



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO Y CLIMA  
LABORAL EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE  
CALZADO GRUPO CARREFOUR S.A.C., DISTRITO EL  
PORVENIR, TRUJILLO, 2023**

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

**AUTORA**

**LAGUNA CHICLAYO, SAIRA GIANINA**

**ORCID: 0009-0008-7418-2595**

**ASESORA**

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0237-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:30** horas del día **11** 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  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO CARREFOUR S.A.C., DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO, 2023**

**Presentada Por :**  
(1611142014) **LAGUNA CHICLAYO SAIRA GIANINA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada 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

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
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: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO CARREFOUR S.A.C., DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO, 2023 Del (de la) estudiante LAGUNA CHICLAYO SAIRA GIANINA, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 25 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

A Dios, por el hermoso don  
de la vida, por guiar siempre mi camino  
y estar presente en cada momento  
de mi vida.

A mi madre que está en el cielo, que  
siempre me motivó a seguir forjándome  
profesionalmente, ahora me cuida y guía mi camino  
desde el cielo.

A mi padre, hermanos y sobrinas,  
por siempre alentarme a continuar  
ánimicamente y por brindarme  
todo su apoyo en este arduo  
camino.



## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la sabiduría, fortaleza y paciencia e iluminar mi camino para alcanzar mis metas propuestas.

A mis padres, hermanos y sobrinas, quienes fueron siempre mi fuente de inspiración, que siempre están conmigo en todo momento de mi vida

A la Mg Estrada Díaz, Elida Adelia por todas las enseñanzas brindadas, por su paciencia y apoyo en todo momento.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado.....	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VIII
LISTA DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRAC.....	XI
I. Planteamiento del Problema.....	1
II. Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	20
2.3. Hipótesis.....	29
III. Metodología.....	30
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	30
3.2. Población y Muestra.....	32
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5. Método de Análisis de Datos.....	36
3.6. Aspectos Éticos.....	36
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIONES.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	93
VII. RECOMENDACIONES.....	95
Referencias Bibliográficas.....	96
ANEXOS.....	104
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	104
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	105

Anexo 03. Validez del Instrumento.....	107
Anexo 04. Confiabilidad del Instrumento .....	119
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.....	123
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de datos .....	131
Anexo 07. Evidencias de ejecución.....	132

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	38
Tabla 2 Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	41
Tabla 3 Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	43
Tabla 4 Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	45
Tabla 5. Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	47
Tabla 6. Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	49

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.....	40
Figura 2. Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	42
Figura 3. Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	44
Figura 4 Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.....	46
Figura 5. Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.....	48
Figura 6. Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 .....	51

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y el clima laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023. El tipo de investigación fue cuantitativo nivel descriptivo – de propuesta, diseño no experimental – de corte transversal, se tuvo como población muestral 8 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% de trabajadores indicaron que siempre el trabajo en equipo es primordial para la organización, el 50% manifestaron que casi siempre incentiva confianza en los trabajadores, el 75% indicaron que casi siempre el gerente emplea recursos adecuados de manera óptima, el 50% manifestaron que a veces consideran que los comportamientos de los trabajadores afectan a la productividad, el 62.50% manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad, el 62.50% manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad, el 62.50% manifestaron que casi siempre las competencias personales son importantes para la empresa. Concluyendo que la totalidad de colaboradores consideran que el trabajo en equipo es primordial, mayormente el líder incentiva confianza, influye en los colaboradores para el trabajo en equipo, emplea recursos considerando que los factores internos afectan en la productividad y en ocasiones toma relevancia en el comportamiento de los trabajadores.

Palabras clave: Clima laboral, Liderazgo, Microempresa.

## ABSTRAC

The general objective of this research was: To establish a proposal of improvement of the leadership and the labour climate in the micro-company of manufacture of footwear Grupo Carrefour S.A.C., District El Porvenir, Trujillo, 2023. The type of research was quantitative, descriptive level - proposal, non-experimental design - cross-sectional, the sample population was 8 workers, the instrument was a questionnaire of 20 questions on a Likert scale. The following results were obtained: 100% of the workers indicated that teamwork is always essential for the organisation, 50% indicated that it nearly always encourages trust in the workers, 75% indicated that the manager nearly always uses adequate resources in an optimal way, 50% indicated that they sometimes consider that the workers' actions affect productivity, 62.50% indicated that they nearly always consider that internal factors influence productivity, 62.50% indicated that personal skills are nearly always important for the company. In conclusion, all employees consider that teamwork is essential, mostly the manager encourages trust, has an influence on employees for teamwork, uses resources considering that internal factors affect productivity and sometimes takes relevance in the behaviour of workers.

Keywords: leadership and the workplace environment

## **I. Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las microempresas de fabricación de calzado en el Perú son muy importantes para el desarrollo económico, porque son una fuente generadora de oferta laboral en beneficio de los ciudadanos para que estos gocen de una buena calidad de vida satisfaciendo sus necesidades en el ámbito en el que se encuentran.

Las pymes son relevantes en la economía del mundo, la Organización de las Naciones Unidas los considera como la base fundamental de la situación económica, consideradas por generar mayor empleo en el mundo y son las que ayudan a producir el PBI en un país generando entre el 60% y 70% del empleo a nivel mundial (Martínez, 2019).

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel muy importante en el desarrollo de la economía del Perú. Las microempresas forman parte del 99% de las unidades empresariales en el país, generando el 85% de puestos de trabajo. Por tanto, el Ministerio de Economía y Finanzas ha creado con el fin de apoyar a las Microempresas los siguientes programas, los cuales son: Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial (El Peruano,2020).

En la actualidad se han detectado muchos problemas que determinan las medianas y pequeñas empresas en perspectiva de cómo los gerentes o líderes logran un buen clima en la organización en función de prácticas y habilidades de dirección. Por tanto, es importante que los gerentes conlleven a canalizar las diferentes capacidades de los colaboradores; mediante una comunicación eficaz y toma de decisiones, incentivando la creación de un ambiente positivo, manifestando su posición de liderazgo en la solución de problemas. De tal manera, el propósito de la organización es importante para la obtención de buenos resultados, también debe prevalecer el desempeño del gerente por cumplir los objetivos de la organización manteniendo un buen clima laboral (Purwadi et al., 2020).



Pero dicho problema no solamente es a nivel nacional, sino también internacional, por mencionar:

En México, en las empresas existen problemas de liderazgo y clima laboral, ya que se percibe un ambiente de trabajo muy tenso, donde se observa apatía, carencia de trabajo en equipo, falta de liderazgo, compromiso por parte de los directivos y los colaboradores de dichas empresas (Ramírez, Varela y Briceño, 2020).

En Colombia, las micro y pequeñas empresas presentan problemas de liderazgo y clima laboral, porque se evidenció en el sector, una serie de problemas y dificultades, los cuales han afectado el rol de los líderes, quienes han ido generando imposición de procesos, manifiestos para formular, desarrollar, hacer el seguimiento y control de la gestión del servicio, estableciendo una excesiva centralización de la toma de decisiones, por las cuales se restringe la capacidad de iniciativa y acción del personal. Los colaboradores generalmente están sometidos a un fuerte nivel de presión, se deben promover la excelencia, eficiencia en el manejo y control del servicio al cliente, además se ha identificado poca interacción entre compañeros, no existen descansos o pausas activas, así como también se ha notado un trato no adecuado entre compañeros de trabajo, por lo cual afecta el ambiente del mismo. (Parra, Rocha y Durán, 2021).

En la realidad problemática del Perú; la empresa Aptitus, realizó una encuesta a sus colaboradores. Donde el 81% de los encuestados indican que su desempeño es influenciado por el clima laboral, por otra parte, el 70% indicó que, no toman en cuenta sus ideas, opiniones y/o soluciones. En cuanto a este resultado, el gerente de la microempresa indicó que la mayoría de empresas se enfocan en construir estrategias para atraer clientes, pero muy pocas se cuestionan el por qué un trabajador talentoso entre varias ofertas laborales elige pertenecer a una empresa u otra. Asimismo, indicó que para los colaboradores en la actualidad es muy importante el balance entre el trabajo y la vida personal, horarios flexibles, el fortalecimiento por parte de sus líderes para su crecimiento profesional, mejorando su desempeño laboral y sintiéndose valorados en la organización (ANDINA,2020).

En el Distrito El Porvenir, Trujillo; en las microempresas. Los gerentes poseen conocimientos sobre algunos procesos operativos, pero el problema radica en que carecen de habilidades de liderazgo para interactuar con los colaboradores, existe una comunicación verbal limitada entre jefe y colaborador, afectando el desempeño de los mismos, mostrando escaso interés en las actividades diarias, la iniciativa de tomar decisiones para la resolución de problemas y la poca interacción en las actividades grupales, todo ello afecta en el desempeño de los colaboradores para el éxito de la empresa (Mariño, 2020).

Con respecto a la investigación de la microempresa Grupo Carrefour S.A.C existen limitaciones, obstáculos que afectan la productividad y desempeño laboral. Estos problemas fueron el liderazgo y el clima laboral.

Las causas de dichos problemas son que el gerente posee habilidades prácticas en su rubro, mas no tiene conocimientos administrativos y/o estratégicos para la empresa, no posee capacidad de liderazgo y carece de tiempo disponible, es por ello que no le permite interrelacionarse con los colaboradores.

Así como también cabe recalcar que dentro de la microempresa no existe un buen clima laboral. Las causas de dicho problema fueron el ambiente físico del mismo, el trabajo continuo de los colaboradores, el día a día, la existencia de antipatía entre los mismos trabajadores, ya que algunos avanzan en sus tareas asignadas, otros no van al mismo ritmo, así como también demoran en sus labores, ello genera incomodidad y fastidio entre los mismos.

En ambas situaciones, las consecuencias negativas afectan a la microempresa porque no va a existir una buena interrelación del gerente hacia los colaboradores, los cuales no se sentirán cómodos en su ambiente de trabajo, solo desempeñarán sus actividades por compromiso o necesidad y ello genera que se transmita un ambiente incómodo de trabajo entre los mismos. Todo ello dificulta en el aumento de producción para el bienestar de la microempresa.

Debido a los problemas mencionados anteriormente, se logró plantear la pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, ¿2023? Y los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las habilidades del liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023, ¿Cuáles son las características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023, ¿Cuáles son las características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023, ¿Cuáles son las características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023, ¿Cuáles son las características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023, ¿Cuáles son las características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

### **Justificación de la investigación**

Asimismo, el trabajo de investigación se justificó a nivel teórico, debido a que quedó como un antecedente importante, profundizando así el conocimiento de las variables a investigar, para que de esta manera ayude a futuras investigaciones a expandir el conocimiento de las variables de liderazgo y clima laboral.

Esta investigación se realizó con la finalidad de ampliar los conocimientos existentes de las variables antes mencionadas. Mediante el cual los resultados contribuyeron a contrastarlos.

Asimismo, en lo práctico fue de gran importancia debido a que gracias a las conclusiones de esta investigación se buscaron estrategias para mejorar el liderazgo y el clima laboral en el beneficio de la microempresa Grupo Carrefour S.A.C.

Con respecto al ámbito metodológico, se indagó sobre la propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral en la Microempresa Carrefour S.A.C., además fomentó el estudio de las variables y encuestas utilizadas, en futuras investigaciones de la zona.

## **Objetivo general**

Establecer una propuesta de mejora del liderazgo y el clima laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

## **Objetivos específicos**

### **Variable 1. Liderazgo**

- Identificar las características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023
- Describir las características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023
- Conocer las características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

### **Variable 2. Clima laboral**

- Definir las características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023
- Conocer las características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023
- Identificar las características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1. Liderazgo

Arboleda et al., (2021) En su tesis de Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano titulada *Impacto del Liderazgo, capacitación, inducción y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales en la empresa PUMA CHILE S.P.A.* El objetivo general de la presente investigación fue Analizar el impacto del liderazgo, que genera la inducción, capacitación y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales en la empresa Puma Chile S.P.A. La metodología es de tipo descriptivo. La población en esta investigación 9 empleados. La técnica a utilizar para la recolección de la información fue la entrevista semiestructurada. El número de preguntas fue de 10. Los resultados de la investigación concluyen: Al finalizar la entrevista pudimos darnos cuenta de los resultados inmediatos que ésta arrojó, logrando analizar cómo se encuentran los colaboradores de la tienda con sus funciones y su puesto laboral dentro de la misma.; dicha entrevista fue realizada al 70% de los empleados de la tienda. (ya que aún no se encuentran integrados al trabajo presencial el 100% de los colaboradores por pandemia) en el cual debían contestar 10 preguntas en las que se buscaban conocer las necesidades, falencias y fortalezas que se presentan en la tienda, para de esta manera identificar el impacto del liderazgo, inducción, capacitación y entrenamiento, además de poder suplir estas necesidades y realizar un proceso en búsqueda de soluciones. Las preguntas abiertas, dan cuenta de cómo el personal de Puma reconoce que la empresa es un buen lugar de trabajar, se pudo identificar que los empleados se sienten a gusto realizando sus actividades laborales, también reflejan que se sienten respaldados ya que allí encuentran la posibilidad de desarrollarse laboralmente dentro o fuera de la misma. La conclusión del presente trabajo es: Podemos resaltar que el impacto que genera el liderazgo, la capacitación e inducción dentro de las instalaciones de la empresa Puma Chile S.P.A es muy positivo, lo que conlleva a que sus colaboradores se sientan a gusto y puedan desempeñar

sus labores con sentido de pertenencia, contribuyendo al logro de los objetivos tanto a nivel personal como organizacional, convirtiéndose en el mercado como empresa competitiva, se destaca también los métodos y el apoyo de aprendizaje que les brindan, aunque no se especifican su metodología, por ende, se concluye que el liderazgo, la inducción y la capacitación es un proceso clave para el desempeño del personal Puma Chile S.P.A

Torres y Jaco (2020) En su tesis de Postgrado de la Universidad Tecnológica Centroamericana Unitec, titulada *Grado de Lineamiento Estratégico, Estilo de Liderazgo y Ejecutivos de la Distribuidora de Calzados, Honduras*. El objetivo general del presente trabajo fue Diagnosticar cuál es el grado de alineamiento estratégico y estilo de liderazgo, en los ejecutivos de Distribuidora de Calzado en Honduras con relación a la gestión estratégica para el logro de sostenibilidad a largo plazo. La metodología que se usará en la investigación es el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo. El tipo de estudio es no experimental de diseño transversal. La técnica para la recolección de datos es la aplicación de la encuesta. La población incluye a 34 ejecutivos. El número de preguntas que se utilizaron fueron 27 preguntas para la variable alineación estratégica y 20 preguntas para la variable estilos de liderazgo. Los resultados de la investigación más altos obtenidos, con un 88% se observa en los ejecutivos que utilizan un estilo de liderazgo Coaching, sin embargo, lo contrario a lo esperado, el promedio de alineamiento estratégico en este grupo es el más bajo de los tres estilos predominantes. El Segundo estilo en resultados obtenidos más alto es dirigir con un 82% y cuyo promedio de percepción de alineamiento estratégico es el más alto. Las conclusiones de la investigación son: El estilo de liderazgo determinante en los ejecutivos de la Distribuidoras de Calzados Honduras, está orientado de la siguiente manera: Como liderazgo primario Coaching, liderazgo secundario apoyo y liderazgo en desarrollo dirigir. El estilo de liderazgo delegar no está desarrollado en este grupo de ejecutivos.

## **Variable 2. Clima Laboral**

López, S (2023) En su tesis para obtener el título de Licenciada de empresas de la Universidad Técnica de Ambato, en Ecuador, que se titula *La Mejora Continua y el Clima Laboral para el bienestar y desarrollo de los trabajadores en las Microempresas del Sector Calzado en la Parroquia de Ambatillo cantón Ámbato*. El objetivo general de la presente investigación fue: Aumentar el contenido que abarca la mejora continua en el desarrollo del clima laboral para los trabajadores de la microempresa Calzado Rubén en la parroquia Ambatillo cantón Ambato. La metodología que se utilizará en la investigación es el enfoque cuantitativo. El tipo de estudio es No experimental. La técnica para la recolección de datos es la encuesta. El instrumento es el cuestionario. La población está comprendida por 30 trabajadores de una misma empresa. El número de preguntas fue de 15. Los resultados fueron: 18 personas que representa el 60% dijeron que en algún momento de su vida han escuchado sobre el clima laboral, en un 50% si ha recibido capacitaciones relacionados al tema, el 40% cree que es importante tener y desarrollar un buen clima laboral, 93.33% desean capacitarse sobre el clima laboral ya que este tema ayuda a tener un mejor desarrollo profesional, el porcentaje mayor a la mitad del 53.33% de las personas están satisfechas en su área de trabajo, un 50% que el sobre cargo de trabajo es un factor des motivante, un 76.67% piensan que la mejora continua por medio de la creatividad ayuda a tener un mejor desarrollo en el proceso estructurado en la cual participan los diferentes miembros de la organización donde se trata de perfeccionar y tener un mejor rendimiento operativo, un 50% la mejora continua ayuda a generar recursos necesarios en la cual esto ayudaría a tener un mejor desarrollo laboral, con un 46.67% el estado de ánimo influye al realizar distintas actividades, un 50% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo como puede haber o no puede existir cooperación e integración entre los trabajadores, un 43,33% se sienten bien en su trabajo, un 96.66% que los jefes o supervisores si se preocupan y muestran interés como trabajadores, el 63.33% están de acuerdo que, si hay reconocimiento por los trabajos desarrollados, un 40% están de acuerdo a que los dueños si se preocupan por las necesidades de los trabajadores, el 73.34 % exponen que si hay unión en el trabajo es decir existe una buena relación laboral en eltrabajo. Se ha concluido mediante la investigación que el clima laboral en la microempresa de Calzado Rubén de la parroquia Ambatillo del cantón Ambato, al existir



mala comunicación se puede generar resentimientos, frustraciones, crear un mal ambiente en el trabajo, dañar la productividad e inclusive las relaciones externas. Existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben en la empresa, esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende, no existe trabajo en equipo, lo que genera problemas en la relación entre compañeros.

Quintero, Peña y Marquéz (2022) En su tesis para obtener el título de Tecnología en Producción Industrial, titulada *Análisis del Impacto del Clima Organizacional en las Microempresas Comercializadoras del Sector Calzado de Bucaramanga*, año 2022. El objetivo general de la presente investigación fue: Analizar el clima laboral en las empresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga, con el propósito de identificar prácticas de talento humano en la región. La metodología que se usará en la investigación es de tipo mixto: cuantitativo y cualitativo. Nivel de investigación descriptivo. Tipo de diseño exploratorio. La técnica para la recolección de datos es la encuesta bajo la metodología de análisis. El instrumento que se utilizó es el instrumento Imcoc. Los resultados de la investigación fueron: El 54,7% de la población encuestadas se encuentran muy de acuerdo frente a las indicaciones que efectúan los superiores respecto al desarrollo de las funciones laborales que deben llevar a cabo. El 44,4% de los empleados se sienten de acuerdo respecto a que la realización de tareas les permite incrementar las habilidades profesionales y personales. El 43,8% se sienten muy de acuerdo frente a la identificación de los empleados con las metas y valores organizacionales. El 43,8% del personal encuestado se siente a gusto con el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. El 48,4% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que los empleados cuentan con buena comunicación y relaciones interpersonales en función de los objetivos y valores organizacionales. El 40,6% de los encuestados se sienten de acuerdo frente al establecimiento de un compromiso colectivo que conlleve a la realización de un trabajo de calidad. El 37,5% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la promoción de trabajo en equipo y la coordinación en equipo. El 51,6% de los empleados poseen capacidades en el trabajo. El 46,9% de los encuestados se encuentran de acuerdo frente al manejo de la autoridad y el poder.

El 51,6% se sienten de acuerdo que los jefes de las microempresas se consideran facilitadores. El 51,6% están de acuerdo con el bajo protagonismo de sus jefes dedicando al asesoramiento de sus funciones laborales. El 51,1% de los encuestados están de acuerdo frente a la toma de decisiones de los empleados. El 46,9% de los encuestados opinan estar de acuerdo respecto a que las microempresas toman en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones. El 48,4% están de acuerdo frente a la participación en las decisiones organizacionales que afectan al personal y su trabajo. El 37,5% opinan estar en desacuerdo en el caso de manejo de relaciones interpersonales entre los empleados. El 53,1% de los empleados opinaron estar de acuerdo frente a la solución de problemas laborales. El 47,6% de los encuestados están de acuerdo en que se mantiene una buena relación entre compañeros y superiores. El 54,7% se encuentran de acuerdo frente al grado de confianza entre superiores-empleados. El 50% se encuentran de acuerdo que las empresas manejan un sistema formal de promoción y crecimiento laboral óptimo. El 50,8% de los empleados se sienten de acuerdo frente a estrategias de motivación como recompensas y estímulos con que son mayores a los llamados de atención y críticas laborales. El 51,6% de los encuestados están de acuerdo frente a que son recompensados en proporción a su desempeño laboral. El 46,9% de los empleados se encuentra de acuerdo que son suficientes las recompensas y reconocimiento que reciben por realizar un buen trabajo. El 39,1% de los empleados están de acuerdo frente a sentirse conforme con su trabajo. El 59,4% se encuentran de acuerdo que existe un contexto de estrategias de control. El 43,8% de los empleados se encuentran de acuerdo respecto a la realización de procesos de retroalimentación. Finalmente, el 51,6% de los encuestados están de acuerdo con los mecanismos de control desarrollados por los jefes de las microempresas. La conclusión de la investigación fue: el estudio realizado por medio de la aplicación del modelo Imcoc permitió evidenciar que de los hallazgos más significativos estrechamente evidenciados relacionados con el clima organizacional es la generación de rivalidades entre los empleados produciendo un bajo nivel de confianza entre ellos, afectando las relaciones interpersonales en las microempresas. Así se determinó que la percepción del clima laboral de los trabajadores sobre la microempresa es heterogénea, ya que se presentó diferentes modelos de líderes acompañados de procesos de motivación, control y toma de decisiones.

