



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EL CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERÍA
HORIZONTE DE HUARAZ, 2023**

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

AUTOR:

BEDON JESUS, GILMER JHON

ORCID: 0000-0001-5326-039X

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Huaraz- Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0264-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:45** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERÍA HORIZONTE DE HUARAZ, 2023**

Presentada Por :
(1211201018) **BEDON JESUS GILMER JHON**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FERRETERÍA HORIZONTE DE HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante BEDON JESUS GILMER JHON, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 05% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 07 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

FIRMA DEL JURADO

Jurados de Investigación

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID: 0000 0002 7575 3571

Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

Miembro

Docente Tutor Investigador

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID ID: 0000 0002 6399 5928

DEDICATORIA

Este logro de mi vida se lo dedicó a las personas que inculcaron sus valores, para poder llegar a obtener este logro, aquellas personas que nunca descansaron para verme profesional, esas personas son mis padres que hoy en día son la fuente de mi inspiración, con mi más sincero y puro amor de mis padres: Gilmer Bedón Gamboa y Juana Elena Jesús Vega.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la sabiduría para poder seguir superándome profesionalmente de la misma manera a mi familia por el apoyo incondicional para poder lograr mis metas trazadas.

A los docentes de la Universalidad Católica los Ángeles de Chimbote por compartir sus conocimientos y experiencias, por orientarme para poder desarrollar mi proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	III
FIRMA DEL JURADO	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURA	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACTS	XII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Hipótesis	14
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Nivel, Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Población y Muestra.....	15
3.3. Variables, Definición y Operacionalización.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	18
3.5. Método de análisis de datos	18
3.6. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	34

VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de Consistencia	46
Anexo 2: Instrumento de recolección de información.....	47
Anexo 3: Validez de instrumento.....	49
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	57
Anexo 5: Formato de Consentimiento Informado.....	58
Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	59
Anexo 7: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>El liderazgo para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023</i>	20
Tabla 2 <i>La satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023</i>	22
Tabla 3 <i>La comunicación para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023</i>	25
Tabla 4 <i>La práctica de valores para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023</i>	27
Tabla 5 <i>El rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023</i>	30

LISTA DE FIGURA

Figura 1 <i>Equipo de trabajo</i>	21
Figura 3 <i>Líder inspira confianza</i>	21
Figura 2 <i>Adiestramiento del líder con el ejemplo</i>	21
Figura 4 <i>Soluciones optimas del líder</i>	21
Figura 5 <i>Ambiente laboral adecuado</i>	23
Figura 6 <i>Reconocimiento a los colaboradores</i>	23
Figura 7 <i>Los incentivos monetarios son satisfactorios</i>	24
Figura 8 <i>Comunicación asertiva entre jefe y colaborador</i>	26
Figura 9 <i>Práctica de la Empatía</i>	26
Figura 10 <i>Comunicación cordial entre colaboradores</i>	26
Figura 11 <i>Aplica la disciplina en su labor</i>	28
Figura 12 <i>Aplica la responsabilidad en su labor</i>	28
Figura 13 <i>Comprometido con sus labores</i>	29
Figura 14 <i>Desarrolla sus labores con tiempo y esfuerzo</i>	31
Figura 15 <i>Planifica su trabajo con tiempo</i>	32
Figura 16 <i>Participación activa en soluciones de problemas</i>	32

Figura 17 <i>Utiliza su experiencia en sus actividades</i>	32
Figura 18 <i>Quejas sin importancia</i>	32
Figura 19 <i>Aspectos negativos con los compañeros</i>	33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023, los objetivos específicos fueron determinar el liderazgo, la satisfacción, la práctica de valores, la comunicación y el rendimiento. Para desarrollar el trabajo, se utilizó el nivel de investigación descriptivo-cuantitativo. El estudio no experimental-transversal, ya que los datos se recopilaron en un determinado tiempo. Para la muestra se utilizó el 50% del total de la población que fueron 8 colaboradores. Se validó un cuestionario estructurado con 19 preguntas y se aplicaron respuestas cerradas. Y en cuanto a la información obtenida con la variable en estudio para evaluar el clima laboral de los trabajadores, donde se obtuvo los siguientes resultados: el 37,5% casi siempre el líder inspira confianza. Actualmente el 50% de los colaboradores casi siempre se sienten reconocidos al momento de lograr las metas establecidas, el 50% de colaboradores a veces ponen en práctica la empatía dentro de la organización, el 50% de colaboradores casi siempre se sienten comprometidos con las actividades encomendadas por la empresa. En conclusión, los colaboradores de la empresa ferretería horizonte no tienen un líder que les guíe para un mejor desempeño de sus actividades y no se sienten satisfechos con las recompensas económicas, no tienen comunicación eficiente entre compañeros ni con los jefes y por otro lado el clima dentro de la organización no es la adecuada por estas falencias.

Palabra clave: Comunicación, clima laboral, liderazgo, rendimiento y valores.

ABSTRACTS

The general objective of this research work was: To determine the main characteristics of the work environment to improve the performance of workers in the Horizonte de Huaraz hardware company, 2023, the specific objectives were to determine leadership, satisfaction, the practice of values, communication and performance. To develop the work, the descriptive-quantitative level of research was used. The non-experimental-cross-sectional study, since the data was collected at a certain time. For the sample, 50% of the total population, which were 8 collaborators, was used. A structured questionnaire with 19 questions was validated and closed answers were applied. And as for the information obtained with the variable under study to evaluate the work environment of the workers, where the following results were obtained: 37.5% almost always the leader inspires confidence. Currently, 50% of collaborators almost always feel recognized when they achieve the established goals, 50% of collaborators sometimes put empathy into practice within the organization, 50% of collaborators almost always feel committed to the activities commissioned by the company. In conclusion, the collaborators of the horizon hardware company do not have a leader to guide them for a better performance of their activities and they do not feel satisfied with the economic rewards, they do not have efficient communication between colleagues or with the bosses and on the other hand the climate within the organization is not adequate due to these shortcomings.

Keywords: Communication, work environment, leadership, performance and values.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas del rubro ferreterías ya establecidos en el mercado, tienen muchos inconvenientes en el clima laboral dentro de la organización, como es el caso de la falta de liderazgo por parte de los jefes, la comunicación entre los jefes y los colaboradores, la satisfacción de los colaboradores, esto conlleva a que tengan problemas en el rendimiento de las labores, ocasionando que la empresa tenga problemas de liquidez poniendo en riesgo a la empresa y de la misma manera al colaborador con sus pagos.

El clima laboral en el caso que no se mejore y persistiera con los problemas de rendimiento laboral causaría la quiebra de la empresa por la falta de producción y como consecuencia la falta de liquidez para poder cumplir con los pagos de los colaboradores.

Este problema se podría dar solución si se mejora el clima laboral dentro de la empresa en donde los trabajadores se sientan cómodos con sus compañeros y jefes, con mayor comunicación y mejores relaciones dentro de la organización, esto permite el mejor rendimiento por parte de los colaboradores. Ya que los trabajadores cumplen un rol fundamental dentro de las organizaciones, porque ellos son los intermediarios de la relación con el cliente, encargados de la satisfacción de las necesidades de lo que requieran ya sea un servicio o producto. Pero no podría brindarse un servicio de calidad, si el personal no se sintiera tranquilo o feliz en el área que desarrolla sus funciones.

Por esta razón es importante mantener un clima laboral óptimo para obtener el mejor rendimiento por parte de los colaboradores, para ello se realizará el estudio del ambiente donde laboran con el fin de identificar las causas de los malestares y así obtener un mejor desempeño, como podemos ver:

A nivel internacional: Según OIT (organización internacional del trabajo), la calidad, así como la cantidad de trabajo en México fue una de los peores en la pandemia. se perdieron empleos con más de 24 millones, el cual representa al 44% de empleo en total de México, así como también fue una caída de empleos formales y en su mayoría eran empleos permanentes. Es así como en la actualidad se debe tener en cuenta las condiciones de los colaboradores con el fin de generar un vínculo de compromiso, para el beneficio de las ambas partes. (Feix, 2020)

En España el 65% de las personas sufren estrés en el trabajo esto debido a un mal entorno el cual desarrollan sus actividades teniendo así un bajo rendimiento, por esta razón es importante

tener conocimiento del clima laboral de la empresa ya que nos ayudara a cumplir con nuestros objetivos, ya que al tener un ambiente bueno los colaboradores tendrán un mejor desempeño y rendimiento. (Koester, 2023)

A nivel nacional, En el Perú, así como en todo el mundo el capital humano en las organizaciones tiene mayor influencia dinámica en el mercado laboral. El 47% de los trabajadores de las compañías tienen un índice de renuncia a sus trabajos en un límite de 12 meses, impulsados por el deseo de una mejor compensación, mejor oportunidad de carrera y flexibilidad en el trabajo esto de acuerdo con la encuesta aplicada en el 2022.

Los colaboradores alrededor del mercado laboral buscan un lugar donde cumplan con sus expectativas, y para ellos las organizaciones deben trabajar en la retención de sus colaboradores, difundiendo confianza y proporcionando compensaciones para generar un ambiente donde los colaboradores se desarrollen de la mejor manera y no renuncien a sus cargos. (COMERCIO, 2022)

A nivel regional, En las empresas, los jefes quienes son los encargados piden que los colaboradores den todo de sí, que se sientan identificados, pero la mayor parte ellos mismos no hacen nada para motivarlos. En este sentido se deben tener en consideración que, si se quiere tener un cliente satisfecho, fidelizado lo primero que tienen que hacer es tener a su equipo de trabajos satisfecho, para que ellos puedan dar lo mejor de sí, muchas de las empresas fracasan al no tener conocimiento del clima laboral por que no se relacionan con su personal, desconocen de sus necesidades, de sus ambiciones y sus incomodidades dentro de la organización. (Llenque, 2022)

A nivel local, el rubro de ferreterías y el sector comercio en su gran mayoría ha formado parte de la economía huaracina ya que es una fuente principal que abastece a la población; cabe resaltar que este mismo tienen algunos problemas relacionados con la atención al cliente, ya sea por la falta de motivación de los colaboradores y la falta de identidad con la empresa. Sobre estos problemas son muchas quejas por parte de los usuarios, lo que le hace entender que los colaboradores tienen muy poco interés en la venta de los productos y la relación con los clientes, de la misma manera existe algunos trabajadores que tienen quejas sobre la empresa. Con respecto a las empresas de este rubro que son Ferreterías en el distrito de Huaraz se ha observado el poco conocimiento que tienen los jefes para poder gerenciar una empresa, demostrando que el trabajo que se realiza es de manera tradicional sin planificar acciones a futuro de la misma

manera también se observa la falta de herramientas para promover el buen clima laboral de la empresa.

Bajo este contexto puntualizado se tiene a la empresa ferretería Horizonte, el cual se encuentra afrontando nuevos retos en el gestión adecuado de la calidad en dicho negocio, ya que es una organización que se viene implementando algunas acciones para poder estar de manera competitiva en el rubro; al igual que muchas empresas del mismo sector pertenecientes al distrito de Huaraz, en la empresa no se desarrollan acciones propicias referente al clima laboral, siendo la causa principal el desconocimiento y su importancia del tema de parte de los encargados, por lo ya expuesto es importante señalar que se debe conocer cuál es clima laboral para mejorar el rendimiento en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023;

El siguiente estudio identificó el problema de investigación ¿Cuáles son las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz?

Con respecto a la justificación la presente investigación es importante conocer las principales características del clima laboral aplicadas a los colaboradores de la empresa ferretería horizonte de Huaraz. De la misma forma esta investigación también servirá como referencia para los futuros investigadores que busquen profundizar sobre el tema del clima laboral para mejorar el rendimiento de los colaboradores, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las MYPE son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada aplicación de la calidad de servicio para el crecimiento y desarrollo de las mismas, para ello se debe tener al colaborador en un clima laboral adecuado.

También permitirá generar conciencia en los gerentes de las ferreterías sobre el clima laboral en cuanto a las herramientas de evaluación, de tal manera que pueda identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar el ambiente de trabajo y lograr un mejor desempeño por parte de los colaboradores. Las limitaciones que se tendrá será la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con componentes subjetivos importantes. Así mismo se considera que el estudio será viable por contare con recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto.

Para responder la interrogante de la problemática de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir el liderazgo para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023; Describir la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023; Describir la comunicación para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023; Describir la práctica de valores para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023; Describir el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa Horizonte de Huaraz, 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Abreo & Choloquina (2022) en su tesis titulada *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería "Bonilla" en el cantón La Maná, 2022*, tuvo como objetivo la ejecución de un estudio descriptivo entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de la organización, la metodología que se aplicó en la investigación es cuantitativa con el método analítico y deductivo, se aplicó la encuesta a 34 trabajadores. Obteniendo como resultado 79,40% que raras veces se desarrolla una formación para resaltar su desempeño, el 88,20% manifiestan que siempre son eficientes en el trabajo, 82,40% afirma que siempre tienen un mejor rendimiento después de una capacitación y 100% manifiesta que siempre la capacitación ayuda a tener mayor desempeño. Se concluye que para mejorar el desempeño laboral se tiene que capacitar constantemente a los colaboradores con el fin de tener un nivel de labor eficiente.

Álvarez & Bautista (2020) en su tesis titulada *Plan de comunicación interna y clima organizacional de la ferretería Cotopaxi del cantón Salcedo*, tuvo como objetivo general elaborar un plan de comunicación interna y clima organizacional de la ferretería Cotopaxi del cantón Salcedo, la metodología que se aplicó en la investigación es cualitativo con el método inductivo- deductivo, analítico – sintético e histórico lógico con el fin de desarrollar la fundamentación teórica conceptual, la técnica usada fue la encuesta aplicada a los 13 colaboradores. Obteniendo como resultado 31% considera que el clima organizacional es buena, el 15% manifiesta que desconocen de los valores institucionales, 92% manifiesta que la

comunicación entre colaboradores genera actividades sin concluir, el 77% la comunicación entre colaboradores es mala, 77% manifiesta que la rumorología genera conflictos., Se concluye que una correcta comunicación interna en la organización puede ser el eje en la relación interpersonal y el desarrollo correcto de las tareas encomendadas por la empresa, de la misma manera ayuda a mejorar la motivación, el liderazgo, comunicación y una correcta estructura organización de forma ordenada.

León (2022) en su tesis titulada *El clima organizacional y la motivación laboral en los negocios del sector comercio de la ciudad de jipijapa*, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de clima organizacional y la motivación laboral en los negocios del sector comercio de la ciudad de Jipijapa, la metodología fue descriptiva de campo de la misma forma se usó los métodos bibliográficos, inductivo estadístico, lo datos recolectados fueron la aplicación de encuestas a 200 trabajadores. Obteniendo como resultados que el 100% de trabajadores son responsables con sus tareas, 50% existe buena comunicación entre el jefe – empleado, 70% manifiesta que los conflictos se buscan una solución inmediata y eficaz, el 95% manifiesta que son reconocidos los empleados. Se concluye que la organización no cuenta con un ambiente de trabajo adecuado, de la misma forma no tienen una estructura organizada, las recompensas en su mayoría no son de conveniencia de trabajador por esta razón el rendimiento en sus labores es mala.

A nivel Nacional

Espinoza (2020) en su tesis titulada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para gestión de calidad de la MYPE, rubro ferretería, caso: Sánchez, Mala – Cañete, 2020*, tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro ferretería, caso: Sánchez, Mala – Cañete, 2020, la metodología utilizada para esta investigación fue de enfoque cuantitativo- descriptivo, diseño no experimental- transversal, la técnica usada fue la encuesta a los 6 colaboradores. Se obtuvo como resultados: el 83% a veces tienen iniciativa en sus actividades dedicándole esfuerzo, el 67% manifiesta que casi nunca considera a la organización como una opción de trabajo a largo plazo, el 50% casi nunca se anticipan los problemas que ocurren en la empresa, se concluye que para cumplir con los objetivos de la empresa se debe programar capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa con el fin de estar preparados para poder dar solución a cualquier

solución que se les presente y se pueda tomar la mejor decisión, motivar a los colaboradores con incentivos.

