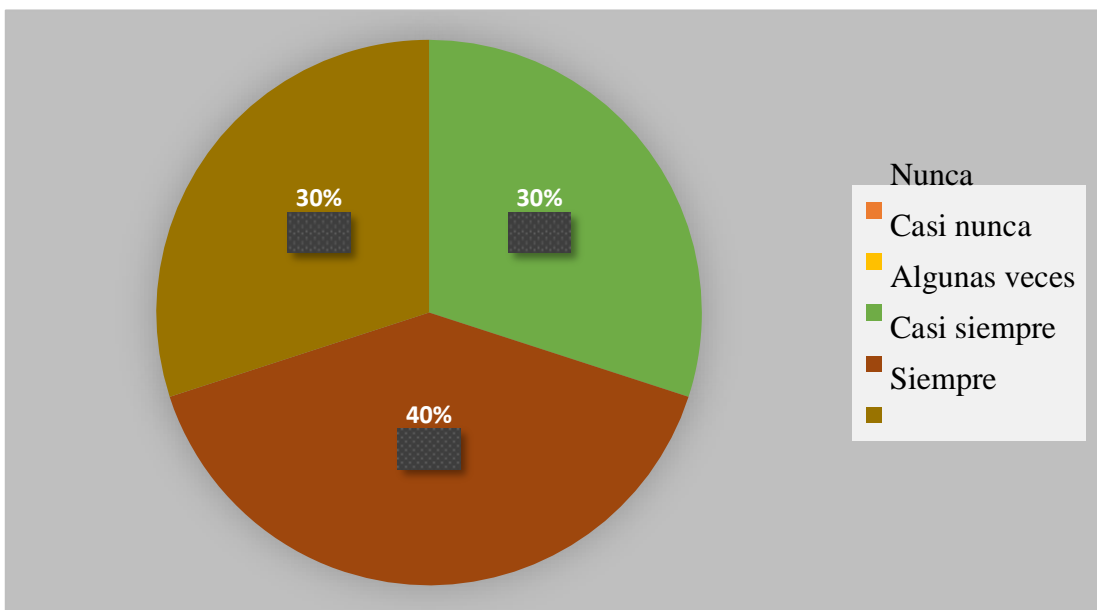


Figura 18: Comportamiento adecuado del jefe hacia los trabajadores.

Fuente: Tabla 3.

Características del desempeño del clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de Nuevo Chimbote 2022.