## **Antecedentes Nacionales**

### **Variable 1. Liderazgo**

Yangua, D (2019) En su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en Piura, año 2019, titulada Gestión de Calidad y el Liderazgo en las Mype Rubro Zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2019. El objetivo de la presente investigación fue: Describir las características de la gestión de calidad y el liderazgo en las Mypes rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019. la metodología que se usará en la investigación es el enfoque cuantitativo. Nivel descriptivo. Tipo de diseño No Experimental. La población y muestra para la variable gestión de calidad es la población infinita y para la variable liderazgo son 18 personas. La técnica a utilizar es la encuesta. El instrumento es el cuestionario. Los resultados de la investigación son: El 66.7% de los colaboradores considera que el empuje que brinda el jefe al colaborador es regular. El 61.1% de los colaboradores manifiesta que la motivación del líder es regular. El 77.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que las facultades que el jefe brinda para realizar las obligaciones son regulares. El 83.3 % de los colaboradores encuestados manifiestan que la iniciativa de premiar su desempeño es buena. El 83.3 % de los colaboradores encuestados manifiesta que el procedimiento del jefe para castigar acciones no favorables es regular. El 66.7% de los colaboradores manifiestan que la iniciativa de brindar autonomía por el líder es buena opción. El 66.7 % manifiesta que el desempeño y actitudes del jefe hacia el trabajador es regular. El 50 % de los colaboradores encuestados manifiestan que la confianza brindada por su jefe influye en su desempeño laboral es buena. El 66.7 % de los colaboradores manifiesta que la participación de su jefe en la toma de decisiones es buena. El 66.7 % de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel de habilidades y destrezas de su jefe para manejar las emociones es regular. El 77.8% de colaboradores encuestados indicaron como regular el nivel de reconocer el talento humano. El 72.2 % de los colaboradores encuestados manifiesta que la capacidad del jefe para procesar información en capacitaciones es buena. El 83.3 % de los colaboradores encuestados manifiesta que el nivel de comunicación del jefe hacia ellos es regular. La conclusión de la investigación fue: Respecto a la dimensión de

comportamientos del liderazgo que aplican las Mypes en el rubro zapaterías, se determinó que, en el liderazgo transaccional, los líderes mantienen un desarrollo regular al momento de castigar una acción no favorable de los colaboradores; del mismo modo tiene tendencia positiva la iniciativa de premiar su buen desempeño, en lo que concierne al liderazgo transformacional su desarrollo es regular debido a que no se logra un vínculo de confianza y una fluida comunicación buscando transformar al colaborador por medio de valores y principios. Con respecto al liderazgo pasivo evitativo tiene acogida, pero no es aplicado en todos los ámbitos debido a que los colaboradores no cuentan con la capacidad ni experiencia para cumplir funciones delegada

Canchari R, (2019) En su tesis para optar el grado académico de Bachiller en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en Ayacucho, año 2019; titulada *Liderazgo Participativo y la Motivación en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de tiendas de Calzados en el distrito de Ayacucho, 2018*. El objetivo general de la investigación es: Describir las características del liderazgo participativo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de ventas de calzados en el distrito de Ayacucho, 2018. En la metodología, el tipo de investigación fue con enfoque cuantitativo. El nivel de investigación fue descriptivo. El diseño de investigación fue no experimental. La muestra fue de 2 gerentes y/o administradores y 60 trabajadores. La técnica fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación: El 65% de los gerentes encuestados son del género masculino. El 65% de los gerentes encuestados tienen la edad de 31- 40 años. El 70% de los encuestados tienen estudios pregrado o universitario. El 70% de los encuestados señalan que si consideran que es importante para el trabajo en equipo. El 85% de los encuestados señalan que si consideran que la interacción del gerente y colaborador es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo. El 60% señalan que si debe existir la confianza con su equipo de trabajo. El 50% señalan que si inspira confianza para lograr un buen trabajo en equipo. El 100% de los encuestados señalan que si creen que en el trabajo en equipo debe existir la disciplina. El 75% de los encuestados señalan que si aplican la comunicación asertiva. El 100% de los encuestados señalan que si es importante la comunicación asertiva. El 100% de los encuestados señalan que si consideran que la comunicación a través de gestos es importante en una empresa. El 100% de los encuestados

señalan que, como gerentes, la solución de conflictos se puede realizar con una buena comunicación. El 90% de los encuestados señalan que si debe existir empatía con sus colaboradores para tener una buena comunicación. El 67% de los trabajadores son del género femenino. El 63% de los trabajadores tienen la edad de 18-23 años. El 100% de los trabajadores señalan que si creen que es importante que se les motive económicamente. El 75% de los trabajadores señalan que si es importante que le motiven ofreciendo algunos viajes en una motivación extrínseca. El 70% de los trabajadores señalan que si reciben algunos premios por el buen desempeño que realiza en su labor. El 63% de los trabajadores señalan que si considera que el triunfo de la empresa de motiva de manera intrínseca. El 75% de los trabajadores señalan que si considera que el triunfo de la empresa se motiva de manera intrínseca. El 67% de los trabajadores señalan que al tener éxito la empresa si son motivado a cumplir sus objetivos personales. El 75% de los trabajadores señalan que si está logrando sus objetivos personales trabajando en esta empresa. El 100% de los trabajadores señalan que si creen que es importante sentirse auto motivado al cumplir su trabajo. El 100% de los trabajadores encuestados señalan que si es importante la motivación laboral. El 78% de los trabajadores encuestados señalan que si considera usted que cumplir los objetivos personales es importante en una motivación intrínseca. La conclusión de la investigación fue: Las principales características del liderazgo participativo identificados se basan en que los lideres trabajen en equipo y escuchen todas las opiniones o sugerencias de sus colaboradores haciéndolos sentir parte de la empresa generando en ellos compromiso para lograr los objetivos empresariales. Lo cual no se cumplen en las empresas.

## **Variable 2. Clima Laboral**

Valerio C, (2021) En su tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Norbert Wiener en Lima, año 2021 que se titula *Plan de Acción para la Mejora del Clima Laboral en una Empresa Industrial Textil, Lima 2021*. El objetivo de la investigación fue Proponer un Plan de Acción para la Mejora del Clima Laboral en una Empresa Industrial Textil, Lima 2021. En la metodología de la investigación, es el enfoque mixto: cuantitativa y cualitativa. El método es Deductivo. Tipo de Diseño No experimental. La muestra son 100 participantes. La técnica a utilizar es la encuesta. El instrumento a utilizar fue la entrevista. El número de preguntas fueron 22 ítems. Los resultados de la investigación. El 58% en total de los colaboradores nunca reciben ningún tipo de reconocimiento por los buenos labores. El 40% de los encuestados indicaron que casi nunca le dan la oportunidad de desarrollar sus habilidades. El 39% de los encuestados manifestaron que nunca toman en cuenta las iniciativas y sugerencias del personal. El 44% de los encuestados manifiesta que nunca los colaboradores pueden ascender dentro de la empresa industrial. El 38% de los encuestados manifestaron que casi nunca estoy satisfecho por la formación proporcionada por la organización. El 60% de los encuestados refiere que a veces se cuenta con el espacio suficiente para realizar su trabajo. El 48% de los encuestados se refiere que casi siempre se cuenta con iluminación suficiente para realizar el trabajo. El 62% de los encuestados manifestaron que a veces existe orden y limpieza en mi espacio de trabajo. El 53% de los encuestados se refiere que siempre existe seguridad permanente en mi lugar de trabajo. El 43% de los encuestados mencionan que a veces cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo. El 41% de los encuestados menciona que nunca se conocen los avances en otras áreas de la empresa industrial. El 38% de los encuestados refiere que casi siempre existe integración y cooperación entre los miembros del área. El 40% de los encuestados mencionan que casi nunca tu supervisor te comunica las expectativas y te da retroalimentación de manera clara y profesional. El 55% de los encuestados mencionaron que nunca en los últimos meses alguien me habló sobre mi progreso. El 36% de los encuestados mencionan que nunca tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar. El 42% de los encuestados refiere que a veces su jefe inmediato promueve actitudes positivas. El 61% de los encuestados indican que nunca en los últimos 18 días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo. El 43% de encuestados

mencionan que casi nunca cuando ingresa a la empresa recibo capacitación. El 43% de encuestados mencionan que casi nunca reciben orientación adecuada cuando cometo algún error. El 70% de encuestados refieren que nunca en el tiempo que está elaborando le han realizado algún tipo de ascenso. El 81% de los encuestados refieren que siempre un ascenso o bonificación le ayudará a ser más productivo. La conclusión de la investigación fue Se analizó la situación actual de los colaboradores en relación al clima laboral, definiendo así en 3 factores problemáticos que son: el 92% de los colaboradores encuestados indican que no realizan ningún tipo de ascenso, el 87% nadie me habla sobre mi progreso de los colaboradores y el 83% que en los últimos días no ha recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo generando desinterés y bajo desempeño, esto conlleva a una comunicación ineficaz y los bajos niveles de motivación.

### **Antecedentes Regionales**

#### **Variable 1. Liderazgo**

Vasquez V, (2020) En su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Chepén, año 2020, que se titula *El Liderazgo y su Incidencia en la Motivación de los Colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. Provincia de Chepén, 2019*. El objetivo de la investigación fue: Determinar el grado de incidencia del Liderazgo del Gerente en la Motivación de los colaboradores de la Empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén, 2019. En la metodología de la investigación el tipo de nivel es Descriptiva. Tipo de diseño transversal. La técnica empleada fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. La muestra que se empleó fueron 13 colaboradores. Los resultados de la investigación: El 40% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que se demuestra capacidad para evaluarse de manera realista. El 40% de los encuestados indicaron están ni en acuerdo, ni en desacuerdo en que el gerente expresa sincera y sencillamente sus emociones, intereses y sentimientos personales. El 47% de los encuestados manifestaron están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el gerente asume el error y la autocrítica cuando toma decisiones equivocadas, comete injusticias o cae endesaciertos a causa de la precipitación o la desinformación. El 41% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el gerente posee capacidad de reírse de

uno mismo cuando se equivoca, al mismo tiempo que salva la autoestima. El 67% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que el gerente tiene confianza en sí mismo y humildad para saber pedir ayuda cuando uno mismo es incapaz de conseguir objetivos o desconoce las estrategias y herramientas necesarias para llegar a buen fin. El 40% de los encuestados indicaron que están completamente de acuerdo que el líder es capaz de contar hasta cien en un contexto de equivocación. El 40% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que el líder es tranquilo y sereno en una situación de conflicto. El 50% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el gerente se comporta con amabilidad, sosiego y calma ante situaciones violentas. El 40% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que el líder se mueve cómodamente en la ambigüedad y en la confusión institucional. El 70% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que el gerente escucha y responde serenamente ante hechos que afectan su credibilidad e integridad moral. El 47% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el gerente sabe escuchar el lenguaje verbal y el no verbal. El 33% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el líder tiene pocos prejuicios y es tolerante. El 47% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que el gerente lidera de manera directa el proceso productivo de sus colaboradores, manteniendo un constante feed-back. El 43% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que el líder sabe implicar a sus colaboradores en proyectos complejos de cambio. El 50% de los encuestados indicaron que están completamente de acuerdo en que el gerente sabe poner a cada colaborador al frente de las tareas para las que se siente más capacitado a la vez que le impulsa a enfrentarse a retos accesibles. El 33% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo en que muestra compasión y benevolencia, estando dispuesto a prestar ayuda a sus colaboradores cuando la necesiten y acogerlos en una situación difícil. El 40% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo en que considera que hace buena gestión de los grupos de trabajo. El 33% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que considera ser persuasivo para que los demás se impliquen en los proyectos comunes de la empresa. El 50% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que comunica de forma convincente sus ideas a los demás. El 27% de los encuestados manifestaron que están



completamente de acuerdo que propicia la creación de vínculos, la reconexión entre personas diferentes que deben trabajar juntas en un proyecto común. El 36% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que conoce e interpreta correctamente las motivaciones e intereses personales ocultos de sus colaboradores y armoniza estos con los objetivos de la empresa. El 40% de los encuestados manifestaron que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que sabe solucionar los conflictos que dificultan el avance de los equipos de trabajo. El 33% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo en que es asertivo en su estilo de comunicación. El 67% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que posee sentido del humor. El 60% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que considera que el tiempo de trabajo en equipo se ha convertido en un espacio de intercambio de experiencias y de nuevas ideas controlando a las personas que obstaculizan el intercambio. El 40% de los encuestados están completamente en desacuerdo que considera que la comunicación fluye entre los distintos equipos y departamentos de la empresa de forma colaborativa superando la privacidad y el ocultismo propio de tendencias competitivas. La conclusión de la investigación: El nivel del liderazgo del gerente de la empresa Ferretería SISA S.A.C. de la provincia de Chepén es, 35% la dimensión liderazgo personal, el 26% la dimensión liderazgo organizacional, el 24% la dimensión de liderazgo por resultados y el 15% la dimensión de liderazgo por influencia (tabla 27). Siendo el más predominante la dimensión de liderazgo personal con un 35%.

Chinchayan M, (2022) En su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Pacasmayo, año 2022 que se titula *Liderazgo Transformacional para Mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Mapro Corporación S.A.C. Pacasmayo, 2022*. El objetivo de la investigación fue proponer un tipo de Liderazgo Transformacional que mejore el desempeño laboral en la Empresa Mapro Corporación S.A.C. Pacasmayo, 2021. En la metodología de la investigación, es de tipo aplicada. Nivel descriptivo. Diseño No experimental – Transversal. La población y muestra estuvo conformada por 142 trabajadores. La técnica fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. Las preguntas fueron 16 para la variable liderazgo y 13 preguntas para la variable desempeño laboral. Los resultados de la investigación son: El 66,2 % de los trabajadores manifestaron que consideran que el liderazgo transformacional presenta un nivel regular. El 62,0 % de los trabajadores indicaron que

consideran que la motivación inspiracional presenta un nivel regular. El 36,6 % de los trabajadores manifestaron que considera que la influencia idealizada presenta un nivel alto. El 64.8 % de los trabajadores indicaron que consideran que la dimensión consideración individualizada presenta un nivel regular. El 59.2 % de los trabajadores manifestaron consideran que el desempeño laboral presenta un nivel regular. El 57.7 % de los trabajadores indicaron que consideran que el desempeño laboral presenta un nivel regular. El 60.6 % de los trabajadores manifestaron que consideran que la motivación presenta un nivel regular. La conclusión de la investigación fue: Se concluye que existe una relación significativa entre las variables liderazgo transformacional y desempeño laboral en la empresa Mapro Corporación S.A.C. A través del estadístico de prueba de Spearman el cual nos indica que existe un 0.988 de relación significativa que demuestra la existencia de un nivel positivo muy fuerte con un O valor de  $0.00 < 0.05$ .

### **Antecedentes Locales**

#### **Variable 2. Clima Laboral**

Villanueva, I (2022) En su tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, en Trujillo, año 2022 que se titula *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de Trujillo*. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre el clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Trujillo. En la metodología de la investigación, tuvo enfoque cuantitativo. Diseño No experimental – Transversal. Nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 900 colaboradores. La Muestra fueron 306 colaboradores. La técnica fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación: Se muestra un clima laboral favorable para un 51.3%. Se muestra que el 94.1% de los colaboradores se encuentran medianamente comprometidos con los valores de la organización. La conclusión de la investigación: Se identificó que el 51.3% de los colaboradores percibe un clima laboral favorable. Se evidenció que el 94.1% de los colaboradores se encuentran comprometidos con su organización. Se halló una diferencia de magnitud pequeña en la variable clima laboral y sus dimensiones involucramiento laboral y condiciones laborales; así como, en el compromiso y el componente de continuidad entre varones y mujeres.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Variable 1. Liderazgo.**

El liderazgo se define como la capacidad de inspirar, motivar e influir en otras personas para llevar a cabo acciones que permitan el logro de objetivos comunes (Lenis et al., 2021).

Según Horta (2022) el liderazgo puede depender de la capacidad de un líder en específico para organizar y gestionar los recursos de la empresa, mantener la motivación en sus trabajadores y promover valores como la disciplina, la creatividad y la comunicación asertiva de su equipo.

A diferencia de que manifiesta que el liderazgo no es cuestión de tener un título o un cargo, sino refiere a la capacidad de influir sobre los demás para conseguir un resultado positivo (Cabrera y Pereira, 2022).

El liderazgo se define en poner en práctica todas las habilidades y destrezas que posee un líder para ser más eficiente en su lugar de trabajo en donde se desempeña. Por ello tiene que ser consciente de cuál es la misión y visión que necesita desarrollar y de su rol dentro de la organización (Santana, 2019).

### **Dimensión 1: Habilidades de Liderazgo**

Son un conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que un individuo posee para realizar determinadas actividades dentro de una organización. Las habilidades que posee el líder son: comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo. Las organizaciones buscan líderes polifacéticos que cuenten con conocimientos y una amplia gama de habilidades de liderazgo para el buen desempeño de la organización (Gonzalez, Canos y Hernández, 2022).

Los líderes hábiles permiten a los miembros de su equipo trabajar a su máximo potencial, lo que a mediano y corto plazo genera resultados positivos para la empresa. Entre las habilidades de un líder es importante conocer las capacidades de los miembros de su equipo, para así poder asignar las tareas y/ actividades a realizar, aprovechando así las fortalezas de los colaboradores.

### **Indicadores**

**Comunicación asertiva:** La comunicación asertiva permite a las personas expresarse adecuadamente combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, dar y recibir elogios, expresar pensamientos positivos de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los demás para así alcanzar las metas propuestas (Puentes, 2020).

**Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional nos lleva a volvernos conscientes de nuestras emociones y de cómo éstas influyen en los distintos ámbitos de la vida cotidiana, estos ámbitos suelen ser familiares, educativos, laborales, sociales y personales. Puesto que la autoconsciencia emocional nos puede llevar a mejorar nuestras habilidades y/o aptitudes, para que de esa manera seamos capaces de enfrentar situaciones difíciles, superar retos y obstáculos fuertes que se nos presenten en nuestra vida diaria de una manera muy distinta a la que percibimos las situaciones (Sarmiento, 2021).

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo hace referencia a un grupo de trabajadores organizados de la forma más óptima posible, los cuales son dirigidos por un líder, el cual trabajará en la consecución de los objetivos de la empresa. Cada miembro del equipo realiza una función, pero todas las personas con un mismo objetivo en común. Por tanto, el trabajo en equipo es primordial para la organización (Maysi, 2019).

En el trabajo en equipo son básicas la cooperación de la comunicación y la información entre los miembros del equipo, ya que ésta novedosa dinámica de trabajo requiere de colaboración, reconocimiento mutuo y el compañerismo en el trabajo. El líder influye en los colaboradores para el trabajo en equipo (Ayovi, 2019).

## **Dimensión 2: Destrezas del líder**

La destreza del líder se define a la capacidad que tiene una persona para llevar a cabo actividades de manera satisfactoria teniendo a cargo un grupo de colaboradores. Dichas destrezas hacen énfasis en incentivar confianza, la empatía y la busca de mejores resultados, los cuales se adquieren por medio de la práctica y experiencia en el trabajo (Amaya, 2019).

### **Indicadores**

**Incentiva confianza:** La confianza es la base de la comunicación, por tanto, el líder debe incentivar confianza en los miembros del equipo. El líder confía en sí mismo y en las capacidades que posee, por lo cual incentiva dicha confianza en los colaboradores para que éstos se sientan seguros de lo que van a realizar, teniendo como ejemplo a dicho líder con el fin de ser eficaces en sus actividades y cumplir con los objetivos deseados.

**Desarrolla empatía:** La empatía del líder es una habilidad social que permite tener una perspectiva más amplia de las situaciones por las que puede estar pasando una persona. Es ponerse en los zapatos del otro e identificar una manera de mostrarle la capacidad de comprensión (Martínez, Alzate y Rodríguez, 2019).

**Busca mejores resultados:** Los resultados se reflejan a través de la dedicación del líder y los colaboradores, en donde se obtiene un incremento positivo en el que la empresa reconoce de manera especial el esfuerzo y trabajo de los colaboradores en conjunto con el líder. A través de estos resultados, se puede concluir que los colaboradores tienen un mayor compromiso y lealtad con la organización, por ende, existe una mayor motivación para el logro de los objetivos comunes de la empresa (Drago, 2020).