Yaranga (2020) en su tesis titulada *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso ferretería Daes inversiones s.a.c. del distrito de Ayacucho, 2020*, tuvo como objetivo general describir cómo es el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso ferretería DAES Inversiones SAC del distrito de Ayacucho, 2020, la metodología utilizada para esta investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental con corte transversal, la técnica fue la encuesta aplicada a la población conformado por los 12 trabajadores. Se obtuvo los siguientes resultados: el 50% manifiestan que a veces el trabajo que realizan dentro de la empresa es productivo, Se concluyó en la investigación la descripción de las características del clima organizacional como el comportamiento organizacional, los valores y el liderazgo, en el cual el resultado arroja un nivel bajo en el clima organizacional.

Rodríguez (2021) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*, tuvo como objetivo general determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021, la metodología fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo – de propuesta, se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a 4 trabajadores de la organización. Obteniendo los resultados siguientes: el 50% practican valores en la empresa, el 50% no está de acuerdo con la infraestructura, 100% se identifica con la empresa. En cuanto al proceso administrativo, el 50% manifiesta que no cuenta con objetivos claros, el 100% no cuenta con políticas y 75% no cuentan con estrategias. Así mismo el 100% no tienen un Manual de funciones, 50% participan de las decisiones en la empresa y el 50% no corrigen los errores. Se concluye que la empresa no cuenta con un clima laboral adecuada y el proceso administrativo también requiera mejorar en las funciones ya que se encontró debilidades en sus procesos, los colaboradores mencionan que practica valores de manera regular de la misma forma opinan que la infraestructura y equipos no son adecuada en el trabajo, de la misma manera no tienen definidos las funciones y sus responsabilidades.

A nivel regional

Lezama (2020) en su tesis titulado *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, distrito de Yungay, Ancash 2020*, tuvo como objetivo general determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020, utilizando la metodología aplicada de diseño no experimental-transversal-descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta aplicada a los 8 trabajadores con un muestreo no probabilístico censal. Obteniendo como resultado en el contexto organizacional que el 100% de los colaboradores tienen un ambiente positivo, en la dimensión de grupo el 75% manifiesta que la comunicación es de manera efectiva, en la dimensión de apreciación personal el 62,50% afirman que poseen los conocimientos suficientes. Se concluyó que el clima laboral en la ferretería Paredes del distrito de Yungay es favorable, observando que el desenvolvimiento del trabajo en equipo es la mejor en la empresa.

Rodríguez (2022) en su tesis 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*, tuvo como objetivo general establecer una 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, utilizando la metodología no experimental – transversal – descriptivo, aplicado un cuestionario a la población de 10 trabajadores. Obteniendo como resultado el 100% se sienten seguros en el área de su trabajo siempre, el 100% se siente aceptado por sus compañeros siempre, el 100% tienen conocimiento de realizar su trabajo siempre, el 100% conocen los objetivos de la empresa siempre, el 90% tienen buena comunicación entre compañeros siempre, el 90% siempre hay reciprocidad, el 90% afirma que la empresa siempre es eficaz en sus actividades, el 80% cumplen con sus tareas de acuerdo el proceso establecido siempre, el 80% se sienten a gusto en su ambiente laboral y el 80% colaboran con sus compañeros en las dificultades. Se concluye que los trabajadores están seguros en su trabajo, son aceptados por sus compañeros, conocen como hacer su trabajo y conocen los objetivos de la organización. De otro lado también se ve la comunicación, reciprocidad, colaboración y comodidad en el ambiente laboral lo que contribuye a un clima saludable.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Definición

Para Olaz (2017) define el clima laboral como las opiniones que los empleados perciben en relación con la unidad organizacional en la que laboran, es decir, opiniones formadas a lo largo del tiempo sobre aspectos de la organización como estructura y beneficios, así como otros recursos humanos como atención y apoyo, y en última instancia los relacionados con la cultura que existe dentro de la organización; Sobre esta base, podemos decir que el ambiente de trabajo es una mezcla de factores que interactúan entre sí y regulan la atmósfera misma.

Además, Camarena (2016) afirma que el clima laboral es uno de los elementos que se deben tomar en cuenta para el buen funcionamiento de cualquier organización, y se ha comprobado la diferencia significativa que tiene que ver con el desarrollo, la competitividad, la modernización, y el desempeño de la empresa. lo que nos lleva a estudiar la influencia que tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores.

La satisfacción o insatisfacción de los empleados con su lugar de trabajo y funciones que desarrollen; Por tanto, no es de extrañar que la percepción que tiene una persona sea igual o similar a la percepción que tienen sus compañeros, porque su entorno es el mismo. (Bordas, 2016)

Matos (2017) menciona que el clima organizacional es la expresión de las expectativas que los colaboradores tienen sobre el ambiente interno de la organización al cual pertenece; también nos indica que está relacionado con las variables de la empresa como las estructuras, los principios, los procesos, la relación interpersonal de los trabajadores y las metas tanto del individuo y la organización.

Para Patrón (2017) el conocimiento del entorno laboral es muy importante para el éxito de cada organización, especialmente si se encuentra dentro de un entorno de competencia, por lo que es un aspecto importante saber gestionar, para poder analizar el origen del conflicto y la insatisfacción, cómo continuar con soluciones y efectividad cercanas a problemas futuros; Sin embargo, trabajar para mantener el entorno laboral apropiado no es solo una responsabilidad de posiciones más altas, sino que también la cooperación de todos, ya que se mejora directamente por otros cambios: el trabajo, el desarrollo profesional, obligaciones de la organización, plática interna, liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y otros.

Importancia del clima laboral

El entorno laboral es muy importante en la organización, porque es un factor básico que afecta tanto la efectividad del empleado como lo negativo, porque es la percepción común de todo o la mayoría del personal relacionado con el medio ambiente en el cual desarrollan sus actividades en el trabajo a diario; esto significa que estas son opiniones de los individuos sobre las estructuras físicas (infraestructura y muebles), la interacción entre individuos (relaciones con coordinadores, jefes o clientes) y las reglas establecidas por la gerencia en la organización. Como parte de esto, debe mencionarse que el comportamiento se muestra en el trabajo para un empleado, este no es el producto de tales componentes organizacionales, pero depende de la opinión de que una persona se basa en el medio ambiente, la responsabilidad, la ideología, la conexión, la dificultad, el valor, etc. Eso se reflejará por el comportamiento final que afecta el rendimiento; Por eso se es importante saber los factores del ambiente lo cuales se pueden mejorar o eliminar si son necesarios (Chirinos et al, 2018).

Para Bordas (2016) menciona que la importancia del clima laboral radica en describir el ambiente ante la visión de los empleados, por lo que es importante saber prevalecer la satisfacción laboral.

Características del clima laboral

Para Matos (2017) el ambiente laboral tiene características siempre cambiantes debido a la globalización del mundo empresarial, hoy en día es sumamente importante lograr satisfacer a los clientes de la empresa, por esta razón de la misma manera es importante que nuestros colaboradores, se sientan satisfechos con el entorno que le rodea dentro de la organización para poder trabajar de manera eficiente.

Ambiente físico: está delimitado por el espacio físico de manera común por todos los colaboradores donde se convive en la organización.

Ambiente social: es la manera que los trabajadores socializan entre los departamentos en la organización sin importar el área al contrario la buena comunicación entre ellas.

Comportamiento organizacional: es el proceso por el cual se ve el cumplimiento de las metas trazadas por área tanto organización como de forma personal lo que resalta de ello es la puntualidad, así como la productividad.

Comunicación: lo que se busca es la buena comunicación para generar confianza de la misma manera el respeto y el buen trato a cada individuo, con el fin de lograr tener un ambiente de trabajo adecuado para el logro de los objetivos.

Pertenencia: fomentar la unión para el trabajo en grupo, así como de manera personal sin perder la identidad.

Capacitación: ayuda a mejorar el desarrollo de las actividades de los colaboradores logrando de la misma forma motivarse para tener un mejor clima.

Evaluación: se busca mejorar la empresa y para ello se coloca al colaborador en el puesto según su perfil para que pueda desarrollar su labor de manera efectiva.

Elementos del clima laboral

El clima laboral es un entorno donde el producto van a hacer los efectos de varios factores, ya sea de carácter objetiva o subjetiva. Esto quiere decir que va a depender de la percepción del individuo en el cual se desarrolla, para poder relacionarse, a continuación, resaltaremos los principales factores del entorno laboral (Acosta, 2018).

Elementos subjetivos: son los aspectos que tiene como resultado la interpretación de los individuos se consideró los siguientes:

Desafío: actitud del colaborador frente a los retos de la labor.

Cooperación: es el sentir de la colaboración por parte de los colaboradores con los jefes.

Responsabilidad: son las decisiones con autonomía para la labor.

Identidad: es el sentir compartido de las metas entre individuo y organización.

Relaciones: es la conciencia del entorno con los demás dentro de la organización.

Desarrollo: es el acto de realizar las actividades.

Comunicación: es el medio que vincula las buenas relaciones.

Conflicto: es el manejo de las problemáticas por los miembros de la organización.

Elementos objetivos: son los aspectos que se revelan en primeras instancias y son de fácil observación estos son:

Estructurado: es la forma de organizar de forma burocrática con las reglas tramites y otros.

Remuneración: es el grado de dar el beneficio monetario según la organización y el puesto el cual ejerce.

Estándares: esto se refiere a las metas, así como los objetivos de la empresa con respecto a la calidad de producto y rendimiento.

Recompensas: es la implementación de premiar por su buena labor y lograr los resultados.

Dimensiones del clima laboral

- **Liderazgo**

Es la influencia de un individuo hacia otra, permitiéndoles animarlas a trabajar con entusiasmo por un mismo objetivo. De la misma manera, el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para lograr objetivos establecidos. Esto quiere decir el liderazgo es una interacción entre individuos que tiene lugar a través del proceso de comunicación interpersonal y se analiza sobre la base de las relaciones existentes entre las personas de una organización determinada (Bordas Martínez, 2016).

Indicadores:

Trabajo en equipo, son las actividades que se desarrolla en conjunto de grupos de 2 o más personas con el fin de cumplir de manera más rápida ya planificada.

Predicar con el ejemplo, es dar el ejemplo a sus colaboradores con la práctica de esta manera guiar por un buen camino.

Confianza, es la sociedad que se puede crear entre los individuos de una organización con el fin de solucionar alguna problemática que se presente.

Solucionador de problemas, es la capacidad que tiene un líder de poder solucionar los conflictos que aquejen a la organización.

- **Satisfacción laboral**

Es el nivel de conformidad de los colaboradores con el entorno y las condiciones del trabajo. Esta es un tema de gran importancia porque puede ayudarlo a lograr un buen desempeño en la organización, un trabajo de calidad y mucha productividad (Bordas Martínez, 2016).

Indicadores:

Ambiente laboral adecuado, dentro de una organización es importante mantener un ambiente adecuado para que los trabajadores puedan cumplir sus actividades de manera eficiente.

Reconocimiento, esto se va dando de acuerdo con el trabajo que cumple con los objetivos y metas según su responsabilidad.

Incentivos económicos, este indicador se desarrolla cuando los colaboradores cumplen la meta trazada y a raíz de ello se dan los incentivos ya sea monetarias o porcentajes según su sueldo.

- **Comunicación**

La comunicación es de carácter importante dentro de una organización ya que con ella se podrá llegar al éxito, la buena comunicación es sinónimo dentro de una empresa de la organización, coordinación, eficiencia y el trabajo en equipo (Bordas Martínez, 2016).

Indicadores

Comunicación asertiva, es la manera de entablar sus pensamientos, ideas, sentimientos con la finalidad de tener buenas relaciones con los demás para una mejor organización.

Empatía, es la manera que un individuo se pone en los zapatos de otros para poder solucionar problemáticas con el fin de satisfacer al cliente.

Cordialidad, es la manera de tratar al cliente de forma respetuosa, amable y con el buen trato para satisfacer la necesidad que desean cubrir en la organización.

- **Práctica de valores**

Estos son principios que permiten tener un buen comportamiento a partir de nuestra percepción de nosotros mismos como seres humanos. Son las creencias que nos ayudan a elegir, valorar, preferir una cosa sobre otra. De la misma manera también son las fuentes de plenitud y satisfacción (Bordas Martínez, 2016).

Indicadores

Disciplina, es el orden que se lleva a la empresa para un mejor desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Responsabilidad, son las encargaturas que se les asigna a los colaboradores dentro de la organización en la que cumplen con la política y reglamento de manera adecuada.

Compromiso, es la manera de sentirse identificados con la organización y con ella sentirse involucrado al logro de los objetivos de la empresa.

2.2.2. Rendimiento laboral

Definición

Según Koopmans et al. (2016) define al rendimiento como comportamientos determinados importantes para cumplir los objetivos o metas de la organización, las cuales se encuentran controlados por el colaborador.

Por otro lado, en la actualidad:

El rendimiento es uno de los aspectos más explorados en la literatura de la psicología en una organización. En cual resaltaba la disciplina como estudio principal, pero en la actualidad va más allá de evaluar de forma diferente al rendimiento como la productividad, así como la eficacia de los colaboradores (Gabini, 2018)

Dimensiones del rendimiento laboral

Para estos estudios, las más acertadas y de manera más cercana a la realidad de la población fue desarrollado por Koopmans et al. (2011) el cual agrupa las dimensiones en tres, las cuales se describirá a continuación:

- **Rendimiento de las tareas**

Es el grado de competencia que el empleado demuestra en las actividades que son reconocidas y contribuyen a la organización.

Indicadores

Calidad de trabajo, es la satisfacción de las necesidades para los trabajadores.

Planificación y organización del trabajo, es la manera de tener de forma ordenada las actividades que se llevaran a desarrollar en la organización, para el cumplimiento de las metas.

- **Rendimiento en el contexto**

Es el comportamiento extra por parte de un individuo, el cual ya sea directa o indirectamente, este ayuda a promover de manera efectiva el funcionamiento de una organización.

Iniciativa, es la forma de dar el primer paso por parte del individuo para poder resolver un problema.

Retroalimentación, es la manera de aprender de las casuísticas para mejorar.

- **Comportamientos laborales contraproducente**

Son los comportamientos negativos que no generan valor a la organización, como los comportamientos antisociales.

Indicadores

Negatividad, son los comportamientos que fomentan la crítica destructiva hacia los compañeros y la organización.

Comportamiento que dañen a la organización, son los comportamientos que generan la inestabilidad de la organización por comentarios, actos sin valor que afectan de forma negativa a la empresa.

2.2.3. Micro y pequeñas empresas

Según Mares (2017) define a las micro y pequeñas empresas como una entidad empresarial constituida por una persona natural o jurídica que su objetivo es realizar actividades en los campos de extracción, producción, procesamiento, comercialización de bienes o prestar servicios, que puede ser administrada por su dueño, la sociedad a elegir para la empresa dependerá de los dueños. Las micro se caracterizan según el TUO por las ventas que serían inferiores a 150 UIT mientras que las pequeñas realizan ventas anuales de 150 UIT a 1700 UIT, otra de sus características es por el número de colaboradores que tienen para su desarrollo de labores; las microempresas tienen menos de 10 colaboradores y las pequeñas menos de 100 colaboradores.

Son unidades decisivas dentro de un país por el comportamiento económico que tienen, estos a cargo de una persona natural o jurídica, en gran mayoría el propietario es solo un individuo, las MYPES pueden optar por cualquier tipo de empresa y puede ser dirigido de la persona que desee crearla según corresponda en el texto Único Ordenado (TUO) de la ley de competitividad. Formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas y del acceso al empleo decente (Bernilla, 2020)

2.3.Hipótesis

El presente estudio de la investigación no plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva, por la que dicha investigación se realizó el estudio de descripción y caracterización de las variables.

Según Hernández et al (2014) afirma que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y diseño de investigación

- *El nivel de investigación fue descriptivo.*

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es descriptiva por que busca especificar las propiedades y las características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo la tendencia de un grupo o población.

- *El tipo de investigación fue cuantitativo*

Citando las palabras Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación es cuantitativa por que utiliza la recolección de los datos para probar una hipótesis con referencia en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer las pautas de comportamiento y teorías.