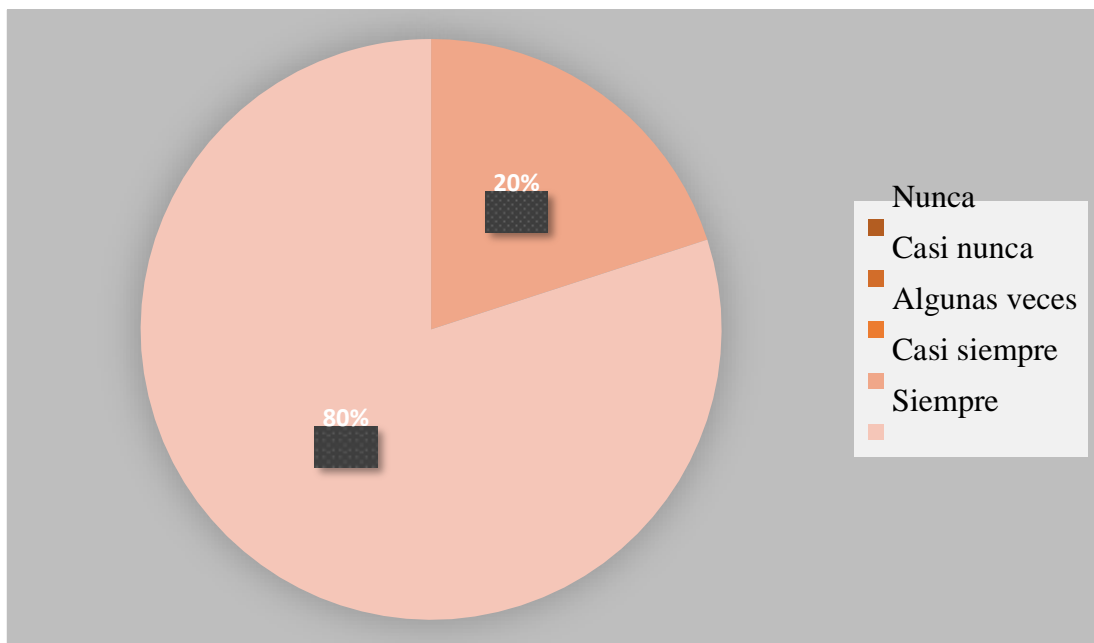


Figura 19: Rendimiento eficaz de los compañeros.

Fuente: Tabla 4.

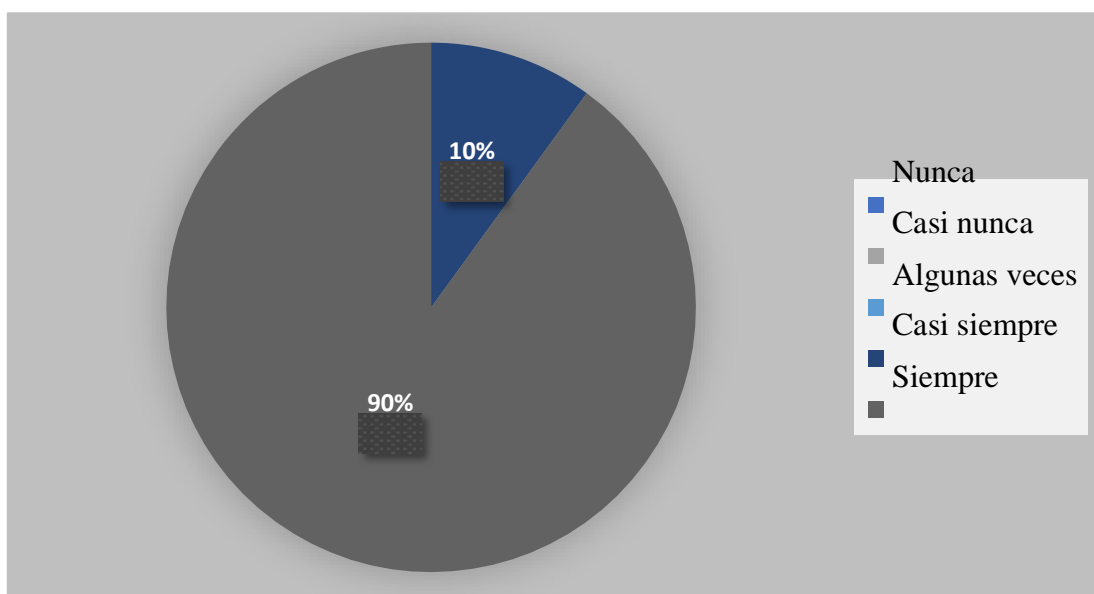


Figura 20: Eficacia en las actividades comerciales de la empresa.

Fuente: Tabla 4.