El líder tiene la capacidad de buscar los mejores resultados, usando los recursos necesarios, así como también mediante la aplicación de las estrategias que propone la organización para llevar a cabo de manera eficiente las actividades de las mismas con el fin de obtener resultados satisfactorios en los trabajadores a nivel personal, laboral y de la organización en general.

### **Dimensión 3: Eficiencia laboral**

Se define a la capacidad de disponer de algo o alguien y hacer bien las cosas. Es decir, ejecutando una tarea relacionando los recursos empleados, la utilización de medios y/o métodos con los resultados obtenidos en el trabajo. La eficiencia laboral se apoya en tres pilares importantes: personas, procesos y clientes. Es relevante que para su logro se cuente con personas con aptitudes, actitudes, capacidades, experiencias y habilidades laborales para el logro de los objetivos de la organización (Rizo, 2019).

#### **Indicadores**

**Ejecución de tareas:** Ejecutar las tareas son importantes para la empresa, de esta manera el desarrollar una adecuada planificación de las tareas en orden de gran importancia puede ser de gran ayuda para cumplir con las expectativas en el trabajo (Psiquion, 2019).

Hace referencia a la realización de tareas y/o actividades que desempeñan los colaboradores en la empresa, los cuales llevan un proceso sistemático, utilizando recursos para la creación de productos y/o servicios

**Utiliza medios y/o métodos:** La utilización de los medios y/o métodos son las distintas formas y guías que utilizan los trabajadores para realizar dichas actividades, estos son: establecer expectativas y objetivos claros y alinear los objetivos del equipo con el propósito de la organización (Medina, 2020).

Se refiere a la utilización de los distintos medios y/o métodos que se pueden utilizar para la realización de las actividades. Dichos medios son tecnológicos, financieros y/o administrativos; así como también la utilización de distintos métodos de trabajo que son propuestos por el líder para que sean llevados a cabo por los colaboradores.

**Optimo empleo de recursos:** Los recursos se refieren a los medios que se utilizan para conseguir un fin o satisfacer una necesidad para alcanzar un objetivo, estos pueden ser, recursos humanos, recursos materiales u otros; de los cuales se deben emplear de manera óptima y eficaz dichos recursos con la finalidad de incrementar la productividad y asimismo el beneficio de la organización (Westreicher, 2020).

## **VARIABLE 2: CLIMA LABORAL**

Según Oscanoa y Yucra (2021) manifiestan que el clima laboral dentro de las organizaciones empresariales es un agradable ambiente laboral, permite que el trabajador o colaborador se desenvuelva de manera satisfactoria, afectando de manera óptima en su productividad personal y de la propia organización, genera trabajos y colaboradores eficientes, leales y felices. Por ello, el objetivo de todo empresario es generar un ambiente laboral y de convivencia laboral con buen humor, con empatía, de tal manera que el colaborador afirme que su centro de trabajo es el mejor lugar para trabajar y desenvolverse como técnico o profesional.

Se define al Clima Laboral como un factor de gran importancia dentro de las organizaciones, las cuales se preocupan por el personal que laboran dentro de ellas, dichas empresas intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente organizacional, buscando incrementar los niveles de productividad, teniendo mayor consideración al recurso humano, prevaleciendo el bienestar de las personas y la motivación que poseen (Piligua y Arteaga, 2019).

## **Dimensión 1: Ambiente Organizacional**

Se define como un conjunto de sensaciones e impresiones de los colaboradores, los cuales perciben el entorno, así como también influye su comportamiento con los demás dentro de la empresa (Content, 2019).

**Percepción de los trabajadores:** Se refiere a cómo los trabajadores perciben el ambiente laboral el cual los rodea, es allí donde el trabajador observa las actitudes de las otras personas, así como también todas las acciones que se realizan en el ambiente que los rodean. De esa manera el trabajador puede concluir en una opinión en cuanto al ambiente laboral y el de la empresa.

**Comportamiento de los colaboradores:** El comportamiento de los colaboradores se toma en cuenta aceptando la realidad de las personas como seres que erramos a la hora de actuar ante los demás, teniendo en cuenta que el comportamiento real parece imprescindible para la comprensión de las actitudes de los colaboradores antes las elecciones que se realizan en situaciones de incertidumbre, rompiendo con la teoría clásica que se basaba en un comportamiento racional por parte de las personas, lo que daba como resultado teorías erróneas al no tener en cuenta el factor intuitivo de las elecciones Santos (2020).

## **Dimensión 2: Productividad laboral**

La productividad laboral del talento humano se define como aquellos comportamientos, acciones, competencias del personal calificado, capacidades en el trabajo, donde influye los factores internos de la empresa. Se orientan hacia un desempeño eficaz y efectivo los cuales son relevantes para cumplir con los objetivos de la empresa (Obando, 2020).

La productividad laboral se define como una medida de actividad que calcula los bienes y servicios que se han producido por los recursos utilizados, dichos recursos pueden ser tangibles o intangibles. La productividad laboral se calcula por un periodo de tiempo, con el propósito de medir el resultado de la eficiencia de la utilización de los recursos (Juez, 2020).



## Indicadores

**Personal calificado:** Es importante que el personal esté capacitado dentro de la organización, con la finalidad que se establezca un compromiso con entusiasmo y habilidad para realizar las actividades de manera eficiente, si se encuentra muy calificado y/o capacitado cumplirá con sus tareas con mayor habilidad, incrementando así su producción (García, 2019).

**Factores internos:** Hace referencia a las oportunidades y amenazas que presenta la organización, se tiene que valorar los elementos con los que cuenta, lo cual se establece como fortalezas y debilidades, así como también deben considerarse todos los aspectos que posee la organización; tales como recursos humanos, recursos financieros, recursos físicos, recursos tecnológicos, recursos técnicos u otros (Jama, 2019).

**Capacidades en el trabajo:** Se define como las aptitudes que poseen las personas para llevar a cabo ciertas tareas en el trabajo. Todos los seres humanos estamos capacitados para realizar diversas actividades, pero ello parte cuando relacionamos el conocimiento con un contexto de realidad ampliando nuestro campo cognoscitivo. Dichas capacidades denotan la dedicación de una tarea y el desarrollo de las aptitudes en el ámbito laboral (Ascón, García y Lajara, 2019)

### Dimensión 3: Capital Humano

El capital humano hace referencia a los colaboradores que conforman la mano de obra necesaria para la realización de actividades productivas de la empresa, los cuales poseen competencias personales, creatividad en el trabajo, contribuyendo en los valores de la organización. Así como también coordinan y organizan la actividad de producción, son aquellos que se encargan de trazar las estrategias del trabajo, para así garantizar los objetivos propuestos por la organización (Arguello et al., 2020).

Los colaboradores hacen referencia al capital humano, a las personas que prestan sus servicios mediante la ejecución de actividades, donde las personas desarrollan sus conocimientos, habilidades, destrezas para aumentar la productividad y ayudan al crecimiento de la empresa.

## Indicadores

**Competencias personales:** Se refiere a la disposición de las personas a organizar eficazmente los recursos internos y externos para alcanzar un objetivo. Los recursos internos se refieren a los conocimientos, habilidades, valores. Las competencias personales son cualidades que se adquieren a través de las vivencias y las experiencias (Cortés, 2023).

**Valores organizacionales:** Según Cordero, Gonzáles y Gómez (2021) manifiestan que los valores organizacionales constituyen los cimientos sobre los que se edifican los demás conceptos claves de la empresa. Al ser creencias sobre lo que es deseable, valioso y justificable, los valores movilizan y amplifican las energías de una organización. Estos son capaces de responder un grado elevado, a la forma en que los directivos interpretan los valores que sienten como definatorios del proceso que dirigen en la organización laboral.

Los valores organizacionales son elementos importantes que manejan las personas que actúan como trabajadores que laboran unidos para poder lograr un mismo propósito. Estos valores deben ser ejercidos por su internalización, es decir, todo ser humano debe sentirse seguro de que su actuar se sustenta en lineamientos de conducta provechosa para él como para los demás. Dentro de estas virtudes, se tiene la responsabilidad, el respeto, compromiso, honestidad, integridad, etc., que junto a la misión y visión construyen los mismos teniendo como meta su apropiación y fortalecimiento los cuales ayudan a mejorar la relación entre los colaboradores (Carrero, 2019).

Hacen referencia a los valores que están establecidos por la organización, los cuales todos los miembros de la misma deben cumplir estrictamente. Asimismo, dichos valores son muy importantes porque permiten que exista un buen clima laboral dentro de la empresa con el fin de que los colaboradores se desempeñen de manera eficiente con el único objetivo de cumplir con las metas propuestas por la organización.

**Creatividad laboral:** Hace referencia a la capacidad en cada persona y en todos los grupos humanos en el trabajo. Es una herramienta muy importante para plantear y resolver problemas, de esa manera permite diseñar el presente y pensar en el futuro. Se relaciona con los avances tecnológicos, obras de arte; así como también se vincula con el autoconocimiento, desarrollo personal y el manejo de conflicto interpersonales en el ámbito laboral (López, 2022).

## **Marco Conceptual**

### **Mypes**

Las Mypes (Medianas y Pequeñas Empresas) aparecen en el Perú a raíz de la difícil situación económica que existe en nuestro país, por lo mismo las personas están en busca de un empleo. Es por ello que muchas personas deciden generar su propia fuente de ingresos, en la mayoría de los casos forman empresas familiares, desempeñando sus conocimientos y habilidades, brindando oportunidad de empleo a la población y formando parte importante del sistema económico del país (Solís, 2020).

### **Liderazgo**

El liderazgo es un factor muy importante dentro de una empresa u organización, así como también es relevante tener un liderazgo tangible con los equipos de trabajo, para establecer en conjunto hacia dónde nos dirigimos, también mantener una comunicación fluida con las personas que conforman el equipo, para así mejorar los proyectos, estableciendo una mejora permanente con el fin del logro eficaz de los objetivos planteados por la organización (Alatrística, 2020).

### **Clima laboral**

El clima laboral en las organizaciones está ligado a la percepción que forman los colaboradores, lo cual tiene que ver con el conjunto de emociones y sentimientos que reflejan la valoración de los empleados en el trabajo y ello influye directamente en la productividad. Es por ello que es importante que las organizaciones se preocupen de generar un ambiente cálido y adecuado para que los colaboradores trabajen en un ambiente agradable (Díaz, 2021).

### **Fabricación de calzado**

La industria del calzado y la necesidad de producir más, ello obliga a mejorar los procesos de producción o fabricación del calzado; adaptarlos a la realidad de las organizaciones y realizarlo, basándose principalmente en la calidad de sus insumos y/o recursos; esto conlleva a la realización de un estudio, planificación, aplicación y a la evaluación de cada uno de dichos procesos o fases que van a conllevar a mejorar y optimizar los productos para que de esa manera incrementen las ganancias (Saca, 2022).

### **2.3. Hipótesis**

La hipótesis es predecir un evento a través de la teoría o la evidencia empírica sobre un fenómeno que requieran someterse a un análisis, es un paso crucial en el proceso de la investigación ya que permite establecer el enfoque y el alcance de la investigación, guía la recolección y análisis de los datos (Hadi et al.,2023).

- En la presente investigación no se planteó hipótesis, ya que fue de nivel descriptivo.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de Investigación**

Fue de tipo cuantitativo porque es un proceso estructurado y predeterminado que emplea técnicas estadísticas para demostrar la secuencia o incidencia de un fenómeno o acción, se recurre a estas técnicas para comprobar teorías. Sus características principales son el uso de instrumentos de medición y presentación de resultados en cantidades y porcentajes (Pereyra, 2022).

- Fue de tipo cuantitativo porque en el estudio de investigación se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

##### **Nivel de Investigación**

Esta investigación fue de nivel Descriptivo – Propuesta

La investigación fue de nivel descriptivo porque pretendió describir las características o cualidades, registrar, analizar e interpretar la situación del problema o tema de investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022).

- Fue de nivel descriptivo porque solo se describió las características primordiales de cada variable de estudio.
- Además, fue de propuesta porque se presentó una propuesta de mejora según sus resultados.

## **Diseño de Investigación**

Esta investigación se encontró dentro del Diseño No experimental – Transversal.

### **No Experimental**

Según Paragua et al., (2022) manifestó que las investigaciones de tipo no experimentales incluyen diversos métodos que describen relaciones entre las variables, no establecen y no pueden probar las relaciones causales entre las variables. Tampoco se manipulan las variables con la finalidad de producir efectos.

- Fue No experimental porque no existió manipulación de variables, únicamente se observó de acuerdo a su realidad, sin intervenciones o manipulaciones.

### **Transversal**

El diseño de estudio fue transversal porque se recolecta datos en el presente y en un único momento con la finalidad de describir las variables que tienen un determinado problema para estudiar la incidencia (Pereyra, 2022).

- Fue transversal porque se desarrolló en un lapso de tiempo establecido, existiendo un inicio y un fin.

## **3.2. Población y Muestra**

### **Población**

Sucsaire (2022) manifiesta que la población se define como el conjunto de todos los elementos en los cuales se analizarán dichas variables.

Se utilizó una población de 8 colaboradores para ambas variables.

### **Muestra**

La muestra es una parte o subconjunto de población normalmente seleccionada, expresando las propiedades de la población, quiere decir, que es una parte típica obtenida con la finalidad de investigar ciertas características de la misma que son relevantes para la investigación (Moreno, 2023).

Se utilizó una muestra censal de 8 colaboradores para ambas variables.

### 3.3. Definición y operacionalización de variables

VARIA BLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORIZACIÓN
LIDERA ZGO	El liderazgo se define en poner en práctica todas las habilidades y destrezas que posee un líder para ser más eficiente en su lugar de trabajo en donde se desempeña. Por ello tiene que ser consciente de cuál es la misión y visión que necesita desarrollar y de su rol dentro de la organización (Santana,2019).	Habilidades de Liderazgo	Comunicación asertiva	Likert	5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Pocas veces 1) Nunca
			Inteligencia emocional		
			Trabajo en equipo		
		Destrezas del Líder	Incentiva confianza		
			Desarrolla empatía		
		Eficiencia Laboral	Busca mejores resultados		
			Ejecución de tareas		
			Utiliza medios y/o métodos		
Óptimo empleo de recursos					



<p>CLIMA LABORAL</p> <p>Se define al Clima Laboral como un factor de gran importancia dentro de las organizaciones, las cuales se preocupan por el personal que laboran dentro de ellas, dichas empresas intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente organizacional, buscando incrementar los niveles de productividad, teniendo mayor consideración al recurso humano, prevaleciendo el bienestar de las personas y la motivación que poseen (Piligua y Arteaga, 2019).</p>	<p>Ambiente Organizacional</p>	<p>Percepción de los trabajadores</p>	<p>Likert</p> <p>5) Siempre 4) Casi siempre 3) A veces 2) Pocas veces 1) Nunca</p>
		<p>Comportamiento de los colaboradores</p>	
	<p>Productividad Laboral</p>	<p>Personal calificado</p>	
		<p>Factores internos</p>	
		<p>Capacidades en el trabajado</p>	
	<p>Capital Humano</p>	<p>Competencias personales</p>	
		<p>Valores organizacionales</p>	
		<p>Creatividad laboral</p>	

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.

La encuesta es un método estandarizado de preguntas escritas para reunir datos y medir los resultados de los cuestionarios de un estudio de investigación (Hadi et al.,2023).

Para la presente investigación, la encuesta estuvo dirigida para los 8 trabajadores

#### Instrumento

Para la recolección de datos se recurrió al instrumento del cuestionario, en el cual según Sánchez (2022) mencionó que consiste en grupo de preguntas que miden una o más variables que han sido establecidas en la investigación. Las preguntas establecidas pueden ser abiertas o cerradas.

Para la presente investigación, el cuestionario constó de un listado de 20 preguntas, de las cuales 10 de ellas fueron referente a la variable de Liderazgo; y los 10 restantes fueron referentes a la variable Clima Laboral, ambas realizadas para los trabajadores. La escala de medición fue de Likert. De esta manera se llevó a cabo la investigación descriptiva con respecto a las variables estudiadas.

La validez de instrumento se obtuvo por la aprobación de 3 expertos (Anexo 03) y la confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método del Alfa de Cronbach, donde se calculó el resultado siguiente: Para la variable Liderazgo, el resultado final **0.8520237**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que tiene un nivel de **Excelente Confiabilidad** y para la variable Clima laboral, el resultado final **0.630593**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que tiene un nivel **Confiable**. (Anexo 04).

### **3.5. Método de Análisis de Datos**

Ramos (2020) manifestó que en el proceso cuantitativo se aplicaron análisis de datos en tendencia central y dispersión.

Lo mencionado anteriormente se realizó a través del programa de Microsoft Word 2013 para describir la información recopilada y ordenada, asimismo se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, donde se calcularon los porcentajes de las tabulaciones. Así como también se empleó el programa de Pdf para la presentación final del trabajo de investigación. De la misma manera se utilizó el programa Turnitin (proporcionado por la Universidad), el cual tuvo por finalidad la veracidad del trabajo, el cual verificó y/o corroboró que no exista plagio. Finalmente se usó el programa Power Point para la exposición del trabajo de investigación. Se hizo uso del análisis descriptivo.

### **3.6. Aspectos Éticos**

Los principios éticos que regirán la presente investigación están delimitados por el Reglamento de Integridad Científica, estipulado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y que también el investigador debe estar comprometido en su aplicación, los cuales son:

- Protección a las personas: El trabajo de investigación se rigió a respetar la dignidad humana, identidad, confiabilidad, privacidad del gerente y colaboradores de la microempresa; los antes mencionados fueron una fuente muy importante para la recolección de la información. Se utilizó este principio porque la encuesta se realizó de manera anónima, se brindó un trato cordial a los trabajadores, nos ayudó a respetar las opiniones de los mismos. Así como también se presentó una carta de participación solicitando el permiso para el acceso a la microempresa y a la aplicación de las encuestas, salvaguardando la integridad y la confiabilidad de las personas.
- Cuidado del medio ambiente: Este principio se aplicó con la finalidad de evitar causas daños al medio ambiente. Es por ello que la investigación se imprimió en papel de reciclaje para evitar la contaminación. Así como también se redujo el uso de la energía eléctrica por medio del uso de la laptop en horas no disponibles, esto minimizó el daño al medio ambiente.

- Libre participación y derecho a estar informado: Este principio les sirvió a los colaboradores, los cuales fueron encuestados, ya que de esa manera nos brindaron sus opiniones de manera libre y voluntaria. Por tanto, estuvieron informados en todo momento de la finalidad del estudio de investigación. Es por ello que se brindó los documentos importantes: la carta de presentación y el consentimiento informado, donde tuvieron que redactar sus datos y realizar la encuesta. Con estos documentos se invitó a las personas a participar del trabajo de investigación. Asimismo, se describió la información y datos de la microempresa, así como también de las variables.
- Beneficencia: Este estudio benefició a la microempresa porque se compartió la información recaudada se tuvo logro respetar adecuadamente los derechos de los colaboradores, evitando así causarle algún daño, así como también, se utilizó estrategias para que los colaboradores estén conformes con la información recibida.
- No maleficencia: Este principio se cumplió, porque durante todo el estudio de la microempresa, se informó del propósito y la finalidad de la investigación buscando su aprobación, para así evitar que la microempresa se perjudique en alguna situación o ámbito. Toda la información que se obtuvo de los colaboradores por medio de la encuesta fue en tiempo definido, de tal modo permitió culminar con el desarrollo de la investigación, donde se concluyó la problemática de la microempresa.
- Justicia: En el estudio que se realizó se hizo una adecuada prevención, donde se evitó riesgos o prácticas no adecuadas que puedan afectar la investigación. Asimismo, permitió que los colaboradores participen de la encuesta y así tuvieron la libertad de informarse de los resultados. Prevaleciendo el respeto e igualdad para todos.
- Integridad científica: Este principio se basó en nuestra integridad, basado en las enseñanzas y el ejercicio profesional. Asimismo, en todo el desarrollo del estudio no se falsificó los datos de la encuesta, ni resultados. La investigación se verificó en programa Turnitin donde se corroboró que no existió plagio. La integridad es un derecho que tenemos todas las personas, la cual fue honesta en todo momento, se tuvo firmeza en nuestras acciones y en el trabajo de investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Variable 1. Liderazgo

Tabla 1.

*Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características de las habilidades de liderazgo	N	%
<b>El líder posee una comunicación asertiva</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	3	37.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00

continúa

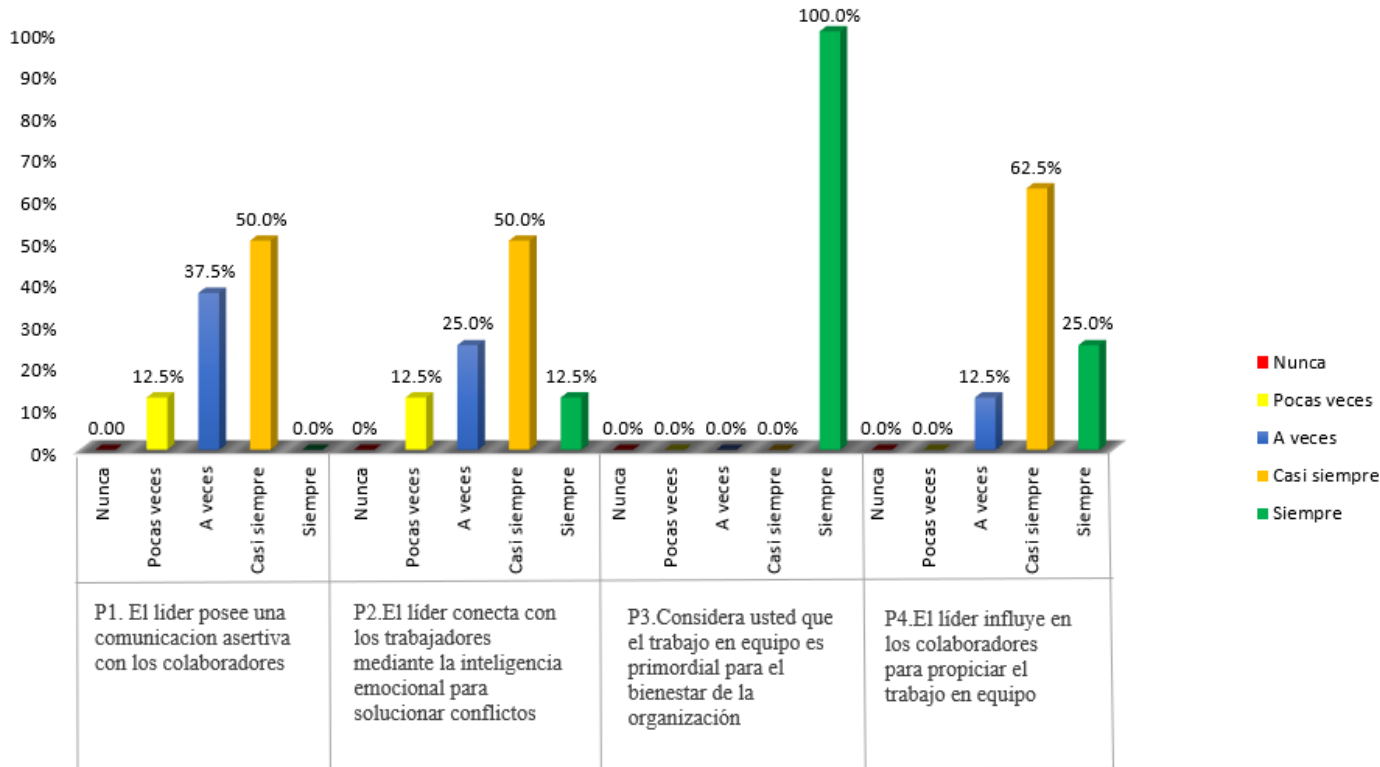
*Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

	N	%
<b>El trabajo en equipo es primordial para la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	8	100.00
Total	8	100.00
<b>El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	5	62.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Figura 1.

*Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023*



Fuente: Tabla 1

**Interpretación:**

El 100% de los trabajadores indicaron que siempre consideran que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización. El 62.50% manifestaron que casi siempre el líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo. El 50% expresaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva. El 50% manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos.

Tabla 2.

*Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

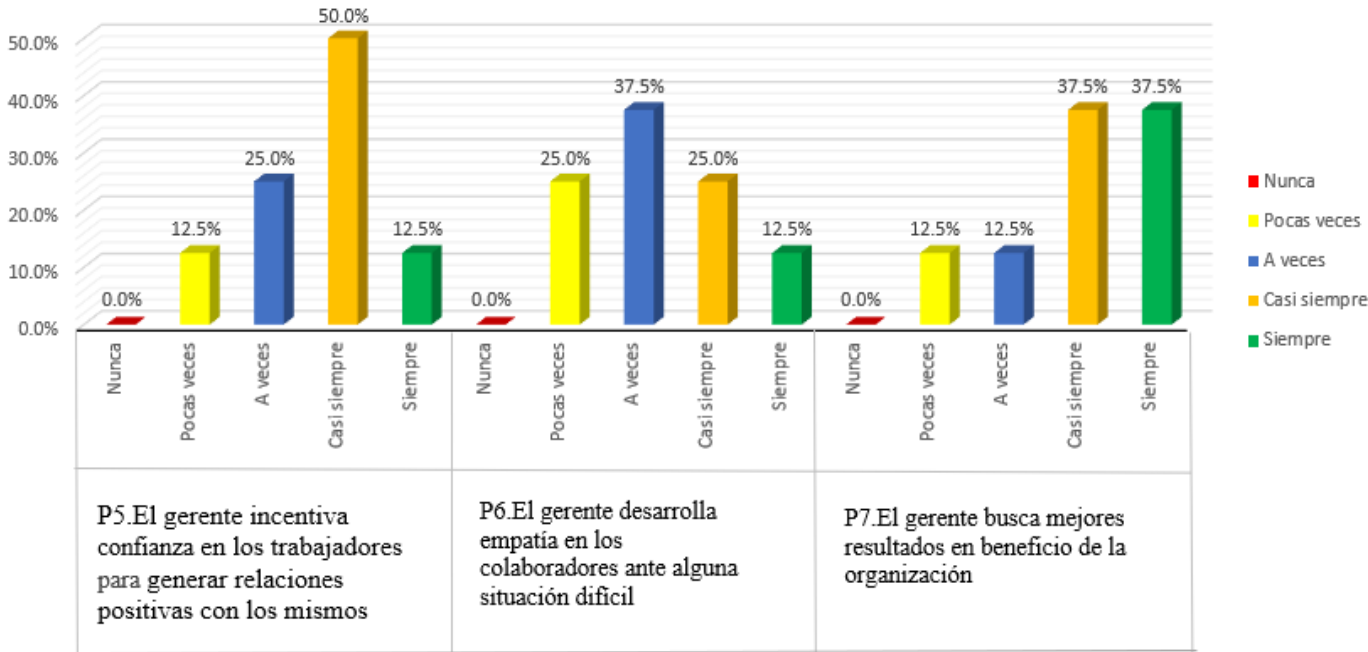
Características de las destrezas del líder	N	%
<b>El gerente incentiva confianza en los trabajadores</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>El gerente desarrolla empatía ante alguna situación difícil</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	2	25.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	1	12.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.



Figura 2.

*Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:**

El 50% de colaboradores indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos. El 37.50% manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil. El 37.50% indicaron que casi siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización y el otro 37.50% señalaron que siempre.

Tabla 3.

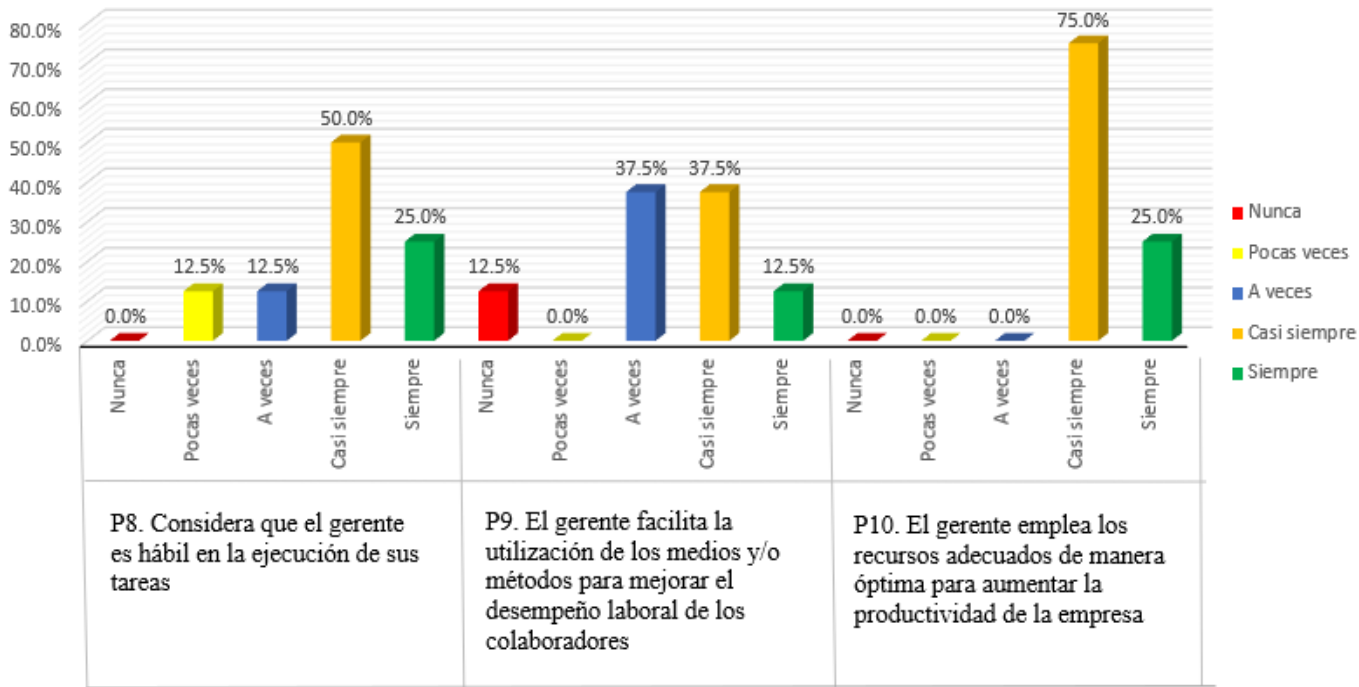
*Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características de la eficiencia laboral	N	%
<b>Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	1	12.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
<b>El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos</b>		
Nunca	1	12.50
Pocas veces	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Figura 3.

*Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*



Fuente: Tabla 3

**Interpretación:**

El 75% de colaboradores manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa. El 50% manifestaron que casi siempre considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas. El 37.50% indicaron que a veces el gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y el otro 37.50% señalaron que casi siempre.

Variable 2. Clima Laboral

Tabla 4.

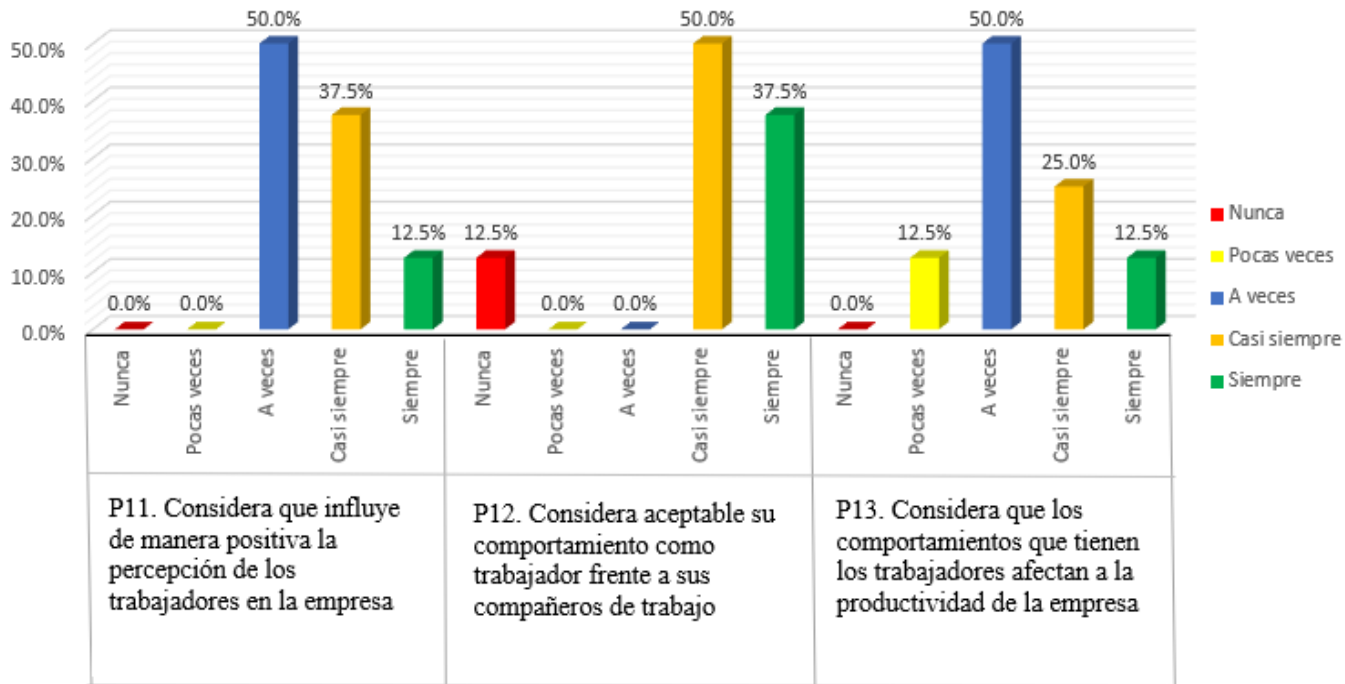
*Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características del Ambiente Organizacional	N	%
<b>Influye de manera positiva la percepción de los trabajadores</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
<b>Considera aceptable su comportamiento frente a los compañeros de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
<b>Los comportamientos de los trabajadores afectan a la productividad de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	4	50.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Figura 4.

*Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

El 50% de los colaboradores manifestaron que a veces influyen de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa. El 50% manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo. El 50% indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa.

Tabla 5.

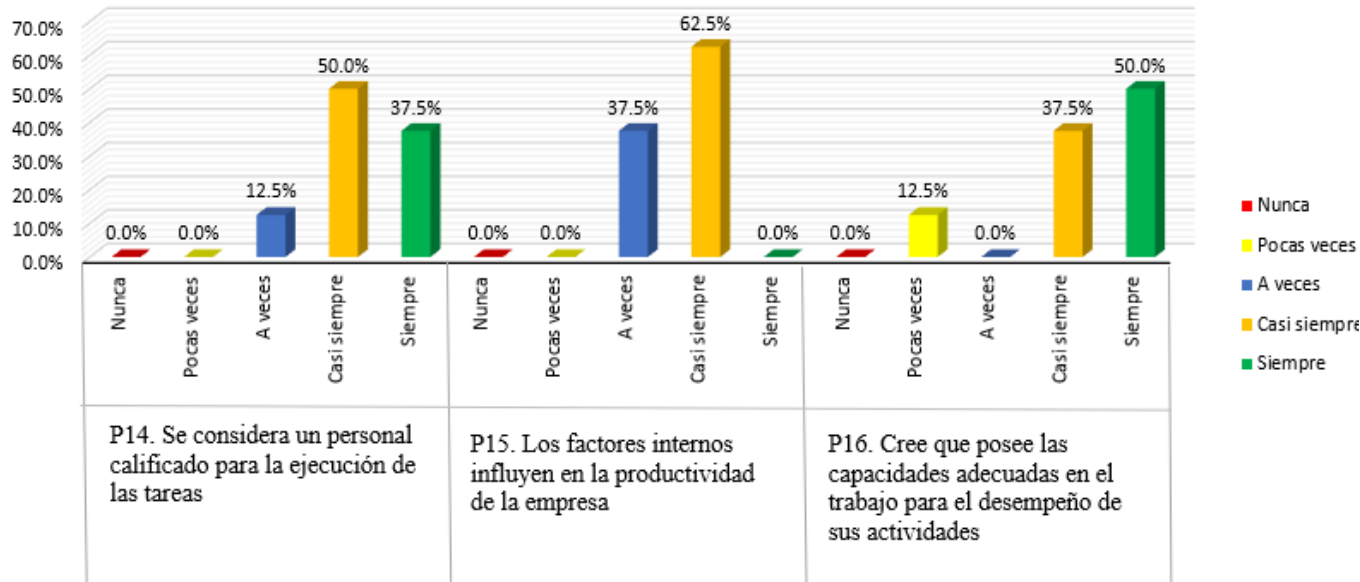
*Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características de la Productividad Laboral	N	%
<b>Personal calificado para la ejecución de las tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
<b>Los factores internos influyen en la productividad</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	5	62.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	1	12.50
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Figura 5.

*Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*



Fuente: Tabla 5

**Interpretación:**

El 62.50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad de la empresa. El 50% de los trabajadores expresaron que casi siempre se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas. El 50% indicaron que siempre cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades.

Tabla 6.

*Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características del Capital Humano	N	%
<b>Las competencias personales son importantes para la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	5	62.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Considera que existen buenos valores en la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	5	62.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
<b>En su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00

continua



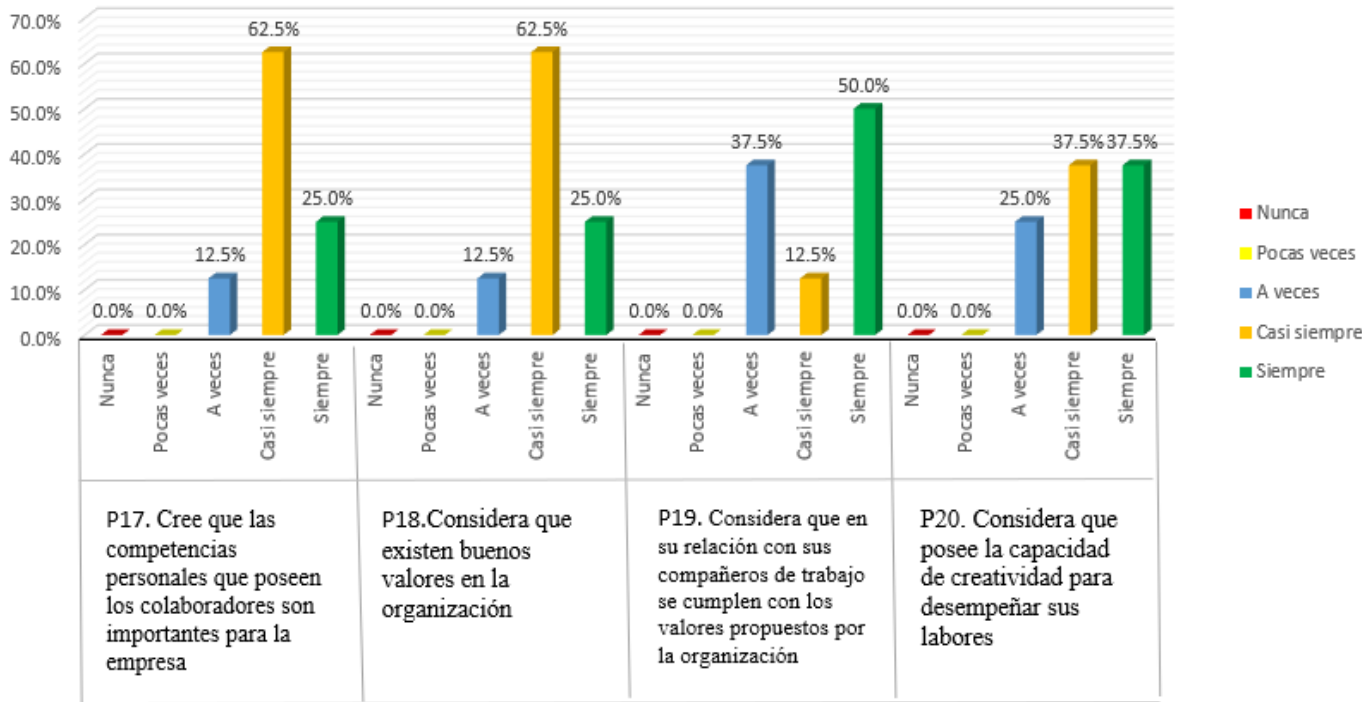
*Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

Características del Capital Humano	N	%
Posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Figura 6.

*Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*



Fuente: Tabla 6

**Interpretación:**

El 62.50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa. El 62.50% indicaron que casi siempre considera que existen buenos valores en la organización. El 50% expresaron que siempre considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización. El 37.50% indicaron que siempre consideran que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores y el otro 37.50% casi siempre.

Tabla 7.

Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y el Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Liderazgo	Comunicación asertiva	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva.	-Falta de comunicación -Falta de confianza -El líder tiene muchas ocupaciones	-Genera estrés laboral -Genera incertidumbre -Genera dificultad en la interacción	-Escucha activa a los empleados - Mejorar habilidades para hablar en público -Coordinación del trabajo en equipo -Crear un espacio de confianza	Representante	S/1000.00
	Inteligencia emocional	El 50% manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante inteligencia emocional.	Carencia de enseñanza en el hogar para el control de emociones	No generar buenas relaciones interpersonales con los trabajadores	Para que el líder tome conciencia de su dificultad y genere una relación óptima con los colaboradores, se recomienda  -Aplicar la psicoeducación	Representante y Apoyo psicológico	S/1500.00

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Liderazgo	Trabajo en equipo	El 62.50% indicaron que casi siempre el líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo.	-No inspira confianza -No involucra a los colaboradores en la toma de decisiones	-Desorganización laboral -Escases de relación del líder y los trabajadores	-Establecer objetivos comunes -Incluir a los trabajadores en las decisiones -Realizar dinámicas de trabajo en equipo -Aplicar la técnica 5 C (comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso)	Representante y Colaboradores	S/800.00
	Incentiva confianza	El 50% de los colaboradores indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los trabajadores	-Experiencias negativas a lo largo de su vida -Inseguridad en los colaboradores -Falta de comunicación	-Relaciones distantes -Aumenta los riesgos de inestabilidad del personal	-El gerente debe estar dispuesto a escuchar a los colaboradores -Crear espacios de esparcimiento -Realización de dinámicas	Representante y Colaboradores	S/1000.00
	Desarrolla empatía	El 37.50% manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil	-Dificultad para entender los sentimientos y emociones -Carece de habilidades sociales en el ámbito laboral	-Dificultad de relacionarse -Trato inadecuado	Para fomentar las habilidades sociales en el gerente, se recomienda: -Acompañamiento de un especialista en psicología	Representante y Apoyo psicológico	S/1500.00

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Liderazgo	Busca mejores resultados	El 37.50% indicaron que casi siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización.	-Carencia de conocimientos estratégicos -Falta de planificación	-Baja productividad -Pérdidas económicas	-Capacitación al gerente para la implementación del proceso administrativo -Planificar estrategias -Plantear objetivos	Representante y Apoyo administrativo	S/300.00
	Ejecución de tareas	El 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre consideran que el gerente es hábil en la ejecución de tareas	-Tiempo limitado en la microempresa -No tiene conocimiento en el proceso de producción	-Desorganización laboral -Dificultad en la supervisión del control de calidad del producto terminado	-Organizar a los colaboradores a realizar las actividades que le competen -Capacitación de los procesos de producción	Representante y Colaboradores	S/300.00
	Utiliza medios y métodos	El 37.50% indicaron que a veces el gerente facilita la utilización de medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	Deficiencia y desconocimiento de la utilización de los recursos operativos	-Bajo rendimiento productivo -Pérdidas en la materia prima	Capacitación a los colaboradores en la utilización de los recursos de los procesos de producción		S/300.00

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Liderazgo	Óptimo empleo de recursos	El 75% manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa	Respecto al recurso tecnológico: -Falta de continuidad en el mantenimiento de maquinarias	-Pérdida de tiempo del factor humano -Retraso en los procesos de producción	Para mejorar el óptimo empleo de recurso tecnológico, se propone: -Realizar la reparación de las maquinas trimestralmente	Representante	S/2000.00
Clima laboral	Percepción de los trabajadores	El 50% de los colaboradores manifestaron que a veces influye de manera positiva la percepción de los trabajadores	-Desconocimiento de la misión y visión de la empresa -Falta de reconocimiento laboral -Falta de motivación	-Trabajo por compromiso -Insatisfacción laboral -Desmotivación laboral	-Informar sobre la misión y visión de la empresa, para que se sientan parte de ella -Realizar capacitaciones y talleres de motivación -Brindar reconocimientos -Horarios flexibles, periodo de descanso	Representante y Colaboradores	S/500.00

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Clima laboral	Comportamiento de los colaboradores	El 50% manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento frente a sus compañeros de trabajo	-Exceso de confianza -Vocabulario no adecuado	-Genera inadecuadas relaciones laborales -Comunicación inadecuada	Para fomentar el buen comportamiento de los colaboradores frente a sus compañeros se recomienda: -Organizar sesiones colectivas -Aplicar dinámicas de trabajo en equipo	Representante y Colaboradores	S/500.00
		El 50% indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa	-Desanimo para trabajar -Inadecuada utilización del tiempo -Inadecuada utilización de recursos	-Insatisfacción laboral -Ineficiencia laboral	-Proporcionar retos de productividad -Establecer un ambiente de trabajo positivo -Fomentar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores		S/500.00
	Personal Calificado	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre se considera un personal calificado para la ejecución de tareas	-Realizan tareas rutinarias -Inexperiencia en procesos	-Incomodidad del colaborador -Retraso en la producción	-Capacitación al personal en los procesos de producción -Brindar los recursos adecuados		S/300.00

Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Clima laboral	Factores internos	El 62.50% manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad de la empresa	-Producción limitada -Falta de inversión -Altas cotizaciones en materia prima -Altos costos en transporte	-Falta de aprovechamiento del capital humano -Dificultad el proceso de producción -Disminuida cantidad de ganancias	-Contactarse con un asesor financiero -Buscar un proveedor de materia prima en la localidad -Buscar un socio logístico confiable	Representante	S/ 00.00
	Competencias personales	El 62.50% manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales son importantes para la empresa	Los colaboradores desempeñan distintas funciones y habilidades personales acorde a los procesos de producción	Inconformidad de algunos trabajadores en algunos procesos	-Capacitar a los trabajadores de acuerdo a su proceso de producción -Implementar el feedback	Representante y Colaboradores	S/ 300.00
	Valores organizacionales	El 62.50% indicaron que casi siempre consideran que existen buenos valores en la organización	Desconocimiento de los valores propuestos por la empresa	Trato inadecuado entre colaboradores	Informar a los trabajadores sobre los valores de la organización para que estos se cumplan		S/ 00.00



Variable	Indicador	Problema	Causas del Problema	Consecuencias	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Clima laboral	Creatividad laboral	El 37.50% indicaron que casi siempre consideran la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores	-Falta de concentración -Falta de motivación -Trabajo por rutina	-Bajo rendimiento laboral -Estrés laboral	- Adaptar un espacio creativo -Aplicar la técnica Brainstorming -Realizar juegos interactivos	Representante y colaboradores	S/ 1500.00

## V. DISCUSIONES

**Tabla 1**

**Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Comunicación asertiva:** El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva (Tabla 1). Este resultado coincide con lo encontrado en el estudio realizado por Canchari (2019) en donde mencionó que el 75% de los encuestados señalaron que si aplican la comunicación asertiva. De la misma manera contrasta con el estudio de Vasquez (2020) donde manifestó que el 33% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo en que es asertivo en su estilo de comunicación. Asimismo, este resultado contrasta con los expuesto por Yangua (2019) donde evidenció que el 83.3% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel de comunicación del jefe hacia ellos es regular. Este resultado obtenido muestra que los líderes de las microempresas si poseen y aplican la habilidad de la comunicación asertiva ante sus colaboradores, tienen la habilidad para exponer sus opiniones, entablando una buena comunicación con los líderes, dialogan con calma estableciendo los límites de respeto entre ambos.

**Conexión con los trabajadores mediante la inteligencia emocional:** El 50% de los colaboradores manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos (Tabla 1). Este resultado coincide con el trabajo de Yangua (2019) donde expresó que el 66.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que el nivel de habilidades y destrezas de su jefe para manejar las emociones es regular. Pero contrasta con el estudio de Vasquez (2020) donde indicó que el 40% de los encuestados indicaron que están ni en acuerdo ni desacuerdo en que el gerente se expresa sincera y sencillamente sus emociones, intereses y sentimientos personales. Esto demuestra que el líder posee la habilidad de liderazgo de entender y comprender las emociones, para que éstas conecten y ayuden a comunicarse efectivamente con los colaboradores y de una u otra manera pueda empatizar, superando desafíos y aminorando conflictos.

**El trabajo en equipo es primordial para la organización:** El 100% indicaron que siempre consideran que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización (Tabla 1) este resultado coincide con el trabajo realizado por Canchari (2019) donde manifestó que el 70% de los encuestados señalan que, si consideran que es importante para el trabajo en equipo. Del mismo modo contrasta con el estudio realizado por Vasquez (2020) quien manifestó que el 60% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que consideran que el tiempo de trabajo en equipo se ha convertido en un espacio de intercambio de experiencias y nuevas ideas. Tal como lo señala Maysi (2019). El trabajo en equipo es un grupo de colaboradores organizados de la forma más óptima posible, los cuales son dirigidos por un líder, el cual trabajará en la consecución de los objetivos de la empresa. Cada miembro del equipo realiza una función, pero todas las personas con un mismo objetivo en común. Por tanto, el trabajo en equipo es primordial para la organización.

**Influencia en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo:** El 62.50% indicaron que casi siempre el líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo (Tabla 1). Este resultado coincide con el trabajo realizado por Canchari (2019) manifestó que el 85% de los encuestados señalan que si consideran que la interacción del gerente y colaborador es fundamental para lograr un buen trabajo en equipo. Pero contrasta con el resultado de Vazquez (2020) donde manifestó que el 27% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que propicia la creación de vínculos, la reconexión entre personas diferentes que deben trabajar juntas en un proyecto en común. Esto demuestra que mayormente el líder si cumple un papel muy importante en la empresa porque influye en los colaboradores para que éstos trabajen en equipo, brindándoles las herramientas necesarias y exista una buena comunicación entre los mismos. El líder es un modelo de ejemplo a seguir, porque los colaboradores tienen que poseer las características de las habilidades del líder con el fin de no solo formar trabajadores sino seguidores que sean capaces de cumplir con sus obligaciones con eficiencia y eficacia.

## Tabla 2

### **Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Incentiva confianza en los trabajadores:** El 50% de colaboradores indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Yangua (2019) donde manifestó que el 50% de los colaboradores encuestados manifiestan que la confianza brindada por su jefe influye en el desempeño laboral es buena. Del mismo modo coincide con el estudio realizado por Canchari (2019) donde indicó que el 50% de colaboradores señalaron que el jefe si inspira confianza para lograr un buen trabajo en equipo. Asi como también coincide con el resultado en el estudio de Vasquez (2020) quién indicó que el 67% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que el gerente tiene confianza en sí mismo. Esto demuestra que la gran mayoría de gerentes o líderes inspiran e incentivan confianza en los trabajadores , dicha confianza es un factor fundamental entre el gerente y colaborador, ya que permite tener una buena relación entre ambos, ello influye en el buen comportamiento del colaborador, teniendo una buena percepción de su jefe, para que de esa manera dicha confianza incremente y el jefe tenga la potestad y confiabilidad en brindarle actividades superiores al colaborador para que mejore su rendimiento laboral , tal es asi que el colaborador se sienta a gusto en su trabajo y sobre todo establezca una buena relación laboral con su jefe.

**Desarrolla empatía ante alguna situación difícil:** El 37.50% manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil (Tabla 2). Este resultado contrasta con la investigación realizado por Canchari (2019) donde expresó que el 90% de los encuestados señalan que si debe existir empatía con sus colaboradores para tener una buena comunicación. Tal como lo señala (Martinez, Alzate y Rodriguez, 2019) quienes indicaron que la empatía del líder es una habilidad social que permite tener una perspectiva más amplia de las situaciones por las que puede pasar una persona. Esto demuestra que en el presente estudio el porcentaje es menor al antecedente. Ello refiere que el gerente de la microempresa tiene dificultades para desarrollar la empatía con los colaboradores, esto se debe

a que se mantiene muy ocupado con las distintas labores pertenecientes a la empresa, mayormente tiene trato directo con los jefes de área, así como también se debe al ausentismo, ya que el gerente se encuentra pocos días en el lugar de trabajo ya que tiene otras obligaciones que respecta al giro del negocio de la empresa.

**Busca mejores resultados en beneficio de la organización:** El 37.50% indicaron que siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización (Tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Vasquez (2020) donde indicó que el 47% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que el gerente lidera de manera directa el proceso productivo de sus colaboradores. Asimismo, este resultado contrasta con el trabajo de Yangua (2019) quien expresó que el 66.7% de los colaboradores manifiestan que la participación de su jefe en la toma de decisiones es buena. Esto demuestra que el líder si se involucra en el proceso de producción de la empresa y está pendiente de ello, influye en los colaboradores para que estos se esfuercen en el desempeño de sus actividades con el fin de obtener buenos resultados que incrementen el proceso de producción para el bienestar de la microempresa.

### Tabla 3

#### **Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Habilidad en la ejecución de tareas:** El 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas (Tabla 3). Este resultado coincide con el trabajo ejecutado por Vasquez (2020) quien manifestó que el 50% de los encuestados indicaron que están completamente de acuerdo en que el gerente sabe colocar a cada trabajador a frente de las tareas de las cuales se sienta más capacitado. Tal como señala Psiquion (2019). Ejecutar las tareas son importantes para la empresa, de esta manera el desarrollar una adecuada planificación de las tareas en orden de gran importancia puede ser de gran ayuda para cumplir con las expectativas en el trabajo. Esto muestra que la mayoría de los colaboradores indicaron que el gerente posee una adecuada habilidad para la ejecución de las tareas, donde desarrolla las destrezas, cumpliendo con los procedimientos adecuados, utilizando los conocimientos y recursos necesarios para realizar dichas tareas con eficiencia para que de esa manera sea ejemplo de líder para los colaboradores, los cuales tomen la decisión de tenerlo como ejemplo a seguir con la finalidad de destacar y mejorar en sus procesos de productividad en la empresa.

**Facilita la utilización de medios y/o métodos:** El 37.50% indicaron que casi siempre el gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores (Tabla 3). Este resultado contrasta con el trabajo realizado por Yangua (2019) quien manifestó que el 77.80% de los colaboradores encuestados manifiestan que las facultades que el jefe brinda para realizar las obligaciones son regulares. Tal como señala Medina (2020). La utilización de los medios y/o métodos son las distintas formas y guías que utilizan los trabajadores para realizar dichas actividades, estos son: establecer expectativas y objetivos claros y alinear los objetivos del equipo con el propósito de la organización. Esto muestra que es importante utilizar medios y/o métodos para direccionar de manera adecuada la organización, dichos aspectos van a contribuir a mejorar el proceso de producción, obteniendo productos de calidad; así como también ayudarán al desempeño de los colaboradores de manera eficaz con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.

**Emplea los recursos adecuados de manera óptima:** El 75% manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa (Tabla 3), este resultado contrasta con el trabajo de Vasquez (2020) quien indicó que el 47% de los encuestados manifestaron que están completamente de acuerdo que el gerente lidera de manera directa con el proceso productivo de los colaboradores, tal como lo señala Westreicher (2020). Los recursos se refieren a los medios que se utilizan para conseguir un fin o satisfacer una necesidad para alcanzar un objetivo, estos pueden ser, recursos humanos, recursos materiales u otros; de los cuales se deben emplear de manera óptima y eficaz dichos recursos con la finalidad de incrementar la productividad y asimismo el beneficio de la organización. Esto demuestra que las empresas cada día acrecientan su producción, por tanto, es imprescindible que adquiera buenas cantidades de recursos, los cuales tienen que ser utilizados de manera adecuada. Los recursos son importantes para la organización, la mayoría de los colaboradores manifestaron que el gerente emplea los recursos de manera óptima, con la finalidad de aumentar la producción de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos.

#### **Tabla 4**

#### **Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Influye de manera positiva la percepción de los trabajadores:** El 50% de los colaboradores manifestaron que a veces influyen de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Valerio (2021) el cual manifestó que el 42% de ellos encuestados refiere que a veces su jefe inmediato promueve actitudes positivas entre los colaboradores. Por otro lado, contrasta con el trabajo realizado por Quintero, Peña y Marquez (2022) quien indicó que el 46.9% de los encuestados opinan estar de acuerdo respecto a que las microempresas toman en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones. Esto muestra que es importante que los trabajadores tengan una buena percepción de la microempresa, la cual debe ser muy positiva, de esta manera poder tomar mejores decisiones para la empresa.

**Comportamiento frente a sus compañeros de trabajo:** El 50% manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo (Tabla 4). Este resultado coincide con el estudio realizado por López (2023) donde manifestó que el 50% de los colaboradores no están ni en acuerdo ni en desacuerdo como puede haber o no puede existir cooperación e integración entre los trabajadores. Asimismo, coinciden con lo encontrado en Quintero, Peña y Marquéz (2022) donde indicó que el 47.60% de los trabajadores están de acuerdo en que se mantiene una buena relación entre compañeros y supervisores. De tal modo el resultado coincide con el trabajo de Valerio (2021) quien expresó que el 38% de los encuestados refiere que casi siempre existe integración y cooperación entre los miembros del área. Esto demuestra que el comportamiento de los colaboradores frente a sus compañeros de trabajo es primordial en la microempresa, ya que ello conlleva a que se interrelacionen de una buena manera, el comportamiento de los trabajadores de una u otra manera influye en el comportamiento de los demás. Es por ello que es importante que su comportamiento sea aceptable, sirviendo de ejemplo para los compañeros de trabajo.

**Comportamientos de los trabajadores afectan a la productividad de la empresa:** El 50% indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa (Tabla 4). Este resultado coincide con el estudio realizado por López (2023) donde manifestó que el 76.67% de los colaboradores piensan que la mejora continua ayuda a tener un mejor desarrollo en el proceso estructurado en la cual participan los diferentes miembros de la organización donde se trata de tener un mejor rendimiento operativo. De la misma manera el resultado coincide con Valerio (2021) quien indicó que el 41% de los encuestados mencionan que nunca conocen los avances en las otras áreas de la empresa. Esto muestra que la mayoría de colaboradores se basan a la mejora continua para contribuir al mejoramiento de la producción de la empresa. Ello conlleva que los comportamientos de los trabajadores si afectan a la productividad laboral, ya que manteniendo un buen clima laboral con los compañeros permitirá la buena interacción con los mismos y así incrementar la productividad de la empresa.



## Tabla 5

### **Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado GrupoCarrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Personal calificado para la ejecución de las tareas:** El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas (Tabla 5). Este resultado coincide con el estudio de Quintero, Peña y Marquez (2022) quien manifestó que el 44.4% de los empleados se sienten de acuerdo respecto a que la realización de tareas les permite incrementar habilidades profesionales y personales. Por lo contrario contrasta con el resultado del estudio de Valerio (2021) donde indicó que el 38% de los encuestados manifestaron que casi nunca están satisfechos por la formación proporcionada por la organización. Esto muestra que es importante que los colaboradores estén altamente capacitados para desempeñar las actividades a realizar, utilizando los recursos necesarios con el fin de lograr la eficiencia en la productividad para el beneficio de la organización.

**Los factores internos influyen en la productividad:** El 62.50% manifestaron que casi siempre considera que los factores internos influyen en la productividad de la empresa (Tabla 5). Este resultado coincide con el estudio de investigación de López (2023) quien indicó que el 50% encuestados manifestaron que la mejora continua ayuda a generar recursos necesarios. Pero, contrasta con el estudio de Valerio (2021) quien indicó que el 43% de los encuestados mencionan que a veces cuentan con las herramientas necesarias para realizar el trabajo. Esto muestra que para los colaboradores los factores internos que posee la empresa si influyen en el proceso de producción, por lo cual, es importante tener en cuenta que las debilidades y fortalezas son fundamentales e influyen de manera positiva o negativa en el proceso de producción, de ello depende incrementar la productividad y cumplir con los objetivos de la empresa.

**Capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades:** El 50.00% indicaron que siempre cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades (Tabla 5). Este resultado coincide con el trabajo de investigación realizado por Quintero, Peña y Marquez (2022) quién expresó que el 51.6% de los empleados poseen capacidades en el trabajo. Tal como lo manifiesta Ascón, García y Lajara (2019), se define como las aptitudes que poseen las personas para llevar a cabo ciertas tareas en el trabajo. Todos los seres humanos estamos capacitados para realizar diversas actividades, pero ello parte cuando relacionamos el conocimiento con un contexto de realidad ampliando nuestro campo cognoscitivo. Dichas capacidades denotan la dedicación de una tarea y el desarrollo de las aptitudes en el ámbito laboral. Esto muestra que es importante que los colaboradores de la microempresa tengan capacidades adecuadas para realizar las actividades productivas las cuales va a permitir que tengan buen desempeño personalmente, ello refiere que el personal se sienta satisfecho consigo mismo y de una u otra manera incentive a los demás colaboradores a realizar las actividades de manera eficiente, ello conllevará el aumento de la productividad laboral.

#### **Tabla 6**

#### **Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

**Las competencias personales son importantes para la empresa:** El 62.50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa (Tabla 6). Este resultado contrasta con el estudio de Quintero, Peña y Marquez (2022) indicó que el 43.8% del personal encuestado se sienten a gusto con el cumplimiento de sus responsabilidades laboral. Asimismo, contrasta con el resultado de Valerio (2021) quien manifestó que el 40% de los encuestados indicaron que casi nunca le dan oportunidad de desarrollar sus habilidades. Esto muestra que con el pasar de los años las personas adquieren competencias personales, las cuales se manifiestan como cualidades obtenidas a través de las vivencias y las experiencias. Cabe precisar que las competencias personales de los trabajadores son muy relevantes para la empresa, ya que de esta manera los

colaboradores se desarrollarán utilizando sus capacidades y destrezas respecto a lo que saben hacer y ello conlleva al crecimiento de la organización.