- *El diseño de investigación:*

Transversal

Según Hernández, Fernández & Baptista (2003), Las investigaciones de carácter transversal se orienta a la recolección de datos en un determinado momento y en un tiempo único. Tiene a su vez el propósito de describir las variables, así como analizar sus incidencias.

No experimental

Para Hernández, Fernández & Baptista (2003), la investigación no experimental es la que no se puede manipular las variables deliberadamente.

3.2. Población y Muestra

Población.

La población para este estudio fue en su totalidad (8 colaboradores) de la ferretería. Para Arias (2012), es el conjunto de elementos finito o infinito con particularidades similares para los cuales serán prolongables las conclusiones de la investigación.

Muestra no probabilística.

La muestra fue conformada por 4 colaboradores que es el 50% de la población. Según Arias (2012), indica que la muestra es un subconjunto el cual se extrae de la población accesible (pág. 83).

Citando a Cuesta (2009), el muestreo no probabilístico es la técnica en el cual se recoge las muestras en un proceso que no se brinda las mismas oportunidades a los individuos de ser seleccionados.

3.3. Variables, Definición y Operacionalización

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Clima laboral	El clima laboral son las características las cuales describen a una organización las cuales influyen directamente al personal el cual labora dentro de ella, teniendo en cuenta al liderazgo, la satisfacción laboral, comunicación y la práctica de valores (Bordas Martínez, 2016)	Liderazgo	Trabajo en equipo	Likert	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Predicar con el ejemplo		
			Confianza		
			Solucionador de problemas		
		Satisfacción laboral	Ambiente laboral adecuado		
			Reconocimiento		
		Comunicación	Incentivos económicos		
			Comunicación asertiva		
			Empatía		
			Cordialidad		
Práctica de valores	Disciplina				
	Responsabilidad				
			Compromiso		

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Rendimiento laboral	Son los determinados comportamientos importantes para poder lograr las metas y objetivos dentro de una organización los cuales son de carácter voluntario por parte del colaborador con respecto a su calidad de trabajo, iniciativa y comportamientos negativos. (Koopmans L. B., 2016)	Rendimiento en las tareas	Calidad de trabajo Planificación y organización de trabajo	Likert	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		Rendimiento en el contexto	Iniciativa		
			Retroalimentación		
		Comportamiento contraproducente	Negativismo Comportamiento que dañen a la organización		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

- *La técnica usada fue la encuesta*

Para Arias (2012) se entiende por técnica de investigación, el procedimiento de obtener datos o información.

- *El instrumento usado fue un cuestionario*

Estuvo compuesto por 19 preguntas, la primera parte sobre la variable del clima laboral y la segunda por la variable rendimiento laboral, para Arias (2012) un instrumento de recolección de datos es el recurso o formato, que se va a utilizar para registrar y almacenar información.

- *Validez del instrumento*

Esta fue obtenido a través de la aprobación de los 3 expertos los cuales aprobaron el instrumento como se puede observar en el anexo 3.

- *Confiabilidad*

Esta fue obtenida por medio del alfa de Cronbach con un nivel de aceptación de 0.88 que está en el nivel muy buena según la tabla de valor como se puede observar en el anexo 4.

3.5. Método de análisis de datos

La recolección de datos en la presente investigación se realizó mediante la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte. Una vez se obtuvo los resultados, se procedió a la presentación de tablas, así como las figuras, la confiabilidad utilizando el Microsoft Excel. Para concluir con los análisis de resultados.

Según Hernández & Mendoza (2018) menciona que utilizando el plan de análisis sirve para establecer, evaluar los datos obtenidos a través de la encuesta: su importancia también radica en que permite describir y simplificar los datos obtenidos. Además, nos ayuda a conocer la relación entre las variables tomadas para el estudio al diseñar una comparación entre ellas y mostrar sus diferencias para predecir el resultado posterior.

3.6. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos fueron tomados del reglamento de integridad científica aprobado por consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH católica y estas son:

Principio de protección a las personas

En este estudio se aplicó el principio de protección personal, a los empleados de la ferretería Horizonte, se informó del consentimiento informado, cuya diligencia fue voluntario, algunos colaboradores no accedieron a firmar, era necesario explicar los motivos de esta

investigación, se informó que el documento se especificaba solo para validar la información de los colaboradores, que la encuesta era informativa para futuras investigaciones, sus opiniones sobre el cuestionario también fueron consideradas para la recolección de datos.

Principio de beneficio y no maleficencia

La investigación científica fue desarrollada con el fin de buscar mejorar el clima laboral en la ferretería Horizonte, para lo cual se informó de la misma manera a los colaboradores, que la investigación una vez terminada podrá ser una fuente de información para los nuevos investigadores que elijan el rubro, así mismo se podrá brindar los resultados a la organización.

Principio a la justicia

En la investigación se desarrolla el principio de justicia en el momento de que los colaboradores llenen de manera personal y de juicio propio las encuestas, el cual será llevado y aplicada en el Excel de manera transparente sin alterar algún dato para obtener los resultados de forma legítima, de esta manera no se verá reflejado el interés propio de los investigadores y serán resultados aplicados a la realidad de la ferretería Horizonte.

Principio a la integridad científica

En la investigación se aplicó la integridad científica cuando se indicó y desarrolló la encuesta, para luego procesar toda la información en el programa y tener los resultados, de esta manera aplicar los métodos de recolección de información en nuestro marco teórico buscando referencias válidas, para una investigación competente y de carácter íntegro a la institución.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

El estudio implementa los principios de libre participación y derecho a la información, en el cual los empleados de las ferreterías son informados sobre la visión, propósito de la investigación científica y la razón de ser de las encuestas, para así tener la oportunidad de aclarar su punto de vista. dudas y temores hacia el desarrollo del método, voluntarios, gratuitos y con su consentimiento para recolectar información.

Principio de cuidado del medio ambiente y biodiversidad

El estudio aplica el principio de cuidado del medio ambiente, que se preocupa tanto por el medio ambiente como por la biodiversidad, por lo que al momento de la recolección de datos no se utilizaron recursos animales ni vegetales. Asimismo, no se alteró la biodiversidad porque solo en este estudio se contactó a los colaboradores de la ferretería Horizonte (Uladech, 2023).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

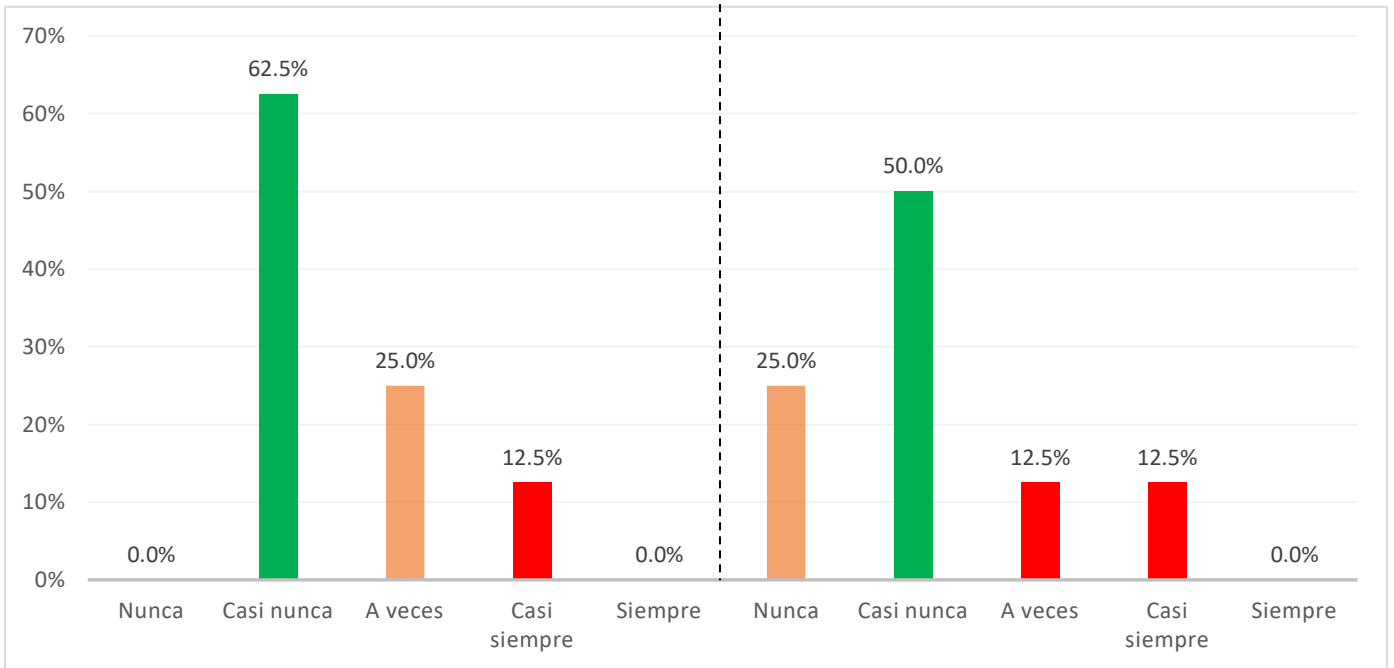
El liderazgo para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023

Respuestas	N	Porcentaje
01.- Trabaja en equipo		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	62.5
A veces	2	25.0
Casi Siempre	1	12.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0
02.- Adiestramiento del líder al colaborador con el ejemplo		
Nunca	2	25.0
Casi Nunca	4	50.0
A veces	1	12.5
Casi Siempre	1	12.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0
03.- Inspira confianza el líder entre los colaboradores		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	25.0
A veces	1	12.5
Casi Siempre	3	37.5
Siempre	2	25.0
Total	8	100.0
04.- Solución óptima del líder a las problemáticas		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	25.0
A veces	4	50.0
Casi Siempre	2	25.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte.

Figura 1

Equipo de trabajo



Nota. Datos extraídos de la tabla 1.

Figura 3

Adiestramiento del líder con el ejemplo

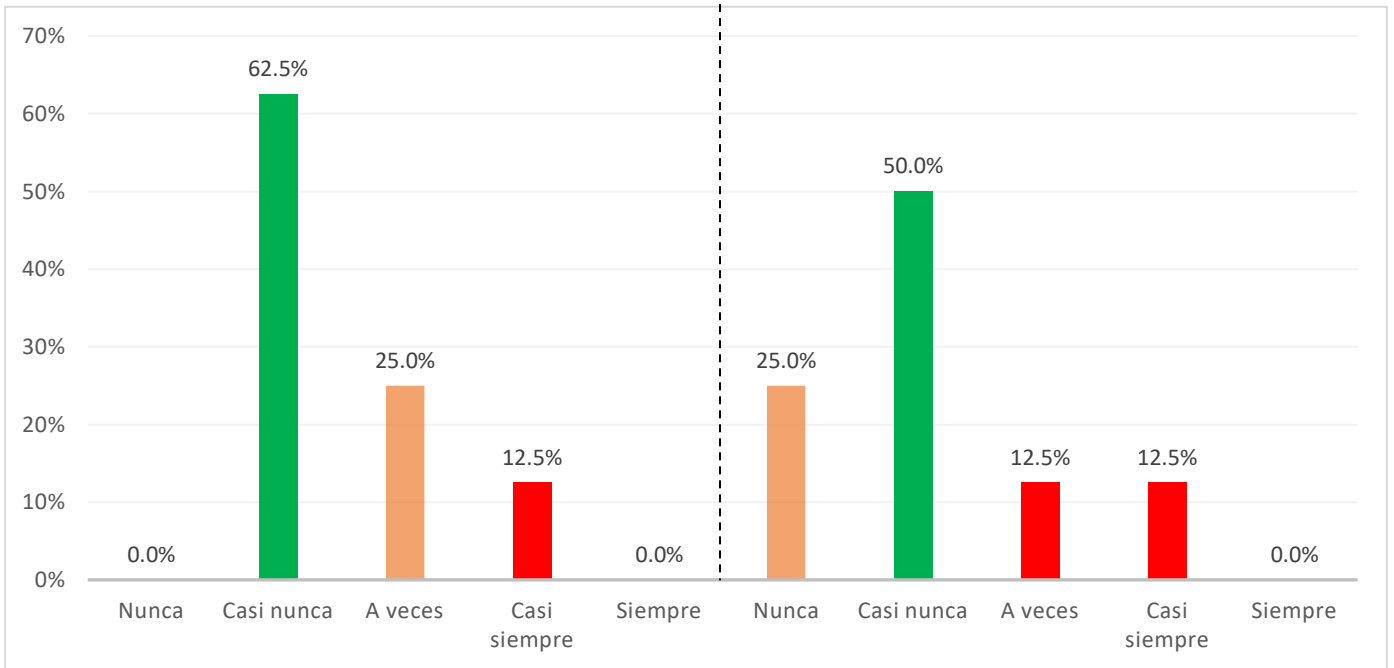
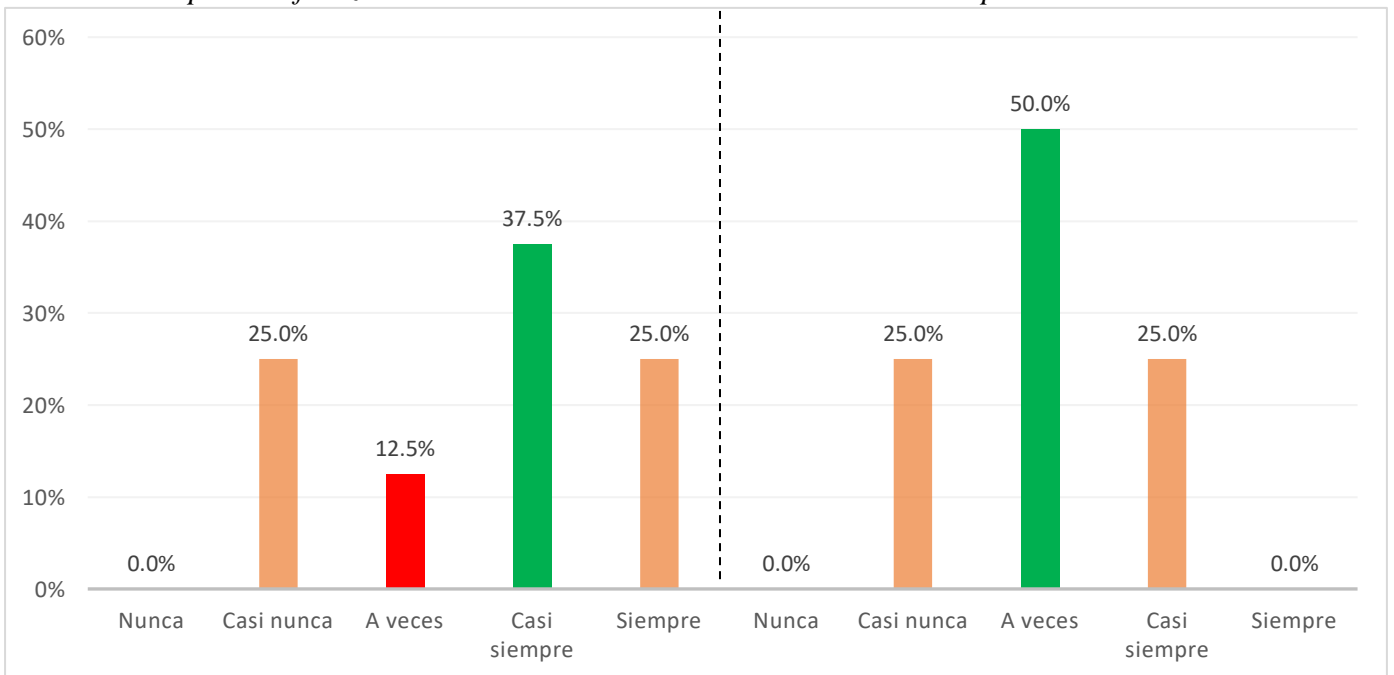