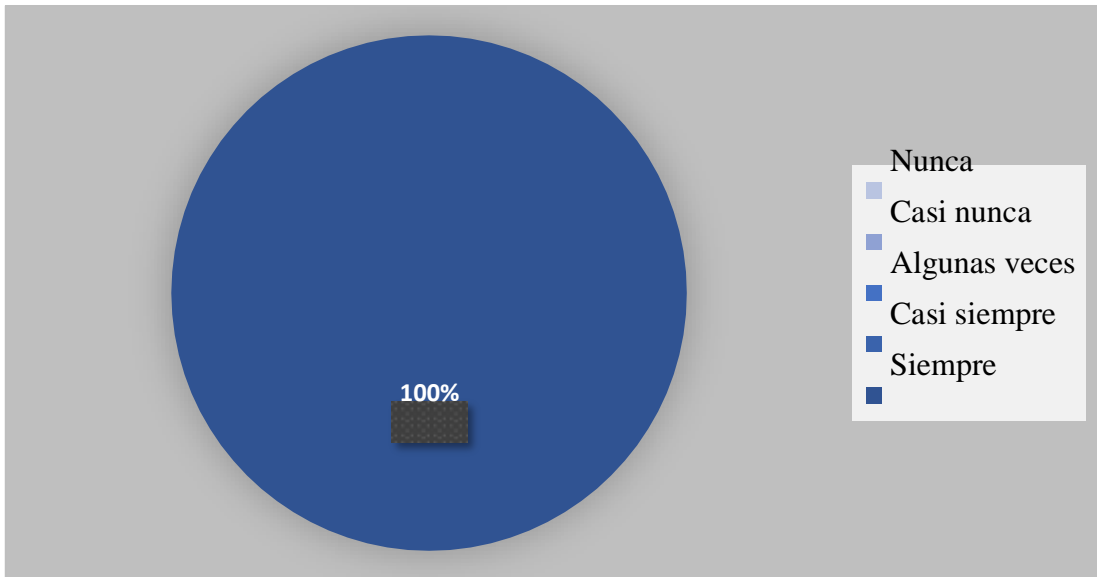


Figura 21: Conocimiento de los objetivos de la empresa.

Fuente: Tabla 4.

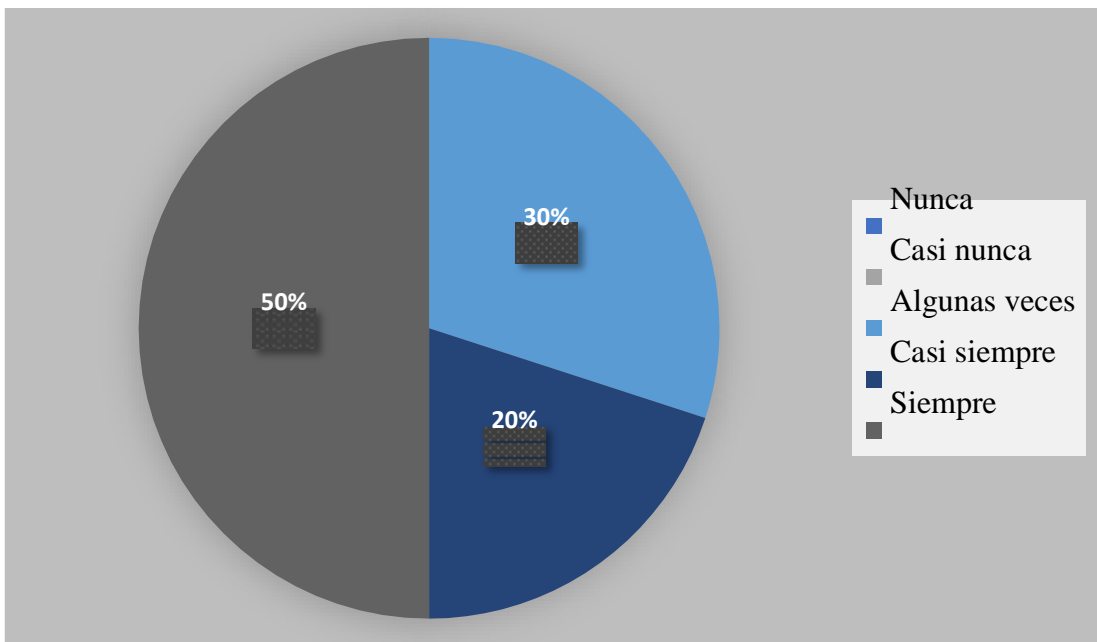


Figura 22: Obtención de resultados positivos en el trabajo.

Fuente: Tabla 4.