**Existencia de buenos valores en la organización:** El 62.50 % indicaron que casi siempre considera que existen buenos valores en la organización (Tabla 6). Este resultado contrasta con el trabajo de investigación de Villanueva (2022) quién indicó que el 94.1% de los colaboradores se encuentran medianamente comprometidos con los valores de la organización. Tal como lo manifiesta Cordero, Gonzáles y Gómez (2021) donde expresaron que los valores organizacionales constituyen los cimientos sobre los que se edifican los demás conceptos claves de la empresa. Al ser creencias sobre lo que es deseable, valioso y justificable, los valores movilizan y amplifican las energías de una organización. Estos son capaces de responder un grado elevado, a la forma en que los directivos interpretan los valores que sienten como definitorios del proceso que dirigen en la organización laboral. Esto muestra que en la organización si existen buenos valores, los cuales priman desde los directivos hasta los colaboradores del nivel operativo, los cuales se hacen imprescindibles dentro de la organización, con la presencia de dichos valores permiten crear buenas relaciones personales y laborales entre los colaboradores los cuales facilitarán el trabajo en equipo y fortalecer el clima laboral en la empresa.

**Valores propuestos por la organización:** El 50% manifestaron que siempre considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización (Tabla 6). Este resultado coincide con el trabajo de Quintero, Peña y Marquez, (2022) quién indicó que el 43.8% de colaboradores se sienten muy de acuerdo frente a la identificación de los empleados con los objetivos y valores organizacionales. Tal como lo indica Carrero (2019) donde manifiesta que los valores organizacionales son elementos importantes que manejan las personas que actúan como trabajadores que laboran unidos para poder lograr un mismo propósito. Esto muestra que en la microempresa si se cumple con los valores propuestos por la organización, los cuales se caracterizan por las actitudes personales de los colaboradores, manifestando las virtudes antes mencionadas e interrelacionándola con los compañeros de trabajo, fortaleciendo los lazos personales y laborales, teniendo como fin cumplir con los valores de la empresa.

**Capacidad de creatividad para desempeñar sus labores:** El 37.50 % indicaron que siempre considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores (Tabla 6). Este resultado contrasta con el trabajo de investigación de López (2023) quién expresó que un 76.67% de colaboradores piensan que la mejora continua por medio de la creatividad ayuda a tener un mejor desarrollo en el proceso estructurado, en la cual participan los diferentes miembros de la organización donde se trata de perfeccionar y tener un mejor rendimiento operativo. Tal como lo indica López (2022), hace referencia a la capacidad en cada persona y en todos los grupos humanos en el trabajo. Es una herramienta muy importante para plantear y resolver problemas, de esa manera permite diseñar el presente y pensar en el futuro. Esto muestra que las personas con el pasar del tiempo desarrollan la creatividad, la cual es una cualidad que poseen las personas donde crean nuevas ideas, pensamientos, innovan y crean soluciones ante conflictos y poder adaptarse a las exigencias de la sociedad. Es importante que los colaboradores desarrollen la creatividad en el trabajo, ello permite que se desempeñen eficientemente en sus labores y lo más importante que fortalezcan sus conocimientos y habilidades para incrementar la productividad laboral.

## PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO CARREFOUR S.A.C EN EL PORVENIR

### 1. Datos generales

**Nombre o razón social:** GRUPO CARREFOUR S.A.C

**Giro de la empresa:** Fabricación de calzado

**Dirección:** Calle Baltazar Villalonga Nro.1491 int. 2do piso. El Porvenir (2 Cuadras Pasando Comisaria Del Porvenir)

**Nombre del representante:** Carrera Gómez Renato Rubinho

#### Historia

Grupo Carrefour nace desde hace 3 años somos una organización con la iniciativa de crear una empresa que fabrique calzado de calidad. Contamos con tecnología de punta para confeccionar calzado de exportación, y proveedores a nivel nacional.

### 2. Misión

Somos una empresa que producimos y comercializamos artículos de moda, con una alta orientación al valor y al servicio, enmarcada en las últimas tendencias.

### 3. Visión

Ser una organización líder en el mercado nacional e internacional con identidad propia, dinámica, competitiva y orientada al mejoramiento continuo, apoyados en el talento humano, la innovación, los valores, la calidad y el servicio. Diferenciarnos de nuestros competidores y satisfaciendo a nuestros consumidores.

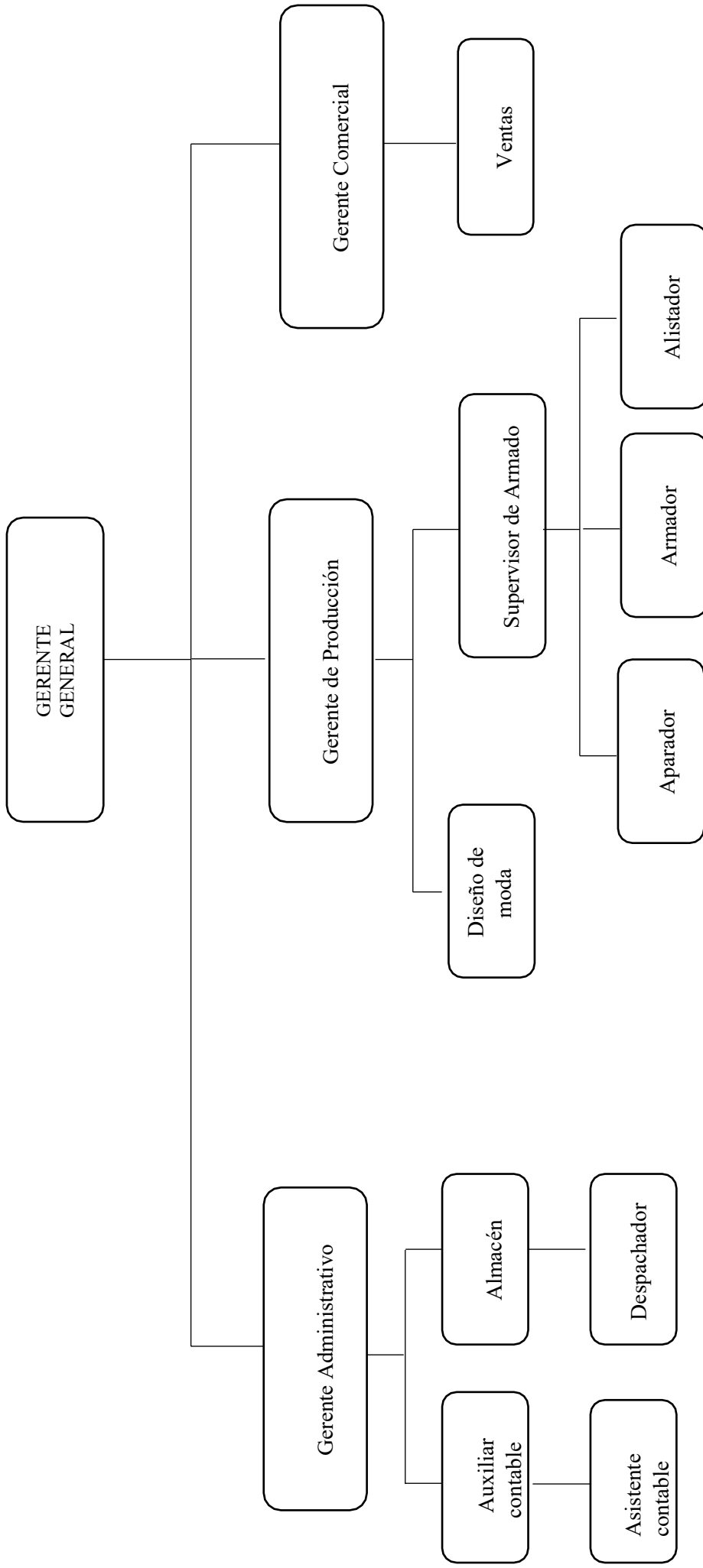
#### **4. Objetivos organizacionales**

- Aumentar la productividad de calzado diario de zapatos
- Aumentar anualmente las ventas de calzados
- Satisfacer a los clientes con nuestras líneas de productos que tenemos
- Lograr el posicionamiento en los mercados estratégicos
- Cumplir con los tiempos establecidos de la cadena productiva
- Garantizar la transparencia, celeridad y economía en todos los procesos de contratación.
- Fortalecer las competencias de nuestros trabajadores en función de los objetivos organizacionales.

#### **5. Productos y servicios**

- Línea Sport de Caballero
- Línea Sport de Dama
- Línea Aventura de Dama Y Caballero
- Línea Casual
- Línea Valerinas de Dama
- Línea Mocasines de Dama Y Caballero
- Línea de Niño y Niña
- Línea Industrial

## 6. Organigrama



Nota: Elaboración propia

### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Profesional en administración</li><li>- Experiencia en el puesto</li><li>- Cuento con habilidades sobre el negocio</li><li>- Desarrolle el trabajo en equipo</li></ul>
<b>Objetivo</b>	Llevar el control eficiente de todo lo que respecta a la empresa, haciendo un buen uso de todos los recursos que posee la empresa e implementando estrategias que permitan ingresar a nuevos mercados.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Liderar el equipo de la empresa</li><li>- Verificar el avance de la producción de manera general</li><li>- Constatar el control de calidad del calzado</li><li>- Verificar que los pedidos salgan conforme pidió el cliente</li><li>- Verificar como van las ventas de fabrica como en Lima que esta la distribuidora</li><li>- Establecer objetivos organizacionales que contribuyan al buen funcionamiento de la empresa</li><li>- Encargado de la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la empresa</li></ul>

Nota: Elaboración propia



<b>Cargo</b>	<b>Gerente Administrativo</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional de contabilidad</li> <li>- Facilidad de comunicación</li> <li>- Comprometido con la organización</li> <li>- Buena capacidad para redactor informes financieros</li> <li>- Experiencia en funciones administrativas</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<p>Llevar una adecuada gestión financiera de toda la empresa, así como también planificar, organizar, dirigir y controlar eficientemente todas las actividades para el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar y llevar el control de todos los recursos que posee la empresa</li> <li>- Manejar de manera eficaz los conflictos que se presenten</li> <li>- Tenga conocimiento de manejo de personal</li> <li>- Administración adecuada del personal</li> <li>- Llevar correctamente la contabilidad de la empresa</li> </ul> <p><b>Colaboradores a cargo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar contable</li> <li>- Asistente contable</li> <li>- Almacén</li> <li>- Despachador</li> </ul>

Nota: Elaboración propia

<b>Cargo</b>	<b>Gerente de Producción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia demostrable como gerente de producción.</li> <li>- Profundo conocimiento de la gestión de la producción.</li> <li>- Conocimiento de las normas de calidad y los reglamentos de salud y de seguridad.</li> <li>- Conocimiento de los conceptos de elaboración de presupuestos y de evaluación del rendimiento.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<p>Asegurar un proceso de fabricación eficiente y productivo que cumpla con los requisitos de los clientes.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y supervisión de los trabajos de los colaboradores</li> <li>- La supervisión de los procesos de producción o fabricación</li> <li>- El control de stock y gestión de almacenes</li> <li>- Gestión de los recursos materiales</li> <li>- Búsqueda de estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción</li> <li>- Innovación o diseño de los productos</li> </ul> <p>Personal a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de moda</li> <li>- Supervisor de armado: aparador, armador y alistador</li> </ul>

Nota: Elaboración propia

<b>Cargo</b>	<b>Gerente Comercial (ventas)</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en ventas</li> <li>- Tener habilidades en atención al cliente</li> <li>- Tener una buena comunicación</li> <li>- Tener buena facilidad de palabra</li> <li>- Manifestar seguridad al momento de comunicarse con el cliente</li> <li>- Tener conocimientos administrativos</li> <li>- Tener paciencia y apoyar al cliente en lo que requiera</li> <li>- Saber resolver quejas</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Atender a la variedad de cliente de manera eficiente, logrando satisfacer las necesidades de los clientes y resolviendo sus dudas e inquietudes con profesionalismo
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar en equipo con los demás colaboradores</li> <li>- Resolver quejas de los clientes y brindarles soluciones</li> <li>- Mantener el lugar de ventas en buenas condiciones</li> <li>- Verificar el estado de los productos antes de ser vendidos</li> <li>- Mostrar al cliente la variedad de línea de productos con las que contamos</li> <li>- Realizar facturas y boletas electrónicas para brindarlas a los clientes</li> </ul> <p>Personal a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encargada de ventas 1</li> <li>- Encargada de ventas 2</li> </ul>

Nota: Elaboración propia

**7. Diagnóstico general: ANÁLISIS FODA**

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANALISIS FODA</b>	<p>O1: Ingreso a nuevos mercados                      O2: Diversidad de productos de cuero                      O3: Uso del marketing digital                      O4: Ferias escolares y nacionales                      O5: Tecnología avanzada</p>	<p>A1: Alta competencia en el mercado                      A2: Factor económico del país                      A3: Factores climáticos                      A4: Competencia de importación</p>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
<p>F1: Precios accesibles al mercado                      F2: Variedad de líneas de calzado                      F3: Buen volumen de ventas                      F4: Utilización de materiales de calidad</p>	<p>F1, O1: Ampliar los precios del mercado para el ingreso a nuevas marcas.                      F1, O2: Aplicar estrategias que permite que la fabricación de variedad de línea de calzado                      F3, O1: Aplicar estrategias del buen volumen de ventas, que conlleva a que el calzado ingrese a nuevos mercados</p>	<p>F1, D1: Establecer una estrategia con los precios accesibles de los productos para reducir la alta competencia en el mercado</p>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<p>D1: Productividad limitada por falta de capital                      D2: Falta de continuidad en el mantenimiento de la maquinaria                      D3: Cotizaciones altas de materia prima                      D4: Falta de inversión                      D5: Altos costo de transporte</p>	<p>D3, O1: Evaluar a distintos proveedores de materia prima, con la finalidad de comparar precios y calidad.                      D2, O5: Establecer estrategias para brindar mantenimiento a las maquinarias, aprovechando que se encuentran con tecnología avanzado</p>	<p>D1,D4,A2: Buscar entidades financieras que facilite un crédito capital a un bajo interés que sea económico para la empresa                      D5, A4: Realizar un convenio con una empresa de transporte que facilite la importación del producto terminado a un costo accesible</p>

Nota: Elaboración propia

## 8. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Microempresa
Comunicación asertiva	Los trabajadores indicaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva
Inteligencia emocional	Los colaboradores manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional
Trabajo en equipo	Los colaboradores consideran que casi siempre el líder influye en los trabajadores para propiciar el trabajo en equipo
Incentiva confianza	Los trabajadores indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los colaboradores
Desarrolla empatía	Los colaboradores manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía frente alguna situación difícil
Busca mejores resultados	Los trabajadores indicaron que casi siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización
Ejecución de tareas	Los colaboradores manifestaron que casi siempre consideran que el gerente es hábil en la ejecución de tareas
Utiliza medios y/o métodos	Los trabajadores indicaron que a veces el gerente facilita la utilización de medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores

Nota: Elaboración propia

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de la Microempresa</b>
Óptimo empleo de recursos	Los trabajadores manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa
Percepción de los trabajadores	Los colaboradores manifestaron que a veces influye de manera positiva la percepción de los trabajadores
Comportamiento de los trabajadores	Los colaboradores manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento frente a los compañeros de trabajo
	Los colaboradores indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen afectan a la productividad de la empresa
Personal calificado	Los trabajadores indicaron que casi siempre se consideran un personal calificado para la ejecución de tareas
Factores internos	Los colaboradores indicaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad de la empresa
Competencias personales	Los trabajadores manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales que poseen son importantes para la empresa.
Valores organizacionales	Los colaboradores indicaron que casi siempre consideran que existen buenos valores en la organización
Creatividad laboral	Los trabajadores indicaron que casi siempre consideran la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores

Nota: Elaboración propia

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Comunicación asertiva	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva	-Falta de comunicación -Falta de confianza -El líder tiene muchas ocupaciones
Inteligencia emocional	El 50% manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional	Carencia de enseñanza en el hogar para el control de las emociones
Trabajo en equipo	El 62.50% indicaron que casi siempre el líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo	-No inspira confianza -No involucra a los colaboradores en la toma de decisiones
Incentiva confianza	El 50% indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los trabajadores	-Experiencias negativas a lo largo de su vida -Inseguridad en los colaboradores -Falta de comunicación
Desarrolla empatía	El 37.50% manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil	-Dificultad para entender los sentimientos y emociones -Carece de habilidades sociales en el ámbito laboral

Nota: Elaboración propia

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Busca mejores resultados	El 37.50% indicaron que casi siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización	-Carencia de conocimientos estratégicos -Falta de planificación
Ejecución de tareas	El 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre consideran que el gerente es hábil en la ejecución de tareas	-Tiempo limitado en la microempresa -No tiene conocimiento en el proceso de producción
Utiliza medios y métodos	El 37.50% indicaron que a veces el gerente facilita la utilización de medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	Deficiencia y desconocimiento de la utilización de los recursos operativos
Óptimo empleo de recursos	El 75% manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa	Respecto al recurso tecnológico -Falta de continuidad en el mantenimiento de maquinarias
Percepción de los trabajadores	El 50% de los colaboradores manifestaron que a veces influye de manera positiva la percepción de los trabajadores	-Desconocimiento de misión y visión de la empresa -Falta de reconocimiento laboral -Falta de motivación
Comportamiento de los colaboradores	El 50% manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento frente a sus compañeros de trabajo	-Exceso de confianza -Vocabulario no adecuado
	El 50% indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa	-Desanimo para trabajar -Inadecuada utilización del tiempo -Inadecuada utilización de recursos

Nota: Elaboración propia



<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Personal calificado	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre se consideran un personal calificado para la ejecución de tareas	-Realizan tareas rutinarias -Inexperiencia en procesos
Factores internos	El 62.50% manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad de la empresa	-Producción limitada -Falta de inversión -Altas cotizaciones en materia prima -Altos costos en transporte
Competencias personales	El 62.50% manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales que poseen los trabajadores son importantes para la empresa	Los colaboradores desempeñan distintas funciones y habilidades personales acorde a los procesos de producción
Valores organizacionales	El 62.50% indicaron que casi siempre consideran que existen buenos valores en la organización	Desconocimiento de los valores propuestos por la empresa
Creatividad laboral	El 37.50% indicaron que casi siempre consideran la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores	-Falta de concentración -Falta de motivación -Trabajo por rutina

Nota: Elaboración propia

## 10. Establecer soluciones

### 10.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas Encontrados	Acciones de Mejora
Comunicación asertiva	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre el líder posee una comunicación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escucha activa a los empleados</li> <li>- Mejorar habilidades para hablar en público</li> <li>-Coordinación del trabajo en equipo</li> <li>-Crear un espacio de confianza</li> </ul>
Inteligencia emocional	El 50% manifestaron que casi siempre el líder conecta con los trabajadores mediante inteligencia emocional.	<p>Para que el líder tome conciencia de su dificultad y genere una relación óptima con los colaboradores, se recomienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicar la psicoeducación</li> </ul>
Trabajo en equipo	El 62.50% indicaron que casi siempre el líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer objetivos comunes</li> <li>-Incluir a los trabajadores en las decisiones</li> <li>-Realizar dinámicas de trabajo en equipo</li> <li>-Aplicar la técnica 5 C (comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso)</li> </ul>
Incentiva confianza	El 50% indicaron que casi siempre el gerente incentiva confianza en los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El jefe debe estar dispuesto a escuchar a los colaboradores</li> <li>-Crear espacios de esparcimiento</li> <li>-Realización de dinámicas</li> </ul>
Desarrolla empatía	El 37.50% manifestaron que a veces el gerente desarrolla empatía en los colaboradores frente alguna situación difícil	<p>Para fomentar las habilidades sociales en el gerente, se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acompañamiento de un especialista en psicología</li> </ul>
Busca mejores resultados	El 37.50% indicaron que casi siempre el gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitación al gerente para la implementación del proceso administrativo</li> <li>-Planificar estrategias</li> <li>-Plantear objetivos</li> </ul>

Nota: Elaboración propia

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas Encontrados</b>	<b>Acciones de Mejora</b>
Ejecución de tareas	El 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre consideran que el gerente es hábil en la ejecución de tareas	-Organizar a los colaboradores a realizar las actividades que le competen -Capacitación de los procesos de producción
Utiliza medios y métodos	El 37.50% indicaron que a veces el gerente facilita la utilización de medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	Capacitación a los colaboradores en la utilización de los recursos de los procesos de producción
Óptimo empleo de recursos	El 75% manifestaron que casi siempre el gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa	Para mejorar el óptimo empleo de recurso tecnológico, se propone: -Realizar la reparación de las maquinas trimestralmente
Percepción de los trabajadores	El 50% de los colaboradores manifestaron que a veces influye de manera positiva la percepción de los trabajadores	-Informar sobre la misión y visión de la empresa, para que se sientan parte de ella -Realizar capacitaciones y talleres de motivación -Brindar reconocimientos -Horarios flexibles, periodo de descanso