Figura 2

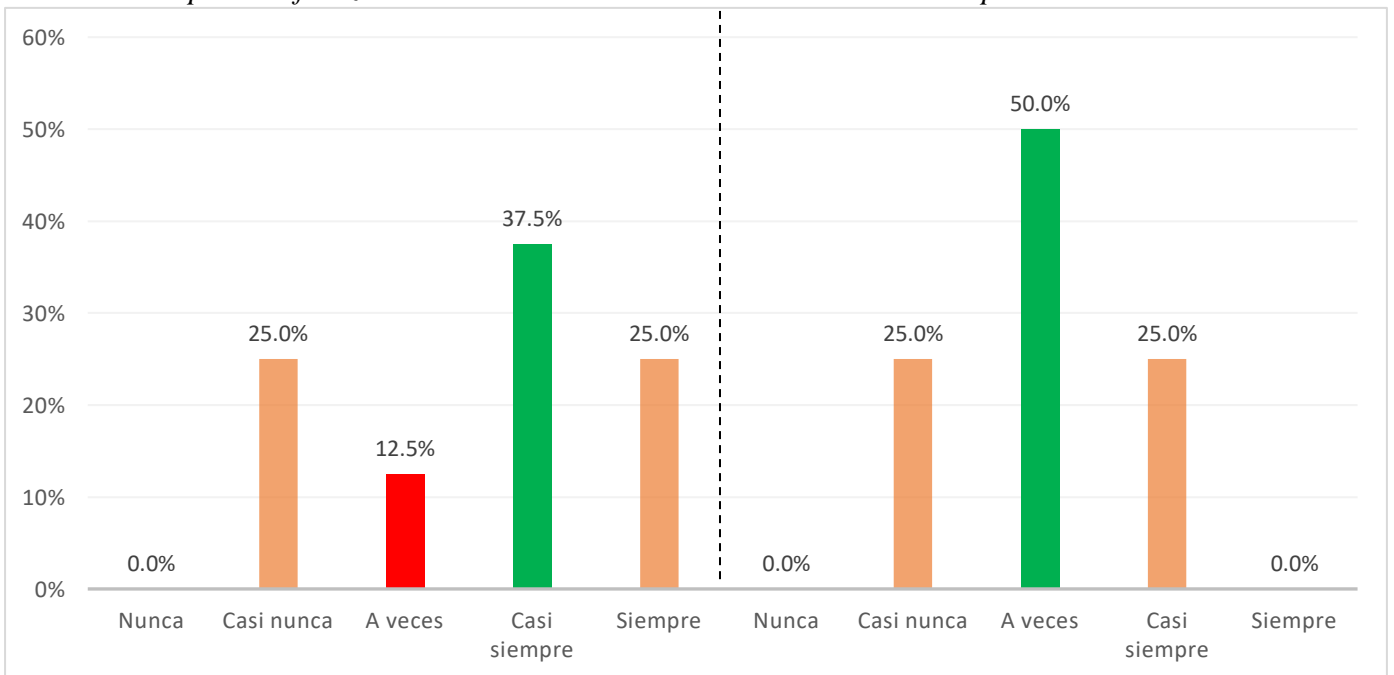
Líder inspira confianza



Nota. Datos extraídos de la tabla 1.

Figura 4

Soluciones optimas del líder



Interpretación.

La tabla 1 y la figura 1, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% casi siempre trabajan en equipo, seguido por un 25% que a veces y un 62.5% que casi nunca.

La tabla 1 y la figura 2, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% casi siempre el líder adiestra a los colaboradores con el ejemplo, seguido por un 12.5% que a veces, el 50% casi nunca y un 25% que nunca.

La tabla 1 y la figura 3, muestra que, del total de colaboradores, el 25% siempre el líder inspira confianza a los colaboradores, seguido por un 37.5% que casi siempre, el 12.5% a veces y un 25% que casi nunca.

La tabla 1 y la figura 4, muestra que, del total de colaboradores, el 25% casi siempre el líder da soluciones optimas frente a las problemáticas, seguido por un 50% que a veces y un 25% que casi nunca.

Tabla 2

La satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023

05.- El ambiente laboral adecuada		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	25.0
A veces	2	25.0
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

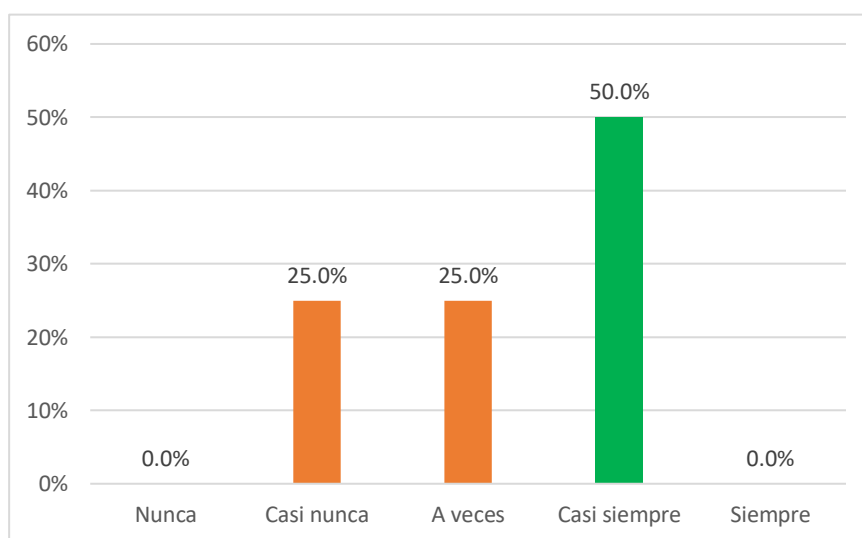
06.- Reconocimiento a los colaboradores		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	25.0
A veces	2	25.0
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

07.- Los incentivos monetarios son satisfactorios		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	62.5
A veces	2	25.0
Casi Siempre	1	12.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte.

Figura 5

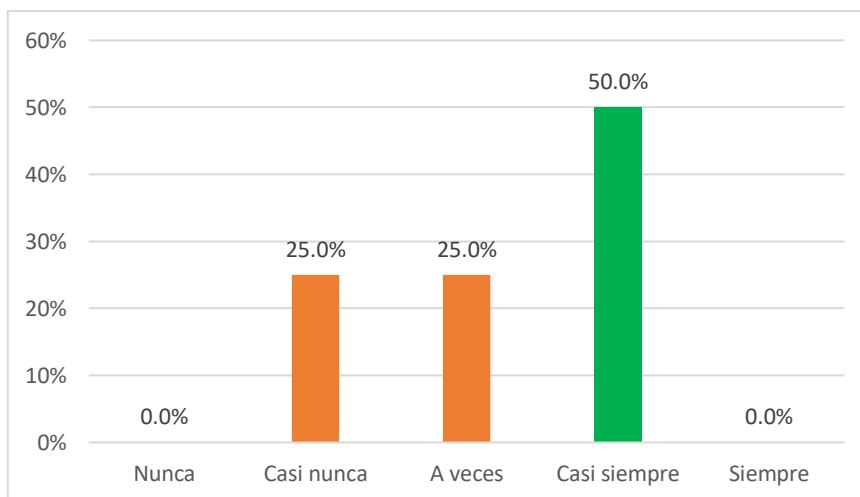
Ambiente laboral adecuado



Nota. Datos extraídos de la tabla 2.

Figura 6

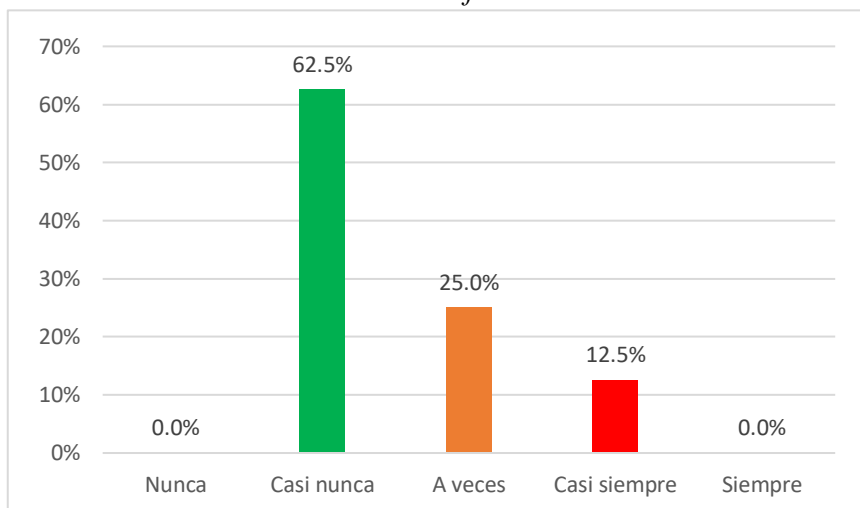
Reconocimiento a los colaboradores



Nota. Datos extraídos de la tabla 2.

Figura 7

Los incentivos monetarios son satisfactorios



Nota. Datos extraídos de la tabla 2.

Interpretación.

La tabla 2 y la figura 5, muestra que, del total de colaboradores, el 50% casi siempre tiene un ambiente laboral adecuado, seguido por un 25% que a veces y un 25% que casi nunca.

La tabla 2 y la figura 6, muestra que, del total de colaboradores, el 50% casi siempre les hacen reconocimiento por su labor, seguido por un 25% que a veces y un 25% que casi nunca.

La tabla 2 y la figura 7, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% casi siempre los incentivos monetarios son satisfactorios, seguido por un 25% que a veces y un 62.5% que casi nunca.

Tabla 3

La comunicación para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

08.- Comunicación asertiva entre jefe y colaborador		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	6	75.0
A veces	1	12.5
Casi Siempre	1	12.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

09.- Práctica de la empatía		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	25.0
A veces	4	50.0
Casi Siempre	2	25.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

10.- Comunicación cordial entre colaboradores		
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	4	50.0
A veces	1	12.5
Casi Siempre	3	37.5
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte.

Figura 8

Comunicación asertiva entre jefe y colaborador

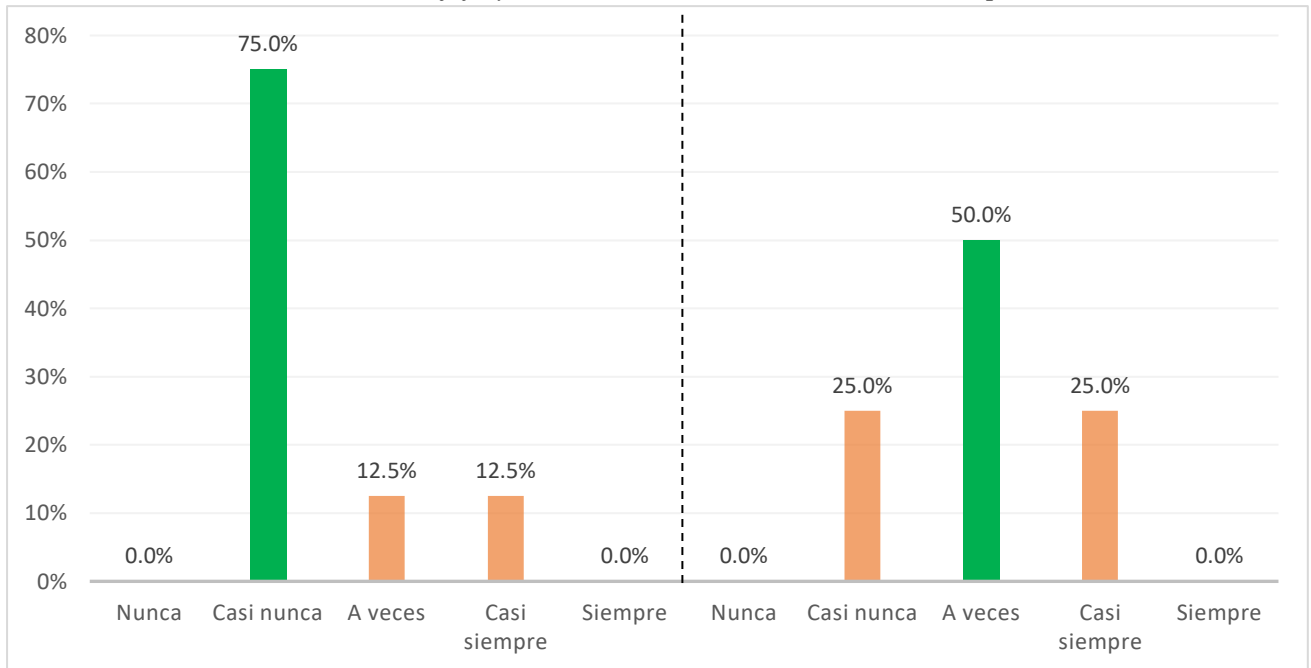
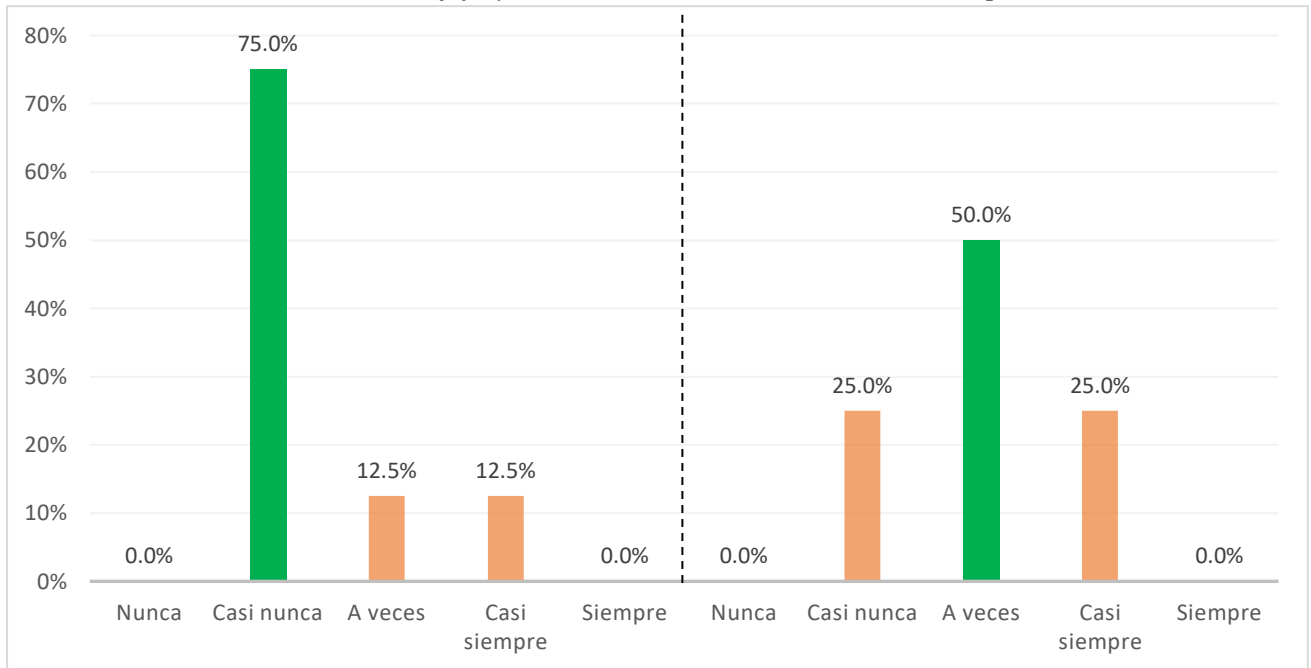


Figura 10

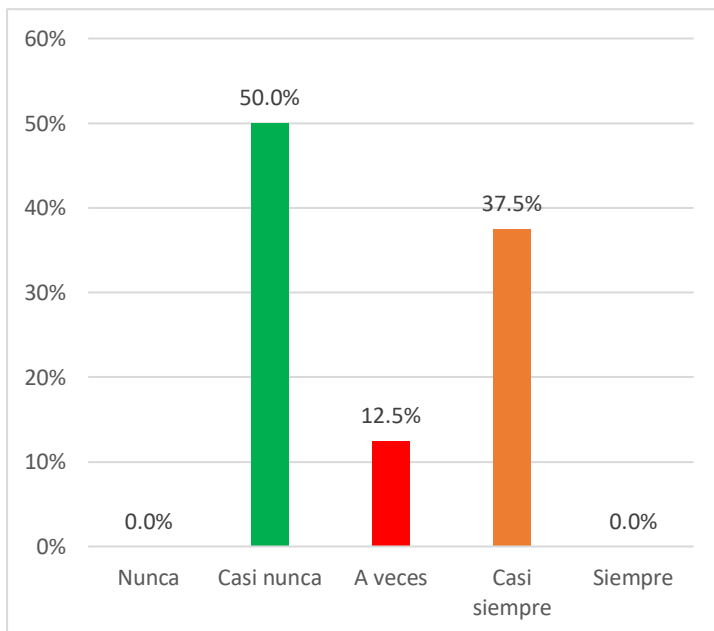
Práctica de la Empatía



Nota. Datos extraídos de la tabla 3.