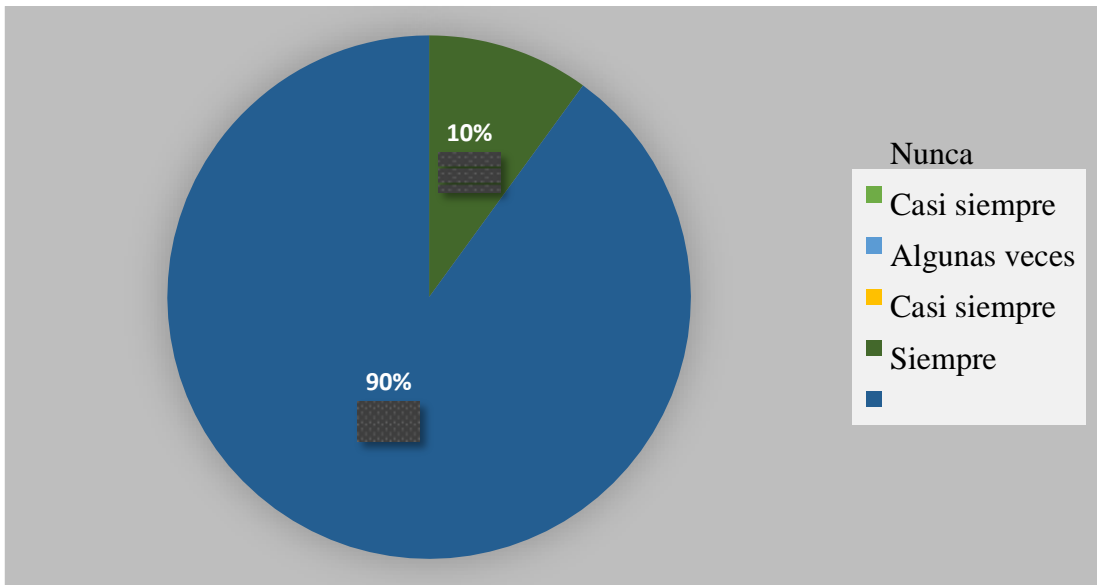


Figura 23: Cumplimiento con las actividades laborales dentro del horario establecido.

Fuente: Tabla 4.

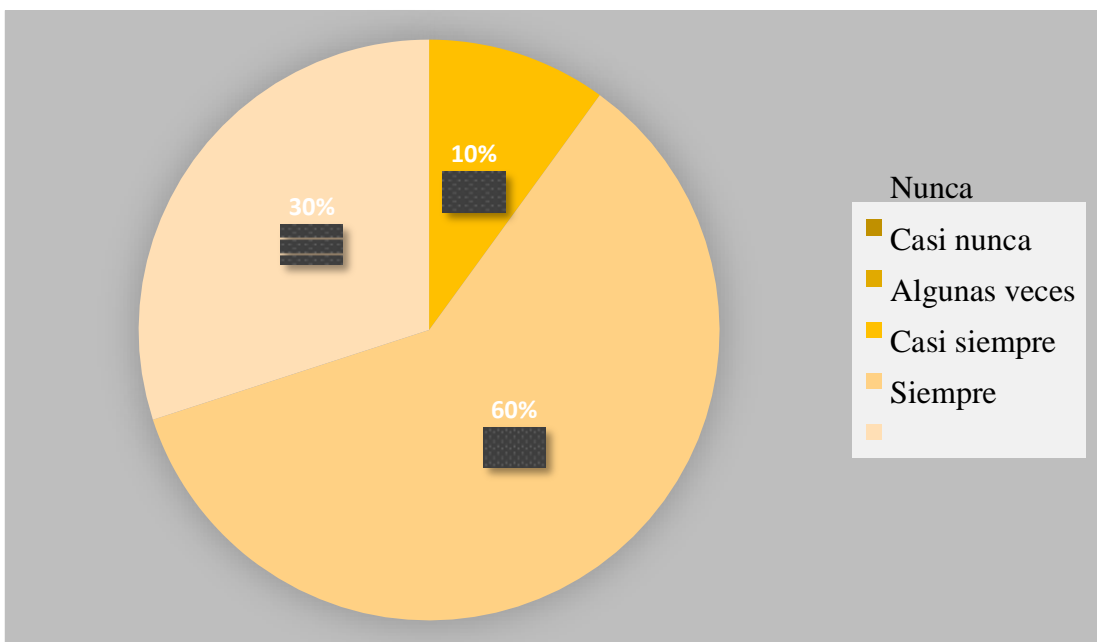


Figura 24: Horario adecuado a la función que cumple.

Fuente: Tabla 4.