Nota: Elaboración propia

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas Encontrados</b>	<b>Acciones de Mejora</b>
Comportamiento de los trabajadores	El 50% manifestaron que casi siempre consideran aceptable su comportamiento frente a sus compañeros de trabajo	Para fomentar el buen comportamiento de los colaboradores frente a sus compañeros se recomienda: -Organizar sesiones colectivas -Aplicar dinámicas de trabajo en equipo
	El 50% indicaron que a veces consideran que los comportamientos que tienen los colaboradores afectan a la productividad de la empresa	-Proporcionar retos de productividad -Establecer un ambiente de trabajo positivo -Fomentar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores
Personal calificado	El 50% de los trabajadores indicaron que casi siempre se considera un personal calificado para la ejecución de tareas	-Capacitación al personal en los procesos de producción -Brindar los recursos adecuados
Factores internos	El 62.50% manifestaron que casi siempre consideran que los factores internos influyen en la productividad de la empresa	-Contactarse con un asesor financiero -Buscar un proveedor de materia prima en la localidad -Buscar un socio logístico confiable
Competencias personales	El 62.50% manifestaron que casi siempre cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa	-Capacitar a los trabajadores de acuerdo a su proceso de producción -Implementar el feedback
Valores organizacionales	El 62.50% indicaron que casi siempre consideran que existen buenos valores en la organización	Informar a los trabajadores sobre los valores de la organización para que estos se cumplan
Creatividad laboral	El 37.50% indicaron que casi siempre consideran la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores	- Adaptar un espacio creativo -Aplicar la técnica Brainstorming -Realizar juegos interactivos

Nota: Elaboración propia

## 11. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recurso Humano	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	-Escucha activa a los empleados - Mejorar habilidades para hablar en público -Coordinación del trabajo en equipo -Crear un espacio de confianza	Representante	S/1000.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
2	Para que el líder tome conciencia de su dificultad y genere una relación óptima con los colaboradores, se recomienda  -Aplicar la psicoeducación	Representante y Apoyo psicológico	S/1000.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
3	-Establecer objetivos comunes -Incluir a los trabajadores en las decisiones -Realizar dinámicas de trabajo en equipo -Aplicar la técnica 5 C (comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso)	Representante y Colaboradores	S/800.00	- Internet - Laptop - Impresora - Un espacio - Materiales didácticos	4 meses
4	-El gerente debe estar dispuesto a escuchar a los colaboradores -Crear espacios de esparcimiento -Realización de dinámicas		S/1000.00	- Espacio accesible - Maquinaria disponible para su reparación	4 meses
5	Para fomentar las habilidades sociales en el gerente, se recomienda:  -Acompañamiento de un especialista en psicología	Representante y Apoyo psicológico	S/1500.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses

Nota: Elaboración propia

<b>N°</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recurso Humano</b>	<b>Recursos Económicos</b>	<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
6	-Capacitación al gerente para la implementación del proceso administrativo -Planificar estrategias -Plantear objetivos	Representante y Apoyo administrativo	S/300.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
7	-Organizar a los colaboradores a realizar las actividades que le competen -Capacitación de los procesos de producción	Representante y Colaboradores	S/300.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
8	Capacitación a los colaboradores en la utilización de los recursos de los procesos de producción		S/300.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
9	Para mejorar el óptimo empleo de recurso tecnológico, se propone: -Realizar la reparación de las maquinas trimestralmente	Representante	S/2000.00	- Maquinaria	4 meses
10	-Informar sobre la misión y visión de la empresa, para que se sientan parte de ella -Realizar capacitaciones y talleres de motivación -Brindar reconocimientos -Horarios flexibles, periodo de descanso	Representante y Colaboradores	S/500.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
11	Para fomentar el buen comportamiento de los colaboradores frente a sus compañeros se recomienda: -Organizar sesiones colectivas -Aplicar dinámicas de trabajo en equipo		S/500.00	- Internet - Laptop - Impresora - Materiales didácticos	4 meses

Nota: Elaboración propia

<b>N°</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recurso Humano</b>	<b>Recursos Económicos</b>	<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
12	-Proporcionar retos de productividad -Establecer un ambiente de trabajo positivo -Fomentar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores	Representante y Colaboradores	S/500.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
13	-Capacitación al personal en los procesos de producción -Brindar los recursos adecuados		S/300.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
14	-Contactarse con un asesor financiero -Buscar un proveedor de materia prima en la localidad -Buscar un socio logístico confiable	Representante	S/ 00.00	- Internet - Laptop - Medio telefónico	1 mes
15	-Capacitar a los trabajadores de acuerdo a su proceso de producción -Implementar el feedback	Representante y Colaboradores	S/ 300.00	- Internet - Laptop - Impresora	4 meses
16	Informar a los trabajadores sobre los valores de la organización para que estos se cumplan		S/ 00.00	- Laptop - Impresora	1 mes
17	- Adaptar un espacio creativo -Aplicar la técnica Brainstorming -Realizar juegos interactivos		S/ 1500.00	- Internet - Laptop - Impresora - Materiales didácticos	4 meses

Nota: Elaboración propia

## 12. Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Escucha activa a los empleados - Mejorar habilidades para hablar en público - Coordinación del trabajo en equipo - Crear un espacio de confianza	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2	Para que el líder tome conciencia de su dificultad y genere una relación óptima con los colaboradores, se recomienda - Aplicar la psicoeducación	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
3	- Establecer objetivos comunes - Incluir a los trabajadores en las decisiones - Realizar dinámicas de trabajo en equipo - Aplicar la técnica 5 C (comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso)	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Nota: Elaboración propia



N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	El gerente debe estar dispuesto a escuchar a los colaboradores -Crear espacios de esparcimiento -Realización de dinámicas	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5	Para fomentar las habilidades sociales en el gerente, se recomienda: -Acompañamiento de un especialista en psicología	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6	-Capacitación al gerente para la implementación del proceso administrativo -Planificar estrategias -Plantear objetivos	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7	-Organizar a los colaboradores a realizar las actividades que le competen -Capacitación de los procesos de producción	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8	Capacitación a los colaboradores en la utilización de los recursos de los procesos de producción	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Para mejorar el óptimo empleo de recurso tecnológico, se propone: -Realizar la reparación de las maquinas trimestralmente	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10	-Informar sobre la misión y visión de la empresa, para que se sientan parte de ella -Realizar capacitaciones y talleres de motivación -Brindar reconocimientos -Horarios flexibles, periodo de descanso	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
11	Para fomentar el buen comportamiento de los colaboradores frente a sus compañeros se recomienda: -Organizar sesiones colectivas -Aplicar dinámicas de trabajo en equipo	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
12	-Proporcionar retos de productividad -Establecer un ambiente de trabajo positivo -Fomentar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Nota: Elaboración propia

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
13	-Capacitación al personal en los procesos de producción -Brindar los recursos adecuados	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
14	-Contactarse con un asesor financiero -Buscar un proveedor de materia prima en la localidad -Buscar un socio logístico confiable	01/09/2023	30/09/2023	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
15	-Capacitar a los trabajadores de acuerdo a su proceso de producción -Implementar el feedback	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
16	Informar a los trabajadores sobre los valores de la organización para que estos se cumplan	01/09/2023	30/09/2023	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
17	- Adaptar un espacio creativo -Aplicar la técnica Brainstorming -Realizar juegos interactivos	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Nota: Elaboración propia

## VI. CONCLUSIONES

Se estableció la propuesta de mejora en el siguiente trabajo de investigación. Tabla 07

Las principales características de las habilidades del liderazgo son: el líder frecuentemente posee comunicación asertiva, también conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional e influye en ellos para propiciar el trabajo en equipo. Además, considera que el trabajo en equipo es primordial para la organización. Según lo analizado podemos apreciar que, en la microempresa, el líder no siempre establece una comunicación adecuada con los trabajadores, tampoco existe una preocupación por el aspecto emocional, así como también no incentiva al trabajo colaborativo.

Las principales características de las destrezas del líder son: mayormente el líder busca mejores resultados en beneficio de la organización e incentiva confianza en los colaboradores y de vez en cuando desarrolla empatía ante alguna situación difícil. Se puede evidenciar que el líder normalmente enfatiza en la obtención de buenos resultados y brinda confianza a los trabajadores, pero no es capaz de entender y comprender las dificultades que puedan pasar los mismos en el ámbito personal o laboral.

Las principales características de la eficiencia laboral, se tiene: el gerente comúnmente es hábil en la ejecución de tareas y emplea los recursos adecuados de manera óptima. Pero no facilita la utilización de medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral. Según lo analizado se puede apreciar que el gerente carece de capacidades y aptitudes para desarrollar actividades, haciendo mal uso de los procedimientos y recursos adecuados para contribuir con la mejoría del rendimiento de los trabajadores.

Las principales características del ambiente organizacional son: el comportamiento del trabajador frente a sus compañeros generalmente es aceptable, en ocasiones influye de manera positiva la percepción de los trabajadores y los comportamientos de los mismos afectan a la productividad de la empresa. Según lo analizado se puede evidenciar que las actitudes de los colaboradores frente a sus compañeros no son muy buenas, los trabajadores notan que el ambiente laboral afecta negativamente en el trabajo, así como también las conductas que realizan no benefician al proceso de producción de la empresa.

Las principales características de la productividad laboral son: frecuentemente el personal es calificado para la ejecución de tareas, los factores internos normalmente influyen en la productividad. Además, los trabajadores constantemente poseen capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades. Según lo analizado, se puede recalcar que los colaboradores no están capacitados para realizar las actividades, así como también recalcar de manera general que las fortalezas y debilidades contribuyen de manera positiva o negativa en la producción.

Las principales características del capital humano son: las competencias personales comúnmente son importantes para la empresa, normalmente no existen buenos valores en la organización y los colaboradores no poseen la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores. Según lo analizado, se puede apreciar que los trabajadores no poseen habilidades y tampoco desarrollan la creatividad para la realización de tareas las cuales son fundamentales para el proceso de producción, así como también cabe recalcar que se tiene que tener en cuenta los valores, los cuales tienen que ser propuestos por la organización para que se cumplan.

## VII. RECOMENDACIONES

Implementar la propuesta de mejora que se realizó en el trabajo de investigación.

Realizar dinámicas de trabajo en equipo, aplicar la técnica 5 S, para fortalecer las habilidades del liderazgo, de esa manera va a facilitar su proceso de comunicación, expresión de ideas entre el líder y los colaboradores. Dicha dinámica y técnica facilitará el trabajo colaborativo, estableciendo funciones dentro de los mismos.

Realizar reuniones amenas, crear un espacio seguro para el líder y colaborador, donde ambos van a expresar sus pensamientos, ideas, emociones, para que pueda existir un nivel de confianza, y así el colaborador se sienta a gusto de saber que al gerente si le importa y que comprenda las situaciones que suceden en el ámbito personal o laboral, así como también capacitar al gerente en conocimientos estratégicos con el fin de mejorar las destrezas del líder.

Capacitar a los colaboradores sobre el uso adecuado de los recursos y sus procesos para que se trabaje con las buenas prácticas, con el fin de mejorar día a día, incrementando la eficiencia laboral y cumplir con los objetivos planteados por la organización

Informar a los trabajadores de la misión y la visión de la empresa, para que se sientan identificados con ella, también realizar capacitaciones, establecer un ambiente de trabajo positivo, espacios de diálogo, haciendo participes a los colaboradores para que de esa manera se obtenga un buen ambiente organizacional.

Capacitar al capital humano en los procesos de producción, con la finalidad de enriquecer conocimientos para su ejecución en la práctica y así aumentar la productividad laboral

Implementar la técnica del feedback y brainstorming para recibir información, mejorar laboralmente y resolver problemas mediante la generación de ideas, establecer una política de valores e informar a los trabajadores, para que guíen las conductas y decisiones que se tomen, los cuales se tienen q cumplir con el propósito de contribuir al crecimiento del capital humano.

## Referencias Bibliográficas

- Alatrística, G (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46),89-98.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19157/16073>
- Amaya, M (Mayo 2019). *Habilidades gerenciales: 18 claves para desarrollarlas (en el 2019)*.  
<https://amayaco.com/habilidades-gerenciales>
- Arboleda, A., López, A., Cano, K., Vega, P., & Becerra, R. (2021). *Impacto del liderazgo, capacitación, inducción y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales en la empresa PUMA CHILE S.P.A.* [Tesis para Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano inédita].
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gaviláñez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos Básicos*. Bolívar, Ecuador: Pons Publishing House.
- Ascón, J; García, M & Lajara, A (2019). Pirámide para el desarrollo de habilidades directivas en las instituciones de educación superior (IES). *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(3), e5. Epub 01 de diciembre de 2019. Recuperado en 01 de junio de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025743142019000300005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142019000300005&lng=es&tlng=es).
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(10),58-76.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>

- Cabrera, A & Pereira, R. (2022) Estilos de liderazgo que impera en los supervisores según la opinión de los/as enfermeros/as: Estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal a realizarse en las unidades de Cuidado Críticos del Sanatorio de la Cañada de la Ciudad de Córdoba Capital, en el segundo semestre del año 2022 [Proyecto de investigación para obtener la Licenciatura en Enfermería] Repositorio Digital UNC. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/29419>
- Canchari, R. (2019). *Liderazgo Participativo y la Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Tiendas de Calzados en el Distrito de Ayacucho, 2018*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24164>
- Carrero. Y (2019). Identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada. *Revista Scientific*, 4(14), 347-366. [http://indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/408](http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/408)
- Chinchayan, M. (2022). *Liderazgo Transformacional para Mejorar el Desempeño Laboral en La Empresa Mapro Corporación SAC Pacasmayo, 2022*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92390>
- Content, 2019 (10 de mayo de 2019) Clima organizacional, *¿qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas?* <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>
- Cordero. I, González.M, & Gómez, F (2021). Los valores organizacionales compartidos para el ejercicio de la dirección: consideraciones teóricas necesarias. *Didasc@ lia: Didáctica y educación*, 12(1), 201-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7909864>
- Cortés, D (2023). *¿Qué son las competencias?* Universidad Cesuma <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-competencias.html>



- Díaz, D (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S222640002021000200245&script=sci\\_arttext](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S222640002021000200245&script=sci_arttext)
- Drago, D (2020). Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía. Universidad de Piura [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP\\_AEL\\_042.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP_AEL_042.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- El peruano. (28 de abril del 2020). Apuntalando a las mypes. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-apuntalando-a-mypes95072.aspx?fbclid=IwAR2JO6ER6eMZtpNP5zpmPkSQcv7CHVSVZwgx4yWBzPmN24yLpzR-mE49PUEE>
- García, J (2019). *Gestión Del Conocimiento Y Eficiencia En Proyectos. Caso Empresa Robuspack*. [Tesis Para Obtener El Grado De Maestro En Dirección Y Gestión De Proyectos De Ingeniería, Universidad de México Ciateq]. Repositorio institucional de Universidad de México <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- Gonzalez, Y., Canós, L., & Hernández, D. (2022). Habilidades directivas en función del liderazgo organizacional. <https://riunet.upv.es/handle/10251/187953>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C.& Arias, J. (2023) Metodología de la Investigación. Guía para el proyecto de tesis <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
- Horta, J (2022). Liderazgo empresarial en mujeres. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40437/Ensayo%20%20Jessica%20Horta%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jama, V (2019). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(10), 35-57. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.37>

- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*.
- Lenis Sanin, Y, Carrillo González, D, Barrios, D y Rincón, J. (2021). *Inseminación artificial y liderazgo rural en el agronegocio bovino*. Universidad Nacional de Colombia.
- López, R (2022). *Creatividad con todas sus letras*. Editorial Universitaria de Chile.
- López, S. (2023). *La mejora continua y el clima laboral para el bienestar y desarrollo de los trabajadores en las microempresas del sector calzado en la parroquia de Ambatillo cantón Ambato* [Tesis para obtener el Título de Licenciada de Empresas, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37098>
- Mariño Pérez, E. (2020). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Pollería Súper Dorado EIRL - El Porvenir, Trujillo 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de negocios – mba, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47874>
- Martínez, M. (31 de Julio de 2019). La importancia de la PYMES en España. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-delas-pymes-en-espana>
- Maisy, M. (2019). El trabajo en equipo como factor clave para la eficiencia en la gestión del capital humano. Repositorio de Universidad Nacional de San Martín <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/968>
- Martinez, J., Alzate, D., & Rodriguez, J. (2019). Empatía y liderazgo en contextos organizacionales. *Academia.edu*, 28. [https://www.academia.edu/42289696/TRABAJO\\_FINAL\\_P\\_DIRECCI%C3%93N](https://www.academia.edu/42289696/TRABAJO_FINAL_P_DIRECCI%C3%93N)
- Medina K, (2020, septiembre 9). Planificación estratégica: 3 herramientas que debes implementar en tu empresa. <https://branch.com.co/marketing-digital/3-herramientas-de-planificación-estratégica-que-debes-implementar-en-tu-empresa/>
- Moreno E, (2023). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/>

- Noticias, A. (2020). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para el desempeño. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Obando, P (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Oscanoa, L & Yucra, C. (2021). *La Gestión Del Personal Y Clima Laboral En La Empresa Transportes Conta E.I.R.L. De La Ciudad De Pucallpa, 2020*. [Tesis Para Optar El Título Profesional de Licenciado En Administración, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad de Ucayali [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5318/B4\\_2022\\_UNU\\_ADM%20..%20T\\_CLINE-YUCRA-SOTO\\_V4.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5318/B4_2022_UNU_ADM%20..%20T_CLINE-YUCRA-SOTO_V4.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M. & Paragua, C (2022) Investigación Científica. Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis. <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2021). *Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (2), 217-227. [fecha de Consulta 18 de Mayo de 2023]. ISSN: 1315-9518. Universidad del Zulia, Venezuela. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593013>
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). Metodología de la investigación. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+sobre+metodologia+de+investigaci%C3%B3n&ots=WGMM1KHGdr&sig=7X33R2zVJzXg3XqNxy39AKR7nYA#v=onepage&q=libro%20sobre%20metodologia%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Piligua, C & Arteaga, F. (2019) El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Universidad El Bosque <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

- Psiquion (2019, julio 18). Gestión del tiempo para controlar el estrés. <https://www.psiquion.com/blog/gestion-del-tiempo-controlar-estres>
- Puentes, O. (2020). *Comunicación Asertiva como estrategia en las organizaciones financieras*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/36372>. [Ensayo de la Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36372>
- Purwadi, Darma. D., Febrianti, W. & Mirwansyah, D. (2020). Exploration of Leadership, Organizational Culture, JobSatisfaction, and Employee Performance. *Technium Social Sciences Journal*, 6(1), 116–130. <https://doi.org/10.47577/tssj.v6i1.242>
- Quintero, L., Peña, D., & Marquéz, J. (2022). *Análisis del impacto del clima organizacional en las microempresas comercializadoras del sector calzado de Bucaramanga*. [Tesis para optar al Título de Tecnología en Producción Industrial, Universidad Unidades Tecnológicas de Santander] Repositorio de la Universidad Unidades Tecnológicas de Santander. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10680>
- Ramírez, C, Varela, W, & Briceño, M. (2020). Análisis del liderazgo y habilidades como factor de influencia en el personal de una clínica de medicina familiar y especialidades. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 13,1432–1463. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1860>
- Ramos, C (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475> Ramos, C (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Rizo, M, (2019). Eficiencia, eficacia y efectividad ¿son lo mismo? <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Ruiz, C & Valenzuela, M. (2022). Metodología de la Investigación. Repositorio Fondo Editorial UNAT <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>

- Saca, L (2022). *Diseño De Layout Para La Fabricación De Calzado En La Empresa “Mishelui*. [Tesis de Licenciatura de Ingeniero en Diseño Industrial, Pontificia Universidad Católica de Ecuador] Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica de Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3435>
- Sanchez, D (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>
- Santana, I (2019) *Ensayo sobre el Desarrollo del Liderazgo Eficaz*. <https://es.slideshare.net/natassai999/isaias-santana-el-desarrollo-del-liderazgo-eficaz-2019>
- Santos, I (2020). El comportamiento del consumidor y las nuevas tendencias de consumo ante las TIC. *ESIC Market*, 50(164), 621–642. <https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/251>
- Sarmiento A. (2021). *La inteligencia emocional y su influencia en el liderazgo*. [Universidad autónoma de Bucaramanga] Repositorio de <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/16223>
- Solís, P (2020). *Implementación Del “Compliance” En La Micro Y Pequeña Empresa (Mype) en el Perú, Importancia en la Mitigación de Riesgos Laborales en Seguridad y Salud Ocupacional*. [Tesis de Maestría en Derecho de la empresa, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de Pontificia Universidad Católica del Perú <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18932>
- Sucasaire, J (2022). Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Torres M., & Jaco M. (2020). *Grado de Alineamiento Estratégico y Estilo de Liderazgo en Ejecutivos de Distribuidora de Calzado, Honduras*. [Tesis de Postgrado inédita]. Universidad Tecnológica Centroamericana

- Valerio, C. (2021). *Plan de acción para la mejora del Clima Laboral en una empresa Industrial Textil, Lima 2021*. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Norbert Wener] Repositorio de la Universidad Norbert Wener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4894>
- Vásquez, V. (2020). *El Liderazgo y su incidencia en la Motivación de los Colaboradores de la Ferretería SISA S.A.C. Provincia de Chepén, 2019*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte] Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27531>
- Villanueva, I (2022). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Trujillo*. [Tesis Para Obtener El Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109249>
- Westreicher, G (2020). *Recurso*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Yangua, D. (2019). *Gestión de Calidad y el Liderazgo en las Mype Rubro Zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año2019*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15745>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora del Liderazgo y Clima laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> <b>Variable 1. Liderazgo</b> -¿Cuáles son las características de las habilidades del liderazgo en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023? -¿Cuáles son las características de las destrezas del líder en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023? -¿Cuáles son las características de la eficiencia laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023?</p> <p><b>Variable 2. Clima Laboral</b> -¿Cuáles son las características del ambiente organizacional en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023? -¿Cuáles son las características de la productividad laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023? -¿Cuáles son las características del capital humano en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer una propuesta de mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023?</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>Variable 1. Liderazgo</b> -Identificar las características de las habilidades del liderazgo en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023 -Describir las características de las destrezas del líder en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023 -Conocer las características de la eficiencia laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023</p> <p><b>Variable 2. Clima Laboral</b> -Describir las características del ambiente organizacional en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023 -Conocer las características de la productividad laboral en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023 -Identificar las características del capital humano en la microempresa fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C. Distrito El Porvenir, Trujillo,2023</p>	<p>No se plantea hipótesis, ya que es de nivel descriptivo. Se utilizan instrumentos de medición y evaluación</p>	<p><b>Variable 1. Liderazgo</b> Dimensiones -Habilidades de liderazgo -Destrezas del líder -Eficiencia laboral</p> <p><b>Variable 2. Clima laboral</b> Dimensiones -Ambiente organizacional -Productividad laboral -Capital humano</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo- propuesta</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental-Transversal</p> <p><b>Población y Muestra</b> 8 colaboradores para cada variable</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>



**Anexo 02. Instrumento de recolección de información**



**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**  
**Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour**  
**S.A.C Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023**

La información recopilada es de carácter confidencial y académico. Por favor marque con una X la respuesta que usted considere la adecuada. Gracias por su participación.