Figura 9

Comunicación cordial entre colaboradores



Nota. Datos extraídos de la tabla 3.

Interpretación.

La tabla 3 y la figura 8, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% casi siempre tiene comunicación asertiva entre jefes y colaboradores, seguido por un 12.5% que a veces y un 75% que casi nunca.

La tabla 3 y la figura 9, muestra que, del total de colaboradores, el 25% casi siempre practican empatía entre colaboradores, seguido por un 50% que a veces y un 25% que casi nunca.

La tabla 3 y la figura 10, muestra que, del total de colaboradores, el 37.5% casi siempre hay comunicación cordial entre colaboradores, seguido por un 12.5% que a veces y un 50% que casi nunca.

Tabla 4

La práctica de valores para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

11.- Aplica la disciplinado en su labor		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	12.5
A veces	3	37.5
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

12.- Aplica la responsabilidad en su labor		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	3	37.5
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	1	12.5
Total	8	100.0

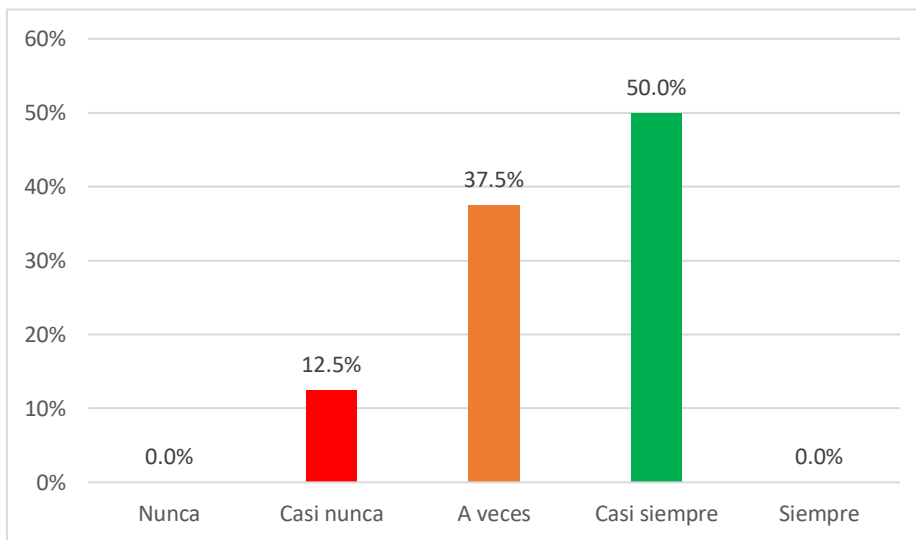
13.- Comprometido con las labores		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0

A veces	3	37.5
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	1	12.5
Total	8	100.0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte.

Figura 11

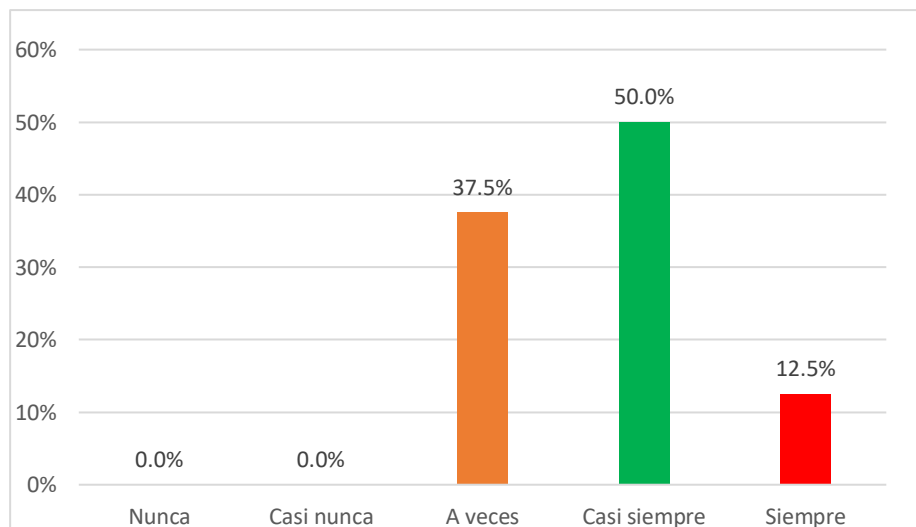
Aplica la disciplina en su labor



Nota. Datos extraídos de la tabla 4

Figura 12

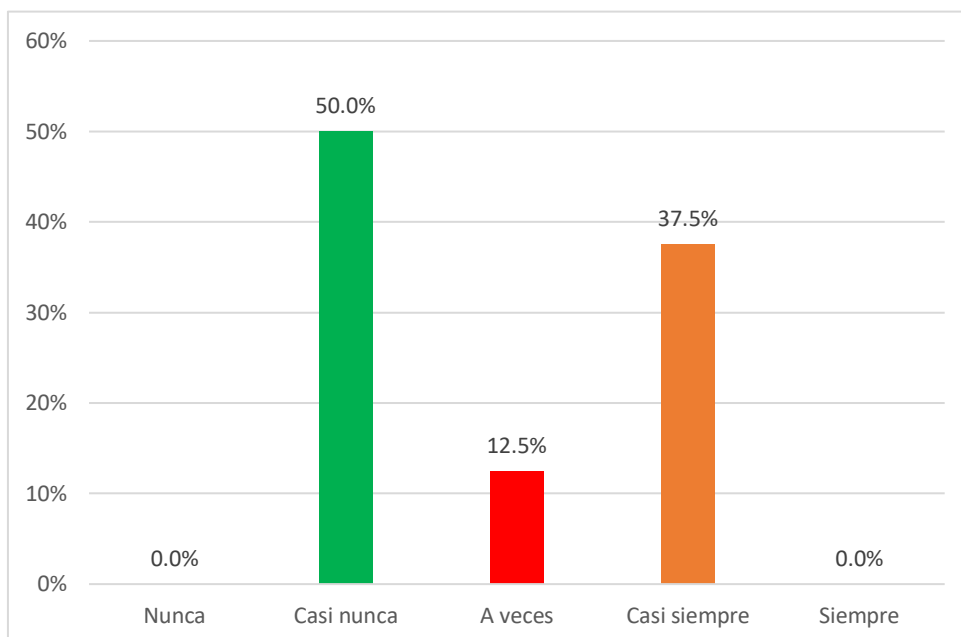
Aplica la responsabilidad en su labor



Nota. Datos extraídos de la tabla 4

Figura 13

Comprometido con sus labores



Nota. Datos extraídos de la tabla 4

Interpretación.

La tabla 4 y la figura 11, muestra que, del total de colaboradores, el 50% casi siempre aplican la disciplina en su labor, seguido por un 37.5% que a veces y un 12.5% que casi nunca.

La tabla 4 y la figura 12, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% siempre son responsables en su labor, seguido por un 50% que casi siempre y un 37.5% que a veces.

La tabla 4 y la figura 13, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% siempre esta comprometidos con su labor, seguido por un 50% que casi siempre y un 37.5% que a veces.

Tabla 5

El rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023

14.- Desarrolla sus labores con tiempo y esfuerzo		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	2	25.0
Casi Siempre	5	62.5
Siempre	1	12.5
Total	8	100.0

15.- Planifica su trabajo con el tiempo		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	12.5
A veces	1	12.5
Casi Siempre	5	62.5
Siempre	1	12.5
Total	8	100.0

16.- Participación activamente en soluciones de problemas		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	3	37.5
Casi Siempre	4	50.0
Siempre	1	12.5
Total	8	100.0

17.- Utiliza su experiencia en sus actividades		
Respuestas	N	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	6	75.0
Casi Siempre	2	25.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

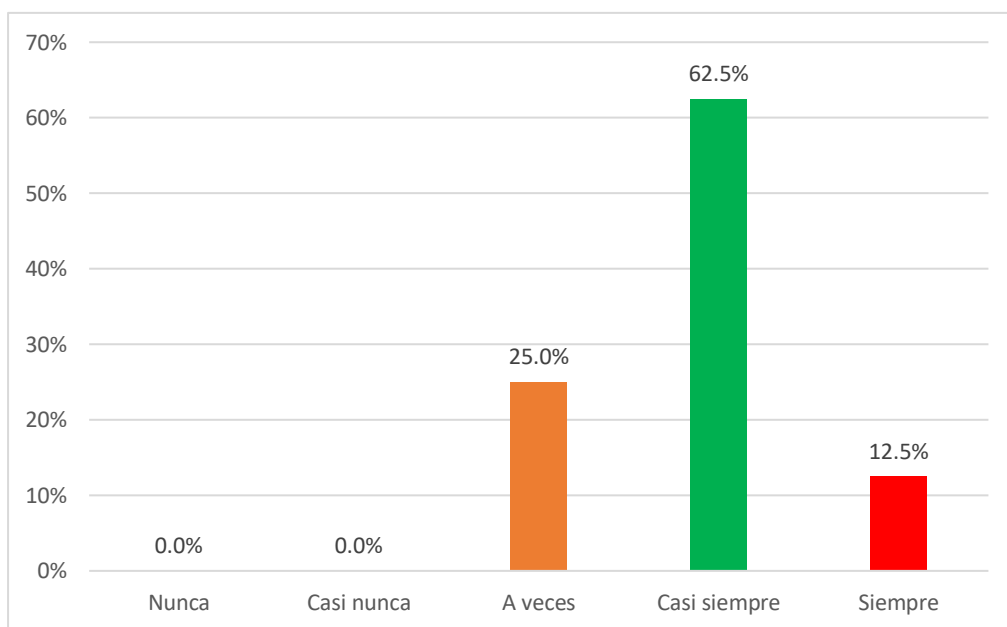
18.- Quejas sin importancia		
Nunca	5	62.5
Casi Nunca	3	37.5
A veces	0	0.0
Casi Siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100,0

19.- Aspectos negativos con los compañeros		
Nunca	5	62.5
Casi Nunca	3	37.5
A veces	0	0,0
Casi Siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	8	100.0

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferretería Horizonte.

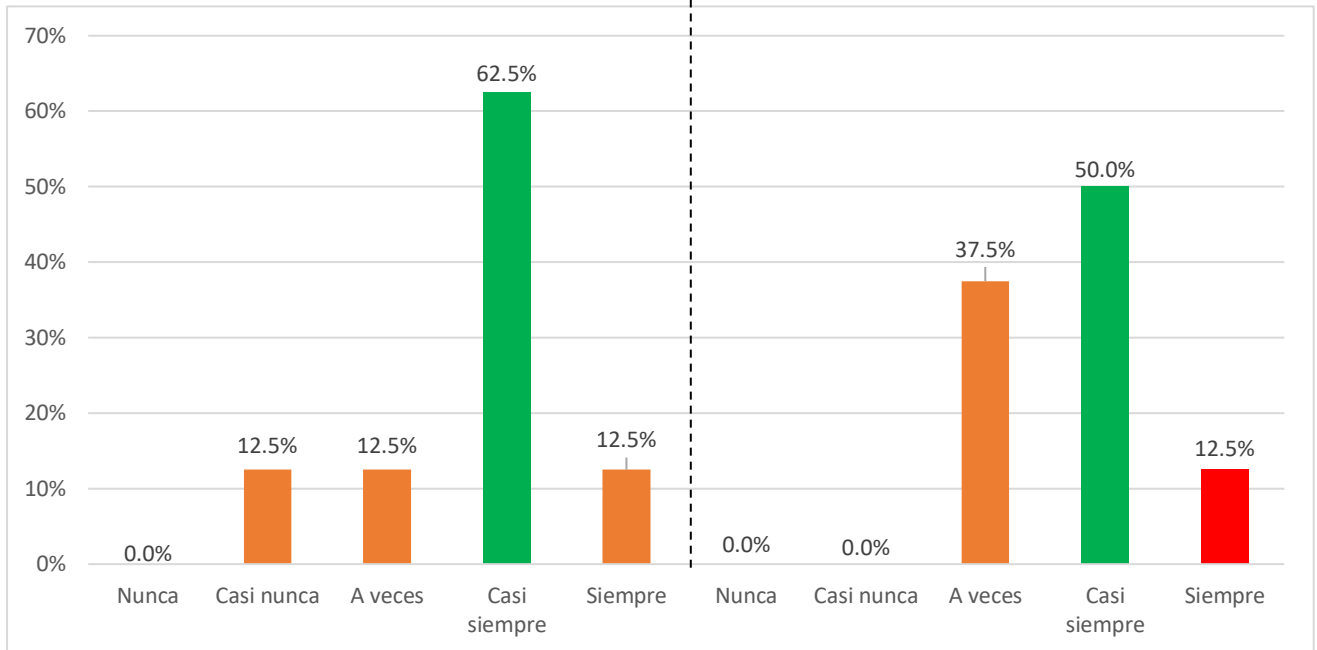
Figura 14

Desarrolla sus labores con tiempo y esfuerzo



Nota. Datos extraídos de la tabla 5.

Figura 15
Planifica su trabajo con tiempo



Nota. Datos extraídos de la tabla 5.

Figura 17
Participación activa en soluciones de problemas

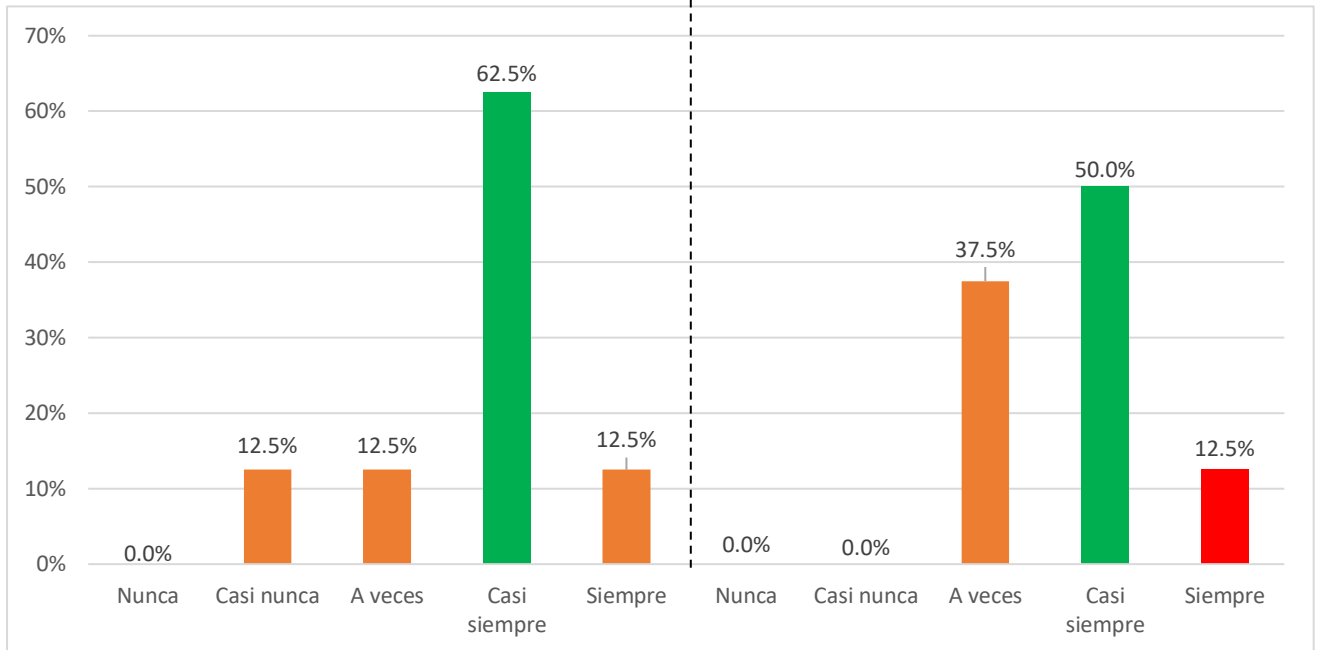
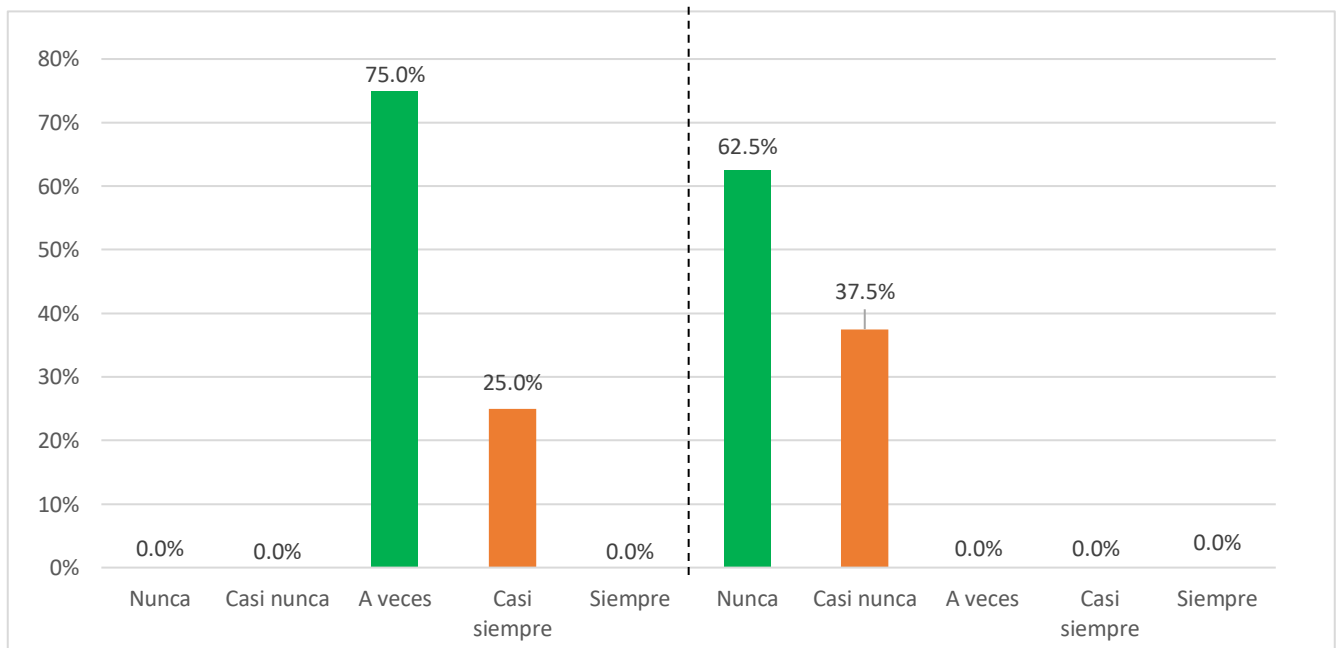


Figura 16
Utiliza su experiencia en sus actividades



Nota. Datos extraídos de la tabla 5.

Figura 18
Quejas sin importancia

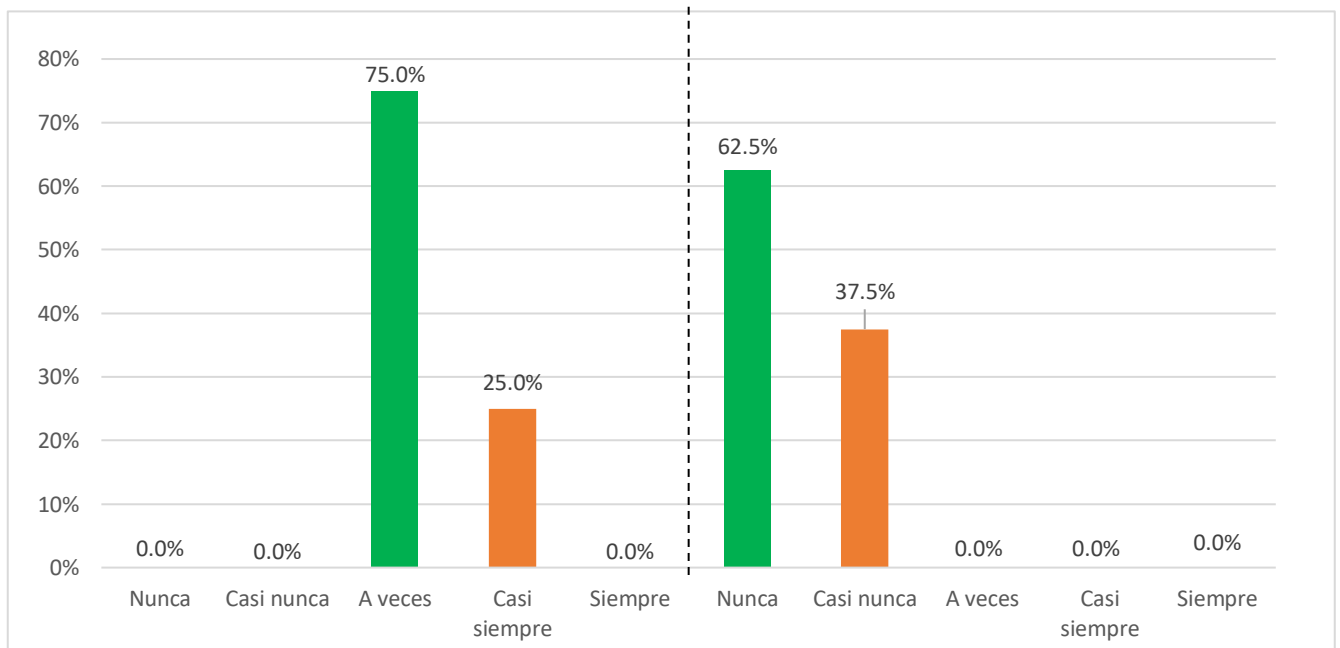
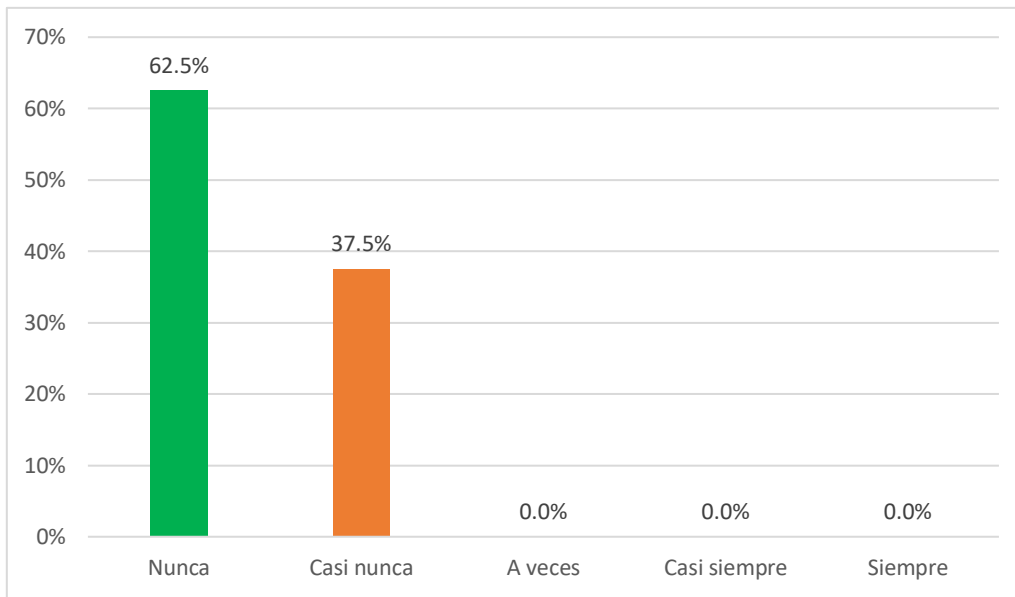


Figura 19
Aspectos negativos con los compañeros



Nota. Datos extraídos de la tabla 5.

Interpretación.

La tabla 5 y la figura 14, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% siempre desarrollan sus labores con tiempo y esfuerzo, seguido por un 62.5% que casi siempre y un 25% que a veces.

La tabla 5 y la figura 15, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% siempre planifican su trabajo a tiempo, seguido por un 62.5% que casi siempre, el 12.5% que a veces y un 12.5% que casi nunca.

La tabla 5 y la figura 16, muestra que, del total de colaboradores, el 12.5% siempre participan activamente en las soluciones de los problemas, seguido por un 50% que casi siempre y un 37.5% que a veces.

La tabla 5 y la figura 17, muestra que, del total de colaboradores, el 25% casi siempre utilizan su experiencia en sus actividades y seguido por un 75% que a veces.

La tabla 5 y la figura 18, muestra que, del total de colaboradores, el 37.5% casi nunca realizan quejas sin importancia y seguido por un 62.5% que nunca.

La tabla 5 y la figura 19, muestra que, del total de colaboradores, el 37.5% casi nunca realizan aspectos negativos con los compañeros y seguido por un 62.5% que nunca.

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 01: Describir el liderazgo para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

Respecto al liderazgo, el 62,5% de colaboradores indican que casi nunca se trabajan en equipo (tabla 1), la cual coincide con la información de Yaranga (2020) quien manifiesta en su investigación que el 34% de los colaboradores casi siempre se trabaja en equipo con el fin de mejorar sus relaciones sociales y el trabajo, así mismo Rodríguez (2021) en su investigación que el 50% de los colaboradores que el trabajo integrado con los compañeros se aplica casi siempre para el mejor desarrollo de las actividades y con el fin de lograr el objetivo, de la misma forma Lezama (2020) manifiesta en su investigación que es siempre importante el trabajo en equipo y se aplica al 100%. De acuerdo con los resultados podemos resaltar que el trabajo en equipo es muy importante ya que con ello podemos lograr los objetivos planteados de la misma manera, aumenta la motivación y la creatividad de tal forma que ayuda a fortalecer las habilidades sociales para un mejor rendimiento.

El 50% de colaboradores manifiesta que casi nunca el líder adiestra con el ejemplo (tabla 1), la cual coincide con la información de Portocarrero (2021) tal como se aprecia los resultados de un 37% que nunca el líder predica con el ejemplo trayendo como consecuencia la incomodidad por parte de los colaboradores hacia el líder. Para Bordas (2016) Predicar con el ejemplo, es dar el ejemplo a sus colaboradores con la práctica de esta manera guiar por un buen camino. De acuerdo con los resultados obtenidos podemos concluir que el líder que no predica con el ejemplo no puede ser parcial al momento de pedir a los colaboradores que acaten acciones las cuales no cumple, ya que si un líder aplica el adiestramiento con el ejemplo tendrá como resultado que los colaboradores tenga mayor identidad con la empresa y el trabajo.

El 37,5% de los colaboradores manifiesta que casi siempre el líder inspira confianza (tabla 1). La cual coincide con la información Rodríguez (2021) en su investigación que el 50% de los colaboradores consideran que muy pocas veces el liderazgo que ejerce es el adecuado dentro de la empresa. Para Bordas (2016) el líder inspira Confianza, es la sociedad que se puede crear entre los individuos de una organización con el fin de solucionar alguna problemática que se presente. De acuerdo con los resultados obtenidos se muestra la importancia del líder el cual debe generar confianza a los subordinados para un mejor desempeño dentro de la empresa.

El 50% de colaboradores manifiesta que a veces el líder da soluciones óptimas (tabla 1). La cual coincide con la información de Rodríguez (2021) en su investigación que el 50% dan soluciones al detectar problemas dentro de la empresa el cual lo corrige a tiempo el líder para no interrumpir en el desarrollo de las actividades, de la misma manera Portocarrero (2021) en su investigación aprecia los resultados de un 37,5% que a veces el líder da soluciones óptimas frente a las problemáticas que se le presente en el desarrollo de las actividades. De acuerdo con los resultados obtenidos se muestra la importancia del líder al momento de dar soluciones óptimas frente a los problemas que se presenten y así no interrumpir el trabajo de los colaboradores para su mejor desempeño.

Objetivo específico 02: Describir la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

Respecto a la satisfacción laboral 50% los colaboradores manifiestan que casi siempre hay un ambiente adecuado (tabla 2), la cual coincide con la información de Santisteven (2021) en su investigación que el 56% consideran un ambiente laboral bueno, así mismo coincide Álvarez & Bautista (2020) quien manifiesta en su investigación que el 31% sienten un clima adecuado dentro del trabajo por el cual pueden desarrollar sus actividades, la cual coincide Rodríguez (2022) en su investigación que el 80% siempre sienten comodidad en el ambiente laboral. De acuerdo con los resultados toda empresa que pueda dar un ambiente adecuado al personal podrá tener una mayor productividad y de la misma forma un clima laboral armonioso.

El 50% de colaboradores manifiesta que casi siempre se les reconoce por cumplir las metas establecidas (tabla 2), la cual coincide con la información de Portocarrero (2021) en su investigación se aprecia los resultados de un 87,5% que casi siempre se les ha brindado un reconocimiento por su labor al momento de lograr los objetivos, de la misma forma León (2022) quien manifiesta en su investigación que el 65% son recompensados al momento de lograr sus objetivos dentro de la empresa ofreciéndoles horarios de trabajo flexibles. La importancia de tener un colaborador recompensado por su labor hace que este se sienta identificado con la empresa teniendo como consecuencia un personal motivado y productivo.

El 62,5% de colaboradores manifiesta que casi nunca se siente satisfecho por los incentivos monetarios (tabla 2), la cual coincide Rodríguez (2022) en su investigación afirma que el 60% de los colaboradores siempre sienten satisfacción de las necesidades mediante el salario, de la misma forma Portocarrero (2021) en su investigación se aprecia los resultados de un 50%

que casi nunca se sienten satisfechos por los incentivos económicos que se les otorga en la organización. De acuerdo con los resultados podemos observar cual importante es recompensar a los trabajadores para mantenerlos motivados en la empresa y así poder obtener su mejor desempeño en las actividades que realizan.

Objetivo específico 03: Describir la comunicación para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

Respecto a la comunicación el 75% de colaboradores manifiesta que casi nunca la comunicación es asertiva entre jefe y colaboradores (tabla 3), la cual coincide con la información de Santisteven (2021) quien manifiesta en su investigación que el 44% la relación entre jefe y colaborador es buena dentro del trabajo, de la misma forma Portocarrero (2021) en su investigación se aprecia los resultados de un 50% que nunca existe una comunicación asertiva entre el jefe y los colaboradores el cual trae problemas en la comunicación que tienen como consecuencia problemas para el desarrollo de las actividades. De acuerdo con los resultados se podría decir que los colaboradores tienen una percepción buena de la comunicación, y el empleador debe considerar mantener un clima adecuado y motivar a la relación con sus colaboradores.

El 50% de los colaboradores manifiesta que a veces se practica la empatía (tabla 3), la cual coincide con la información de Yaranga (2020) quien manifiesta que el 66.67% se practica la empatía entre compañeros, así mismo Lezama (2020) en su investigación que la comunicación es muy afectiva siempre en un 75% con la finalidad de establecer vínculos para un mejor desempeño en la organización, la cual coincide con Rodríguez (2022) en su investigación que 90% siempre son recíprocas entre compañeros. De acuerdo con los resultados se entiende que la empatía dentro de una organización es muy importante porque ayuda a mantener buenas relaciones sociales con el fin de tener un clima laboral adecuado.

El 50% de los colaboradores manifiesta que casi nunca hay una comunicación cordial entre compañeros (tabla 3), la cual coincide con la información de Santisteven (2021) quien manifiesta en su investigación que el 78% la relación entre compañeros es buena dentro del trabajo, así mismo Álvarez & Bautista (2020) en su investigación que el 77% afirma que la mala comunicación genera actividades sin concluir afectando a la organización y generando el desorden, de la misma forma Lezama (2020) en su investigación que 100% siempre se aplica la cordialidad entre compañeros para un mejor clima laboral en la organización. Por lo que es

importante considerar el fortalecimiento de las relaciones laborales internas con el objetivo de mejorar el entorno de trabajo entre los mismos.

Objetivo específico 04: Describir la práctica de valores para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

Respecto a la práctica de valores el 50% de colaboradores manifiesta que casi siempre se consideran disciplinados (tabla 4), la cual coincide con la información de Yaranga (2020) quien manifiesta que el 50% se practica la disciplina casi siempre en las labores contactes que se realiza en la empresa. Respecto a los resultados se concluye que la disciplina es uno de los valores muy importantes dentro de una empresa el cual se realiza las actividades.

El 50% de colaboradores manifiesta que casi siempre son responsables (tabla 4), la cual coincide con la información de León (2022) en su investigación que el 100% de los empleados son responsables con sus tareas asignadas, así mismo Rodríguez (2022) en su investigación afirma que el 90% de los colaboradores practican la responsabilidad cumpliendo con las actividades laborales dentro del horario establecidos. Respecto a los resultados se concluye que, para obtener mejor rendimiento del personal estos deben estar comprometidos con su trabajo de manera responsable tomando la iniciativa de cumplir con sus obligaciones con el fin de tener un ambiente adecuado.

El 50% de colaboradores manifiesta que casi siempre se sienten comprometidos con sus labores (tabla 4), la cual coincide con la información de León (2022) su investigación que el 100% de los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a la organización donde desarrollan sus labores, la cual coincide Rodríguez (2022) en su investigación que el 80% se siente identificado con la empresa, así mismo Portocarrero (2021) en su investigación se aprecia los resultados de un 37,5% que a veces se sienten comprometidos con los trabajos que se les encomienda con el fin de lograr el objetivo. Respecto a los resultados se concluye que, si se tiene a un colaborador identificados con la entidad el cual prestan sus servicios, este obtendrá su mejor rendimiento por esta razón se debe construir un ambiente adecuado en el cual el personal se debe sentir satisfecho con su entorno de trabajo

Objetivo específico 05: Describir el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023.

El 62,5% de colaboradores manifiesta que casi siempre dedica tiempo y esfuerzo en sus tareas (tabla 5), la cual coincide con la información de Alberto (2019) quien manifiesta en su

investigación que el 57% cumplen sus obligaciones con tiempo oportuno para el mejor desempeño de labores, de la misma forma Espinoza (2020) manifiesta en su investigación que 86% da la iniciativa para cumplir con sus actividades dedicando esfuerzo a cada uno de ellos. De acuerdo con los resultados se concluye que la dedicación de tiempo y esfuerzo a una labor por parte de los colaboradores en una empresa hace que esta sea más competitiva.

El 62,5% de colaboradores manifiesta que casi siempre planifican su trabajo (tabla 5), la cual coincide Miguel (2020) quien manifiesta en su investigación que el 80% afirma que el punto clave para tener mejor resultados de los objetivos es planificar con el fin de tener un mejor desempeño. Así mismo Abreo & Choloquina (2022) en su investigación nos manifiesta que 88.20% a veces desarrolla sus actividades de forma ordenada el cual le permite controlar su tiempo y recursos al momento de desarrollar su trabajo. De acuerdo con los resultados se puede observar la importancia de tener planificado las labores a desarrollar en día a día de las actividades a cumplir.

El 50% manifiesta que casi siempre participa activamente en soluciones de problemas (tabla 5), la cual coincide con la información de Alberto (2019) quien manifiesta en su investigación que el 64% toman iniciativa al momento de colaborar con la resolución de los problemas para mejorar la empresa, así mismo Rodríguez (2022) en su investigación 80% siempre colaboran con sus compañeros en las dificultades que se les presente en la empresa. De acuerdo con los resultados se concluye que la participación activa de los colaboradores fortalece a la empresa para poder resolver las problemáticas diarias que puedan ocurrir, de esta manera ser más eficientes en el trabajo.

El 75,0% de colaboradores manifiesta que a veces realiza sus actividades en base a su experiencia diaria (tabla 5), la cual coincide con la información de Yaranga (2020) quien manifiesta en su investigación que el 67% considera que a veces la capacidad que se tiene le ayuda a cumplir con sus actividades diarias en la empresa, así mismo Lezama (2020) en su investigación nos indica que el conocimiento dentro del puesto de trabajo siempre 62,5% es muy importante, ya que toda habilidad bien desarrollada nos permite el desenvolvimiento de forma óptima. De acuerdo con estos resultados podemos concluir que la experiencia es muy importante en la labor que desempeñes porque son capacidades desarrolladas por el pasar de los años, el cual te facilita en el trabajo.

El 62,5% de colaboradores manifiesta que nunca se queja de asuntos sin importancia (tabla 5), la cual coincide con la información de Bautista et. al (2020) en su investigación afirma que las quejas innecesarias y poco productivas afectan al ambiente el cual uno desarrolla sus actividades de la misma manera afecta al desempeño como trabajador y como empresa, así mismo Rodríguez (2022) manifiesta en su investigación que el 80% siempre tienen comportamientos positivos con sus compañeros en la empresa. De acuerdo con estos resultados podemos concluir que los asuntos sin importancia afectan el entorno de trabajo y afectan al rendimiento del colaborador.

El 62,5% de colaboradores manifiesta que nunca comentan aspectos negativos entre compañeros (tabla 5), la cual coincide con la información de Álvarez & Bautista (2020) en su investigación afirma que 77% la rumorología afecta el entorno entre colaboradores así mismo en el desempeño. Para Koopmans et al. (2016) el comportamiento que dañen a la organización, son los comportamientos que generan la inestabilidad de la organización por comentarios, actos sin valor que afectan de forma negativa a la empresa. Tal como se aprecia los resultados, los comentarios negativos dentro de un entorno genera desorden, así como la incomodidad por parte del personal temiendo como consecuencia rendimiento poco productivo.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación, se pudo determinar los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la empresa ferretería horizonte en el distrito de Huaraz

Se concluye que la empresa se dirige de forma tradicional, esto se debe al desconocimiento del tema empresarial el cual es fundamental para el tema del clima laboral, así mismo se les complica adaptarse a las nuevas técnicas de empleo para mantener una organización con un ambiente adecuado y rendimiento optimo por parte de los colaboradores, ocasionando que el negocio no sea rentable y a su vez el crecimiento de la empresa sea muy lenta.

Se concluye que existe la ausencia del líder ya sea para fomentar el trabajo colaborativo, así como el adiestramiento a los colaboradores con el ejemplo.

Se concluye que los colaboradores casi nunca se sienten satisfechos por los incentivos que les ofrece la empresa después de cumplir los objetivos trasados.

Se concluye que los colaboradores no tienen una buena comunicación entre compañeros, así como con los jefes, por esta razón obstaculiza la labor en la organización.

Se concluye que los colaboradores mantienen un buen desarrollo de valores dentro de la empresa, el cual ayuda mucho a obtener un ambiente que va a ser positiva para la empresa.

Se concluye que los colaboradores se desempeñan de manera adecuada con la planificación de sus labores, la dedicación de tiempo y esfuerzo, la participación activa para dar solución a los problemas, al realizar sus actividades en base a su experiencia, sin fomentar actos de rumorología el cual daña a la empresa, así como el rendimiento de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Ya expuesto los resultados de la presente investigación se sugiere las siguientes recomendaciones a la ferretería Horizonte Huaraz, 2023:

- El líder o encargado del personal debe llevar cursos sobre liderazgo para una mejor relación con sus colaboradores, con el fin de tener un ambiente adecuado para el mejor desenvolvimiento de actividades por parte de los colaboradores.
- Se debe ofrecer reconocimientos por los logros obtenidos en la empresa para así mantener motivado a los colaboradores.
- Se recomienda fomentar las reuniones por semana para poder tener mayor comunicación con el personal con el fin de conocer el ambiente el cual se está trabajando y conocer un poco más de la parte operativa para mejorar el rendimiento.
- Se debe mantener la buena práctica de valores para poder tener colaboradores éticos y se fomenta las buenas costumbres dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreo León, J. F., & Choloquina Ayala, R. I. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería ‘Bonilla’ en el cantón La Maná, 2022*. La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148>
- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cual es la definicion de desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alberto, B. (2019). *Propuesta de mejora del Desempeño laboral para la Gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: Grupo Fecomat EIRL Cañete*. Cañete: Universidad los angeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23959>
- Álvarez Gavilanes, J. E., & Bautista Arias, J. I. (2020). *Plan de comunicación interna y clima organizacional de la ferretería Cotopaxi del cantón Salcedo*. Salcedo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11801>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion*. Caracas: Episteme C.A.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de investigación valor agregado. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernilla, M. (2020). *Micro y pequeñas empresas*. Lima, Perú: EDIGRABER.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Madrid, España: Universidad Nacioanl de Educacion a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Camarena Melo, M. (2016). *Liderazgo del Profesional de Enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales publicos de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Chimbote, U. C. (31 de marzo de 2023). *Reglamento de Integridad Científica en la Investigacion (version - 001)*. Obtenido de Slideshare:

- <https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf>
- Chirinos Araque, Y. d., Merino Cordoba, V. H., & Martinez de Meriño, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimeinto sostenible*. EAN. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- COMERCIO, E. (22 de Agosto de 2022). *EY: 47% de trabajadores renunciaría a sus puestos por mejores salarios, oportunidades y flexibilidad*. (E. Comercio, Editor) Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/ey-47-de-trabajadores-renunciaria-a-sus-puestos-por-mejores-salarios-oportunidades-y-flexibilidad-rmmn-noticia/?ref=ecr>
- ComexPeru. (23 de Agosto de 2021). Reporte de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú. pág. 53. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Cuesta, M., & Herrero, F. (2009). *Introduccion al muestreo*. Universidad de Oviedo. Obtenido de [http://www.psico.uniovi.es/Dpto Psicología/métodos/tutor](http://www.psico.uniovi.es/Dpto%20Psicología/métodos/tutor)
- Espinoza Torres, M. M. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro ferretería, caso: "Sanchez", Mala - Cañete, 2020*. Cañete, Perú: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19366>
- Feix, N. (octubre de 2020). Mexico y la criris de la COVID-19 en el mundo del trabajo. págs. 1-23.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Hernández Sampier, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (sexta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodologías de la Investigacion* (tercera ed.). mexico: Mc Gram Will. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147117764008.pdf>

- Koester, A. (18 de mayo de 2023). Salud mental laboral: legal y tecnológica. Obtenido de <https://www.rrhhdigital.com/editorial/158073/>
- Koopmans, L. B. (2011). *Conceptual frameworks of individual work performance - A Systematic Review, Journal of Occupational and Environmental Medicine.*
- Koopmans, L. B. (2016). *Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. Work.*
- León Tigua, M. X. (2022). *El clima Organizacional y la motivacion laboral en los negocios del sector comercio de la ciudad de Jipijapa.* Jipijapa, Ecuador: Universidad Estatal del sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3823>
- Lezama Fructuoso , J. W. (2020). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso:Paredes, distrito de Yungay, Ancash 2020.* Yungay, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/33132>
- Llenque Tume, F. (8 de junio de 2022). *¿Como enamorar a los empleados o colaboradores?* Obtenido de <https://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-como-enamorar-los-empleados-o-colaboradores>
- Mares Ruiz, C. (2017). *Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú.* Perú: (E. ediciones, Ed) Revistas Juridicas Thomson Reuters.
- Matos, F. (11 de Marzo de 2017). *Blog del Programa Executive Master en Administracion y Dirección de Empresas.* Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Miguel Lazaro, D. A. (2020). *Gestion de Calidad y Satisfaccion del cliente en las mypes del sector comercio rubro ferreterias el caso Corporacion Ureta Satipo,2020.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19091>
- Olaz, Á. (2017). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliografico- descriptivo y aproximación a un modelo explicativo multivariable.* España: Aposta. Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Patrón, R. (2017). *Clima Organizacional y satisfacción laboral: una propuesta de metodológica.* Universidad Autónoma de Campeche.

- Portocarrero Lucero, P. M. (2021). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021*. Ucayali, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29008>
- Rodriguez Avila de Bobadilla, S. D. (2022). *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*. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/30104>
- Rodriguez Romero de Gamboa, L. S. (2021). *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*. Lima, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25913>
- Santisteven Villacreses, K. L. (2021). *Proceso Administrativo y Rendimiento Laboral: Caso Ferreteria Tonsupa I. Manabi, Ecuador: UNESUM*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3472>
- Yaranga Ventura, G. (2020). *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso ferretería Daes inversiones s.a.c. del distrito de Ayacucho, 2020*. Ayacucho, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19215>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: **El Clima Laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa Ferrería Horizonte de Huaraz, 2023**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuáles son las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es el liderazgo de la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023? ¿Cómo es la satisfacción laboral de la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023? ¿Cómo es la comunicación de la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023? ¿Cómo es la práctica de valores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz 2023? ¿Cómo es el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa ferretería Horizonte?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, Áncash 2023.</p> <p>Objetivos específicos Describir el liderazgo para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023 Describir la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023 Describir la comunicación para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023 Describir la práctica de valores para mejorar el rendimiento de los trabajadores en la empresa ferretería Horizonte de Huaraz, 2023 Describir el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa Horizonte de Huaraz, 2023</p>	<p>No se plantea hipótesis para la siguiente investigación.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral Dimensiones: Liderazgo Satisfacción laboral Comunicación Practica de valores Variable 2: Rendimiento laboral Dimensiones: Rendimiento en las tareas Rendimiento en el contexto Comportamiento laboral contraproducentes</p>	<p>Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: No experimental Transversal Descriptivo Población: 8 trabajadores Muestra: No probabilística Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>



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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa el horizonte con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulada: **El Clima Laboral Para Mejorar El Rendimiento De Los Trabajadores De La Empresa Ferretería Horizonte De Huaraz, 2023** para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

I. INDUCCIÓN:

Se le presentara una encuesta de 19 ítems, los cuales van a medir las dimensiones del clima laboral. De la misma manera se le presentara una escala de valor. De favor marcar una alternativa el cual estime conveniente.

Información General	
<p>¿Cuál es su rango de edad?</p> <p>a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más</p> <p>¿Cuál es su género?</p> <p>a) Masculino b) Femenino</p>	<p>¿Cuál es su grado de instrucción?</p> <p>a) Primaria b) Secundaria c) Técnico d) Superior universitario</p> <p>¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa?</p> <p>a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años</p>

II. CUESTIONARIO

Marque con un aspa (x) una sola alternativa por cada pregunta. Para estos enunciados tiene 5 opciones para poder responder según su criterio en la situación actual, se le ruega contestas todas las preguntas continuación la escala valorativa:

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
N°	ÍTEMS				ESCALA
	V 1 – CLIMA LABORAL				

D1- Liderazgo		1	2	3	4	5
1	¿En la organización se trabaja en equipo?					
2	¿En la organización el líder adiestra al colaborador con el ejemplo?					
3	¿En la organización el líder inspira confianza entre los colaboradores?					
4	¿En la organización el líder da solución óptima a las problemáticas que se presente?					
D2- Satisfacción Laboral						
5	¿El ambiente laboral dentro de la organización es adecuada?					
6	¿La organización realiza reconocimientos a los colaboradores al momento de lograr las metas establecidas?					
7	¿Usted se siente satisfecho con los incentivos monetarios que la empresa les hace llegar?					
D3 - Comunicación						
8	¿La comunicación dentro de la organización es de manera asertiva entre los jefes y colaboradores?					
9	¿Dentro de la organización se pone en práctica la empatía?					
10	¿La comunicación entre colaboradores es de manera cordial?					
D4 - Practica de Valores						
11	¿Usted en la organización dentro de sus labores se considera disciplinado?					
12	¿Usted dentro de sus labores se considera responsable?					
13	¿Usted se siente comprometido con las labores encomendadas en la organización?					
V 2- RENDIMIENTO LABORAL						
D1- Rendimiento de las tareas						
14	¿Usted le dedica tiempo y esfuerzo para poder desarrollar sus tareas de la mejor manera?					
15	¿Usted planifica su trabajo de tal manera que pueda realizarlo en el tiempo y de forma eficiente?					
D2- Rendimiento en el contexto						
16	¿Usted participa activamente en la búsqueda de soluciones que tenga la empresa?					
17	¿Usted realiza las actividades de la mejor manera en base a su experiencia diaria en el trabajo?					
D3. Comportamiento contraproducente						
18	¿Usted se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?					
19	¿Usted comenta aspectos negativos del trabajo con mis compañeros?					

¡¡Muchas gracias por su participación!!!

Experto 1

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación Nombres y Apellidos:Maritza León Vigo..... N° DNI / CE:18858304..... Edad:48..... Teléfono / Celular:943203229..... Email: ...malevi2501@gmail.com.....	
Título Profesional:Licenciada en Administración..... Grado Académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado: <input type="checkbox"/> Especialidad:Magister en Administración..... Institución que labora: Universidad César Vallejo.....	
Identificación del Proyecto de investigación o Tests Título: El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferretería el Horizonte de Huaraz, 2023 Autor: Bedón Jesús Gilmer Jhon Programa académico: Escuela de Administración	
 Firma	 Huella Digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor:.....Maritza León Vigo.....

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunión con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Bedón Jesús Gilmer Jhon egresado del programa académico de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferretería el Horizonte de Huaraz, 2023" y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,


Firma de estudiante

DNI: 71703347

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferreteria el Horizonte de Huaraz, 2023							
Variable: Clima laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
Dimensión 1: Liderazgo							
¿En la organización se trabaja en equipo?	X		X		X		
¿En la organización el líder adiestra al colaborador con el ejemplo?	X		X		X		
¿En la organización el líder inspira confianza entre los colaboradores?	X		X		X		
¿En la organización el líder da solución óptima a las problemáticas que se presente?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral							
¿El ambiente laboral dentro de la organización es adecuada?	X		X		X		
¿La organización realiza reconocimientos a los colaboradores al momento de lograr las metas establecidas?	X		X		X		
¿Usted se siente satisfecho con los incentivos monetarios que la empresa les hace llegar?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
¿La comunicación dentro de la organización es de manera asertiva entre los jefes y colaboradores?	X		X		X		
¿Dentro de la organización se pone en práctica la empatía?	X		X		X		
¿La comunicación entre colaboradores es de manera cordial?	X		X		X		
Dimensión 4: Practica de Valores							
¿Usted en la organización dentro de sus labores se considera disciplinado?	X		X		X		

¿Usted dentro de sus labores se considera responsable?	X		X		X		
¿Usted se siente comprometido con las labores encomendadas en la organización?	X		X		X		
Variable 2: Rendimiento laboral							
Dimensión 1: Rendimiento de las tareas							
¿Usted le dedica tiempo y esfuerzo para poder desarrollar sus tareas de la mejor manera?	X		X		X		
¿Usted planifica su trabajo de tal manera que pueda realizarlo en el tiempo y de forma eficiente?	X		X		X		
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto							
¿Usted participa activamente en la búsqueda de soluciones que tenga la empresa?	X		X		X		
¿Usted realiza las actividades de la mejor manera en base a su experiencia diaria en el trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Comportamiento contraproducente							
¿Usted se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?	X		X		X		
¿Usted comenta aspectos negativos del trabajo con mis compañeros?	X		X		X		

Recomendaciones:.....Ninguna.....

Opinión de experto: Aplica (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / MgMaritza León Vigo.....DNI: ...18858304....


Firma



Experto 2

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: CARMEN ROSA AZABACHE ARQUINIO	
N° DNI / CE : 31676893	Edad: 69
Teléfono / celular: ...966406272	Email: carmenazabache9@hotmail.com
Título profesional: Licenciada en ADMINISTRACION	
Grado académico: Maestría en Gestión Empresarial Doctorado Administración (sin grado)	
Especialidad:	
Institución que labora: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" - UNASAM	
Identificación del Proyecto de Investigación	
Título:	
El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferretería el Horizonte de Huaraz, 2023	
Autor:	
BEDÓN JESÚS GILMER JHON	
Programa académico:	
ADMINISTRACION	
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	


FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferreteria el Horizonte de Huaraz, 2023								
	Variable: Clima laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
Dimensión 1: Liderazgo								
1.	¿En la organización se trabaja en equipo?	x		x		x		
2.	¿En la organización el líder adiestra al colaborador con el ejemplo?	x		x		x		
3.	¿En la organización el líder inspira confianza entre los colaboradores?	x		x		x		
4.	¿En la organización el líder da solución óptima a las problemáticas que se presente?	x		x		x		
Dimensión 2: Satisfacción laboral								
1.	¿El ambiente laboral dentro de la organización es adecuada?	x		x		x		
2.	¿La organización realiza reconocimientos a los colaboradores al momento de lograr las metas establecidas?	x		x		x		
3.	¿Usted se siente satisfecho con los incentivos monetarios que la empresa les hace llegar?	x		x		x		
Dimensión 3: Comunicación								
1	¿La comunicación dentro de la organización es de manera asertiva entre los jefes y colaboradores?	x		x		x		
2	¿Dentro de la organización se pone en práctica la empatía?	x		x		x		
3	¿La comunicación entre colaboradores es de manera cordial?	x		x		x		
Dimensión 4: Práctica de Valores								
1	¿Usted en la organización dentro de sus labores se considera disciplinado?	x		x		x		
2	¿Usted dentro de sus labores se considera responsable?	x		x		x		
3	¿Usted se siente comprometido con las labores encomendadas en la organización?	x		x		x		
Variable 2: Rendimiento laboral								
Dimensión 1: Rendimiento de las tareas								
1	¿Usted le dedica tiempo y esfuerzo para poder desarrollar sus tareas de la mejor manera?	x		x		x		
2	¿Usted planifica su trabajo de tal manera que pueda realizarlo en el tiempo y de forma eficiente?	x		x		x		
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto								
1	¿Usted participa activamente en la búsqueda de soluciones que tenga la empresa?	x		x		x		
2	¿Usted realiza las actividades de la mejor manera en base a su experiencia diaria en el trabajo?	x		x		x		
Dimensión 3: Comportamiento contraproducente								
1	¿Usted se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?	x		x		x		
2	¿Usted comenta aspectos negativos del trabajo con mis compañeros?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto:

Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto:



Mgtr. CARMEN ROSA AZABACHE ARQUINIO

DNI: 31676893.


Firma del experto



Experto 3

<p>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</p> <p>Nombres y Apellidos: Edwin César Macedo Jamanca</p> <p>N° DNI / CE: 45632709</p> <p>Edad: 33</p> <p>Teléfono / Celular: 945508849</p> <p>Email: edwinmacedo07@gmail.com</p>
<p>Título Profesional: licenciado en Administración</p> <p>Grado Académico: Maestría: _____ Doctorado: _____</p> <p>Especialidad: Administrador</p> <p>Institución que labora: Municipalidad Distrital de la Merced - Aija</p>
<p>Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis</p> <p>Título: El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferretería el Horizonte de Huaraz, 2023</p> <p>Autor: Bedón Jesús Gilmer Jhon</p> <p>Programa académico: Escuela de Administración</p>
<p> Firma</p> <p> Huella Digital</p>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Edwin César Macedo Jamanca

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunión con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Bedón Jesús Gilmer Jhon egresado del programa académico de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferretería el Horizonte de Huaraz, 2023" y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: 71703347

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: El Clima Laboral para Mejorar El Rendimiento de los Trabajadores de la Empresa Ferrería el Horizonte de Huaraz, 2023							
Variable: Clima laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
Dimensión 1: Liderazgo							
¿En la organización se trabaja en equipo?	X		X		X		
¿En la organización el líder adiestra al colaborador con el ejemplo?	X		X		X		
¿En la organización el líder inspira confianza entre los colaboradores?	X		X		X		
¿En la organización el líder da solución óptima a las problemáticas que se presente?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción laboral							
¿El ambiente laboral dentro de la organización es adecuada?	X		X		X		
¿La organización realiza reconocimientos a los colaboradores al momento de lograr las metas establecidas?	X		X		X		
¿Usted se siente satisfecho con los incentivos monetarios que la empresa les hace llegar?	X		X		X		
Dimensión 3: Comunicación							
¿La comunicación dentro de la organización es de manera asertiva entre los jefes y colaboradores?	X		X		X		
¿Dentro de la organización se pone en práctica la empatía?	X		X		X		
¿La comunicación entre colaboradores es de manera cordial?	X		X		X		
Dimensión 4: Práctica de Valores							
¿Usted en la organización dentro de sus labores se considera disciplinado?	X		X		X		
¿Usted dentro de sus labores se considera responsable?	X		X		X		
¿Usted se siente comprometido con las labores encomendadas en la organización?	X		X		X		
Variable 2: Rendimiento laboral							
Dimensión 1: Rendimiento de las tareas							
¿Usted le dedica tiempo y esfuerzo para poder desarrollar sus tareas de la mejor manera?	X		X		X		
¿Usted planifica su trabajo de tal manera que pueda realizarlo en el tiempo y de forma eficiente?	X		X		X		
Dimensión 2: Rendimiento en el contexto							
¿Usted participa activamente en la búsqueda de soluciones que tenga la empresa?	X		X		X		
¿Usted realiza las actividades de la mejor manera en base a su experiencia diaria en el trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Comportamiento contraproducente							
¿Usted se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?	X		X		X		
¿Usted comenta aspectos negativos del trabajo con mis compañeros?	X		X		X		

Recomendaciones: Ninguno

Opinión de experto: Aplica (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Edwin César Macedo Jamanca DNI: 45632709


Firma



Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

**PRUEBA PILOTO PARA VERIFICAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA FERRETERÍA HORIZONTE**

	Ít 5	Ít 6	Ít 7	Ít 8	Ít 9	Ít 10	Ít 11	Ít 12	Ít 13	Ít 14	Ít 15	Ít 16	Ít 17	Ít 18	Ít 19	Ít 20	Ít 21	Ít 22	Ít 23	SUMA
SUJ 1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1	45
SUJ 2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	50
SUJ 3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	1	58
SUJ 4	3	3	5	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	62
s^2	0.19	0.19	1.25	0.19	1.00	0.50	0.19	0.19	0.19	1.00	0.50	0.25	0.19	0.25	0.19	0.25	0.19	0.25	0.25	

SIMBOLO SUMATORIO	
α ALFA=	0.88
N° ITEMS =	19
VARIANZA DE ITEM =	7.19
VARIANZA TOTAL =	44.19

RANGO	CONFIABILIDAD
0.95 a más	Excelente
0.90 a 0.94	Elevada
0.85 a 0.89	Muy buena
0.80 a 0.84	Buena
0.75 a 0.79	Muy respetable
0.70 a 0.74	Respetable
0.65 a 0.69	Mínima aceptable
0.40 a 0.64	Moderadamente aceptable
0.0 a 0.39	Inaceptable



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad del protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedará con una copia.

Mediante el presente, solicitamos su apoyo en la realización de la investigación denominada **El Clima Laboral Para Mejorar El Rendimiento De Los Trabajadores De La Empresa Ferretería Horizonte De Huaraz, 2023**, conducida por **Gilmer Jhon Bedón Jesús**, alumno de la **Universidad Los Ángeles de Chimbote – Huaraz**.

- La encuesta durara aproximadamente 10 minutos
- El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para mejorar el clima laboral de la empresa el horizonte, de esta manera poder sentar una base científica en el campo del estudio. Por esta razón se les invita participar en la encuesta.
- La información brindada será utilizada para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier comento, si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor parezca.

La siguiente información nos otorgara la autorización solicitada:

Nombre completo: _____

Firma: _____

Firma del investigador: _____

Fecha: ___/___/___



Oficio N° 001-2022

Señor: Gilmer Jhon Bedón Jesús

Alumno de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Asunto: Aceptación de aplicación del proyecto de investigación en nuestra empresa.

Referencia: CARTA N.º 001-2023

De mi consideración:

*Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de la referencia, comunico la aceptación de su persona **Bedón Jesús Gilmer Jhon** con código N° 1211201018 de la carrera profesional de Administración para que pueda desarrollar su **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** titulado “**Clima Laboral para mejorar el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Ferreteria Horizonte de Huaraz, 2023**”, en mi representada. Para tal efecto se le brindara lo requerido para que pueda desarrollar de manera satisfactoria.*

Finalmente expresarle que la predisposición por parte de la empresa es impulsar el desarrollo a los nuevos profesionales de nuestra ciudad.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente.



Hilario Elmer Abal Picon

DNI: 44154725

ADMINISTRADOR

Anexo 7: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Bedón Jesús Gilmer Jhon identificado con DNI N° 71703347, con domicilio fiscal en la av. Progreso s/n, estudiante egresado con código N° 1211201018 de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote he aplicado las cuentas en la empresa “Ferretería Horizonte” con RUC N° 1031607736, con domicilio fiscal ubicado en el Pasaje Huandoy s/n mediante la declaración jurada declaro que:

ha realizado la recolección de datos con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la organización antes ya mencionada, de manera satisfactoria para la elaboración de la Investigación titulada “Clima Laboral para mejorar el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Ferretería Horizonte de Huaraz, 2023”, durante mes de junio del presente año a continuación le presento la base de datos obtenida:

V1 - CLIMA LABORAL		TOTAL	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8
D 1	Liderazgo									
	¿En la organización se trabaja en equipo?	8	2	2	2	3	2	2	4	3
	¿En la organización el líder adiestra al colaborador con el ejemplo?	8	2	2	2	3	1	2	4	1
	¿En la organización el líder inspira confianza entre los colaboradores?	8	2	3	4	5	2	4	4	5
	¿En la organización el líder da solución óptima a las problemáticas que se presente?	8	3	2	3	3	4	2	3	4
D2	Satisfacción Laboral									
	¿El ambiente laboral dentro de la organización es adecuada?	8	2	2	4	4	3	3	4	4
	¿La organización realiza reconocimientos a los colaboradores al momento de lograr las metas establecidas?	8	2	3	3	4	2	4	4	4
	¿Usted se siente satisfecho con los incentivos monetarios que la empresa les hace llegar?	8	2	2	3	2	2	2	3	4
D3	Comunicación									
	¿La comunicación dentro de la organización es de manera asertiva entre los jefes y colaboradores?	8	2	3	2	2	2	4	2	2
	¿Dentro de la organización se pone en práctica la empatía?	8	2	3	3	3	2	4	4	3
	¿La comunicación entre colaboradores es de manera cordial?	8	2	2	4	4	2	3	4	2
D4	Practica de Valores									
	¿Usted en la organización dentro de sus labores se considera disciplinado?	8	3	2	3	4	4	4	3	4
	¿Usted dentro de sus labores se considera responsable?	8	3	3	4	4	3	5	4	4
	¿Usted se siente comprometido con las labores encomendadas en la organización?	8	3	3	3	4	4	4	4	5
V 2 - RENDIMIENTO LABORAL										
D1	Rendimiento de las Tareas									
	¿Usted le dedica tiempo y esfuerzo para poder desarrollar sus tareas de la mejor manera?	8	3	4	3	4	4	4	5	4
	¿Usted planifica su trabajo de tal manera que pueda realizarlo en el tiempo y de forma eficiente?	8	4	4	4	3	4	2	4	5
D2	Rendimiento en el Contexto									
	¿Usted participa activamente en la búsqueda de soluciones que tenga la empresa?	8	3	3	4	4	3	5	4	4
	¿Usted realiza las actividades de la mejor manera en base a su experiencia diaria en el trabajo?	8	3	3	4	3	3	3	4	3
D3	Comportamiento contraproducente									
	¿Usted se queja de asuntos sin importancia en el trabajo?	8	1	2	2	1	1	2	1	1
	¿Usted comenta aspectos negativos del trabajo con mis compañeros?	8	1	2	1	2	1	1	1	2

Atentamente,

Bedón Jesús Gilmer Jhon
DNI N° 71703347