		<b>Nunca: 1</b>	<b>Pocas veces: 2</b>	<b>A veces: 3</b>	<b>Casi siempre:4</b>	<b>Siempre: 5</b>		
<b>Variable 1. Liderazgo</b>								
Dimensión 1. Habilidades de Liderazgo (comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo)								
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVA</b>						
1	¿El líder posee una comunicación asertiva con los colaboradores?	1	2	3	4	5		
2	¿El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos?	1	2	3	4	5		
3	¿Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización?	1	2	3	4	5		
4	¿El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5		
Dimensión 2. Destrezas del Líder (incentiva confianza, desarrolla empatía, busca mejores resultados)								
5	¿El gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos?	1	2	3	4	5		
6	¿El gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil?	1	2	3	4	5		
7	¿El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización?	1	2	3	4	5		
Dimensión 3. Eficiencia Laboral (ejecución de tareas, utilizar medios y/o métodos, óptimo empleo de recursos)								
8	¿Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas?	1	2	3	4	5		
9	¿El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?	1	2	3	4	5		
10	¿El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa?	1	2	3	4	5		







Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

**Propuesta de Mejora del Liderazgo y el Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.**

La información recopilada es de carácter confidencial y académico. Por favor marque con una X la respuesta que usted considere la adecuada. Gracias por su participación.

Nunca: 1	Pocas veces: 2	A veces: 3	Casi siempre:4	Siempre: 5	
<b>Variable 2. Clima Laboral</b>					
Dimensión 1. Ambiente Organizacional (percepción de los trabajadores, comportamiento de los colaboradores)					
<b>PREGUNTAS</b>			<b>ALTERNATIVA</b>		
1.-¿Considera que influye de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa?	1	2	3	4	5
2.-¿Considera aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
3.-¿Considera que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa?	1	2	3	4	5
Dimensión 2. Productividad Laboral (personal calificado, factores internos, capacidades en el trabajo)					
4.-¿Se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas?	1	2	3	4	5
5.-¿Considera que los factores internos influyen en la productividad de la empresa?	1	2	3	4	5
6.-¿Cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades?	1	2	3	4	5
Dimensión 3. Capital Humano (competencias personales, valores organizacionales, creatividad laboral)					
7.-¿Cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa?	1	2	3	4	5
8.¿Considera que existen buenos valores en la organización?	1	2	3	4	5
9.-¿Considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización?	1	2	3	4	5
10.-¿Considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores?	1	2	3	4	5

### Anexo 03. Validez del Instrumento

Ficha de Identificación del Experto para Proceso de Validación	
Nombres y Apellidos: <i>CHIRINOS GARCÍA MARÍA ELENA</i>	
N° DNI / CE: <i>40564315</i>	Edad: <i>43 años</i>
Teléfono / Celular:	Email: <i>milagroschirinosg@hotmail.com</i>
Título Profesional: <i>Licenciada en Administración</i>	
Grado académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/> X	Doctorado: <input type="checkbox"/>
Especialidad: <i>Administración de Negocios Internacionales</i>	
Institución que Labora: <i>Essalud - La Libertad.</i>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: <i>Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C, Distrito El Poveris, Trujillo, 2023.</i>	
Autor: <i>Laguna Chidayo Saira Eleanora</i>	
Programa académico: <i>Escuela Profesional de Administración</i>	
 Firma	 Huella digital
<b>Mg. Milagros Chirinos García</b> CLAD - 2298	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: *Maria Elena Chirinos García*

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Laguna Chiclayo Saira Gianina, egresado del programa académico de la Escuela Profesional 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: “Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023” y envío 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,

Laguna Chiclayo  
Saira Gianina  
Dni: 76421684



FICHA DE VALIDACIÓN									
TÍTULO: "Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023"									
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
	<b>Dimensión 1:</b> Habilidades de Liderazgo (comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo)								
1	¿El líder posee una comunicación asertiva con los colaboradores?	✓		✓		✓			
2	¿El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos?	✓		✓		✓			
3	¿Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización?	✓		✓		✓			
4	¿El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo?	✓		✓		✓			
	<b>Dimensión 2:</b> Destrezas del Líder (incentiva confianza, desarrolla empatía, busca mejores resultados)								
5	¿El gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos?	✓		✓		✓			
6	¿El gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil?	✓		✓		✓			
7	¿El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización?	✓		✓		✓			
	<b>Dimensión 3:</b> Eficiencia Laboral (ejecución de tareas, utilizar medios y/o métodos, óptimo empleo de recursos)								
8	¿Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas?	✓		✓		✓			
9	¿El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?	✓		✓		✓			
10	¿El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa?	✓		✓		✓			
	<b>Variable 2: Clima Laboral</b>								
	<b>Dimensión 1:</b> Ambiente Organizacional (percepción de los	✓		✓		✓			



	trabajadores, comportamiento de los colaboradores)								
1	¿Considera que influye de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa?	✓		✓			✓		
2	¿Considera aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo?	✓		✓			✓		
3	¿Considera que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa?	✓		✓			✓		
	<b>Dimensión 2:</b> Productividad Laboral (personal calificado, factores internos, capacidades en el trabajo)								
4	¿Se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas?	✓		✓			✓		
5	¿Considera que los factores internos influyen en la productividad de la empresa?	✓		✓			✓		
6	¿Cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades?	✓		✓			✓		
	<b>Dimensión 3:</b> Capital Humano (competencias personales, valores organizacionales, creatividad laboral)								
7	¿Cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa?	✓		✓			✓		
8	¿Considera que existen buenos valores en la organización?	✓		✓			✓		
9	¿Considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización?	✓		✓			✓		
10	¿Considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores?	✓		✓			✓		

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg *Chirinos García Hanie Elena*      DNI 40564315

*H. Chirinos*  
Firma



**Mg. Milagros Chirinos García**  
CLAD - 2238

Ficha de Identificación del Experto para Proceso de Validación

Nombres y Apellidos: Alexis Ramón Ucañán Linares

N° DNI / CE: 72220564

Edad: 25 años

Teléfono / Celular: 973753766

Email: alexislinares1997@gmail.com

Título Profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Administración de Negocios - MBA

Institución que Labora: Municipalidad de Víctor Larco Herrera

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de Mejora del liderazgo y clima laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Tempo Carrefour S.A.C, Distrito El Pavenir, Trujillo, 2023.

Autor: Laguna Chidayo Saira Eleanora

Programa académico: Escuela Profesional de Administración



*Alexis Ucañán*  
Lic. Adm. Mag. Alexis R. Ucañán Linares  
Reg. Unic. de Coleg. N° 29213  
Firma



Huella digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Alexis Vcañan Linares

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

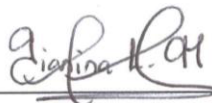
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Laguna Chiclayo Saira Gianina, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso 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: "Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023" y envío 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,



Laguna Chiclayo  
Saira Gianina  
Dni: 76421684





**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**TÍTULO: "Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023"**

	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1:</b> Habilidades de Liderazgo (comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo)							
1	¿El líder posee una comunicación asertiva con los colaboradores?	X		X		X		
2	¿El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización?	X		X		X		
4	¿El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2:</b> Destrezas del Líder (incentiva confianza, desarrolla empatía, busca mejores resultados)							
5	¿El gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos?	X		X		X		
6	¿El gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil?	X		X		X		
7	¿El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3:</b> Eficiencia Laboral (ejecución de tareas, utilizar medios y/o métodos, óptimo empleo de recursos)							
8	¿Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas?	X		X		X		
9	¿El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?	X		X		X		
10	¿El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa?	X		X		X		
	<b>Variable 2: Clima Laboral</b>							
	<b>Dimensión 1:</b> Ambiente Organizacional (percepción de los							



	trabajadores, comportamiento de los colaboradores)								
1	¿Considera que influye de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa?	X			X			X	
2	¿Considera aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo?	X			X			X	
3	¿Considera que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa?	X			X			X	
	<b>Dimensión 2:</b> Productividad Laboral (personal calificado, factores internos, capacidades en el trabajo)								
4	¿Se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas?	X			X			X	
5	¿Considera que los factores internos influyen en la productividad de la empresa?	X			X			X	
6	¿Cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades?	X			X			X	
	<b>Dimensión 3:</b> Capital Humano (competencias personales, valores organizacionales, creatividad laboral)								
7	¿Cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa?	X			X			X	
8	¿Considera que existen buenos valores en la organización?	X			X			X	
9	¿Considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización?	X			X			X	
10	¿Considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores?	X			X			X	

Recomendaciones:

Opinión de experto:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. **Alexis D. Uzcátegui**    DNI: 7 22 20 364



**Alexis Uzcátegui**  
 Lic. Alex. D. Uzcátegui R. Nicolás Uzcátegui  
 Reg. Univ. de Geog. N° 23212



Ficha de Identificación del Experto para Proceso de Validación

Nombres y Apellidos: Silvia Yudith Peche Chiguata

Nº DNI / CE: 41309689

Edad: 40 años

Teléfono / Celular: 986504801

Email: judith18082@hotmail.com

Título Profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

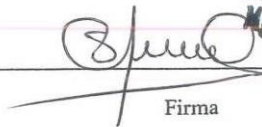
Institución que Labora: Essalud - La Libertad

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Empo Carrelour S.A.C, Distrito El Poneric, Trujillo, 2023.

Autor: Laguna Chidayo Saira Dianina

Programa académico: Escuela Profesional de Administración

  
Firma

Mg. Silvia Y. Peche Chiguata  
CLAD - 28827



Huella digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: *Silvia Yvith Peche Chiguala*

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

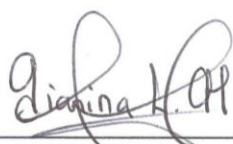
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Laguna Chiclayo Saira Gianina, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso 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: "Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023" y envío 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,



Laguna Chiclayo  
Saira Gianina  
Dni: 76421684





FICHA DE VALIDACIÓN									
TÍTULO: "Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023"									
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
	<b>Dimensión 1:</b> Habilidades de Liderazgo (comunicación asertiva, inteligencia emocional, trabajo en equipo)								
1	¿El líder posee una comunicación asertiva con los colaboradores?	X		X		X			
2	¿El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos?	X		X		X			
3	¿Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización?	X		X		X			
4	¿El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo?	X		X		X			
	<b>Dimensión 2:</b> Destrezas del Líder (incentiva confianza, desarrolla empatía, busca mejores resultados)								
5	¿El gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos?	X		X		X			
6	¿El gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil?	X		X		X			
7	¿El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización?	X		X		X			
	<b>Dimensión 3:</b> Eficiencia Laboral (ejecución de tareas, utilizar medios y/o métodos, óptimo empleo de recursos)								
8	¿Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas?	X		X		X			
9	¿El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?	X		X		X			
10	¿El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa?	X		X		X			
	<b>Variable 2: Clima Laboral</b>								
	<b>Dimensión 1:</b> Ambiente Organizacional (percepción de los	X		X		X			

	trabajadores, comportamiento de los colaboradores)								
1	¿Considera que influye de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa?	X			X			X	
2	¿Considera aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo?	X			X			X	
3	¿Considera que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa?	X			X			X	
	<b>Dimensión 2:</b> Productividad Laboral (personal calificado, factores internos, capacidades en el trabajo)								
4	¿Se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas?	X			X			X	
5	¿Considera que los factores internos influyen en la productividad de la empresa?	X			X			X	
6	¿Cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades?	X			X			X	
	<b>Dimensión 3:</b> Capital Humano (competencias personales, valores organizacionales, creatividad laboral)								
7	¿Cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa?	X			X			X	
8	¿Considera que existen buenos valores en la organización?	X			X			X	
9	¿Considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización?	X			X			X	
10	¿Considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores?	X			X			X	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (  ) No aplicable (  )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Silvia Yudith Peche Chiguale DNI 41309689

  
Firma



**Mg. Silvia Y. Peche Chiguale**  
CLAD - 29527

**Anexo 04. Confiabilidad del Instrumento**

CODIFICACIÓN DE RESPUESTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
	5	4	3	2	1

**VARIABLE 1: LIDERAZGO**

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Encuestado 1	3	3	5	4	4	3	5	5	3	5	40
Encuestado 2	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	40
Encuestado 3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
Encuestado 4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41
Encuestado 5	3	4	5	5	3	2	2	2	1	4	31
Encuestado 6	3	2	5	3	2	2	3	3	3	4	30
Encuestado 7	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	39
Encuestado 8	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
<b>VARIANZA</b>	<b>0.234375</b>	<b>0.734375</b>	<b>0</b>	<b>0.359375</b>	<b>0.734375</b>	<b>0.9375</b>	<b>1</b>	<b>0.859375</b>	<b>1.234375</b>	<b>0.1875</b>	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) =	<b>0.8520237</b>
K (Numero de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	6.28125
Vt (Varianza Total) =	26.9375

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
1	Confiabilidad perfecta

### Conclusión:

En la variable **Liderazgo**, se encuestó a 8 colaboradores de la microempresa Grupo Carrefour S.A.C, lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado final **0.8520237**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que tiene un nivel de **Excelente confiabilidad**.

**VARIABLE 2: CLIMA LABORAL**

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Encuestado 1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	36
Encuestado 2	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	43
Encuestado 3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	40
Encuestado 4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	35
Encuestado 5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	41
Encuestado 6	4	3	3	5	3	2	3	3	5	5	36
Encuestado 7	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45
Encuestado 8	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	43
<b>VARIANZA</b>	<b>0.484375</b>	<b>0.4375</b>	<b>0.734375</b>	<b>0.4375</b>	<b>0.234375</b>	<b>0.9375</b>	<b>0.359375</b>	<b>0.359375</b>	<b>0.859375</b>	<b>0.609375</b>	



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\Sigma$  (símbolo sumatoria)

$\alpha$ (Alfa) =	<b>0.630593</b>
K (Numero de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	5.453125
Vt (Varianza Total) =	12.609375

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
<b>0.60 a 0.65</b>	<b>Confiable</b>
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

### Conclusión:

En la variable **Clima Laboral**, se encuestó a 8 colaboradores de la microempresa Grupo Carrefour S.A.C, lo cual según la formulaalfa de Cronbach, se obtuvo como resultado final **0.630593**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que tiene un nivel **Confiable**.

## Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Carrera Gomez Rubinho Renato  
Fecha: 03 - 06 - 2023  
Correo electrónico: rccg0601@gmail.com  
Firma del participante: [Firma]  
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Anddy Williams Medina Rivadeneira

Fecha: 15/07/2023

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Lilian Rodríguez Ruiz

Fecha: 15-07-2023

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Maximo Carrera Rubio  
Fecha: 15-07-2023  
Correo electrónico: Max-carubi@gmail.com  
Firma del participante: [Firma]  
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Miguel Rogel Ceruero Villar  
Fecha: 15-07-2023  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Firma del participante: [Firma]  
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Max Bruno Carrera Gomez  
Fecha: 15/07/2023  
Correo electrónico: carrera220198@gmail.com  
Firma del participante: [Firma]  
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Omar Amarello Valentin Luciano

Fecha: 15-07-2023

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
DE CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023 y es dirigido por Laguna Chiclayo Saira Gianina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una Propuesta de Mejora del Liderazgo y Clima Laboral en la Microempresa de Fabricación de Calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 933189271. Si desea, también podrá escribir al correo lagunasaira5@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Juan Alonso Baltazar

Fecha: 15-7-2023

Correo electrónico: alonso-04ba@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carta N° 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr. CARRERA GOMEZ RENATO RUBINHO

**Gerente General de la Empresa GRUPO CARREFOUR S.A.C**

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Yo **LAGUNA CHICLAYO SAIRA GIANINA**, con código de matrícula N° **1611142014**, Bachiller de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado **“PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL EN LA MICROEMPRESA DE FABRICACIÓN DE CALZADO GRUPO CARREFOUR S.A.C., DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO, 2023”**, durante los 04 meses de ejecución de la investigación del presente año.

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

Atentamente.

LAGUNA CHICLAYO SAIRA GIANINA

DNI. N° 76421684

GRUPO  
"CARREFOUR SAC"  
Rubinho Renato Carrera Gomez  
GERENTE GENERAL  
RUC: 20806736704

03/06/2023

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, LAGUNA CHICLAYO SAIRA GIANINA, identificado (a) con DNI, con domicilio real en Calle San José N°1525. Sector Miguel Grau, Distrito El Porvenir, Provincia Trujillo, Departamento La Libertad.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller en Ciencias Administrativas con código de estudiante 1611142014 de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Trujillo, 10 de Julio de 2023



Firma del Bachiller

DNI: 76421684



Huella Digital

## Hoja de Tabulación

Características de las habilidades de liderazgo en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
El líder posee una comunicación con los colaboradores	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	III	3	37.5
	Casi siempre	IIII	4	50
	Siempre	-	0	0
	Total	IIII-III	8	100
El líder conecta con los trabajadores mediante la inteligencia emocional para solucionar conflictos	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	II	2	25
	Casi siempre	IIII	4	50
	Siempre	I	1	12.5
Total	IIII-III	8	100	
Considera usted que el trabajo en equipo es primordial para el bienestar de la organización	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	-	0	0
	Casi siempre	-	0	0
	Siempre	IIII-III	8	100
Total	IIII-III	8	100	
El líder influye en los colaboradores para propiciar el trabajo en equipo	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	IIII	5	62.5
	Siempre	II	2	25
Total	IIII-III	8	100	

Características de las destrezas del líder en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
El gerente incentiva confianza en los trabajadores para generar relaciones positivas con los mismos	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	II	2	25
	Casi siempre	III	4	50
	Siempre	I	1	12.5
	Total	IIII-III	8	100
El gerente desarrolla empatía en los colaboradores ante alguna situación difícil	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	II	2	25
	A veces	III	3	37.5
	Casi siempre	II	2	25
	Siempre	I	1	12.5
	Total	IIII-III	8	100
El gerente busca mejores resultados en beneficio de la organización	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	III	3	37.5
	Siempre	III	3	37.5
	Total	IIII-III	8	100

*Características de la eficiencia laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Considera que el gerente es hábil en la ejecución de sus tareas	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	IIII	4	50
	Siempre	II	2	25
	Total	IIII-III	8	100
El gerente facilita la utilización de los medios y/o métodos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores	Nunca	I	1	12.5
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	III	3	37.5
	Casi siempre	III	3	37.5
	Siempre	I	1	12.5
	Total	IIII-III	8	100
El gerente emplea los recursos adecuados de manera óptima para aumentar la productividad de la empresa	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	-	0	0
	Casi siempre	IIII-I	6	75
	Siempre	II	2	25
	Total	IIII-III	8	100

*Características del ambiente organizacional en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Considera que influye de manera positiva la percepción de los trabajadores en la empresa	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	III	4	50
	Casi siempre	III	3	37.5
	Siempre	I	1	12.5
	Total	IIII-III	8	100
Considera aceptable su comportamiento como trabajador frente a sus compañeros de trabajo	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	IIII	4	50
	Siempre	III	3	37.5
	Total	IIII-III	8	100
Considera que los comportamientos que tienen los trabajadores afectan a la productividad de la empresa	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	IIII	4	50
	Casi siempre	II	2	25
	Siempre	I	1	12.5
	Total	IIII-III	8	100

*Características de la productividad laboral en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C., Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Se considera un personal calificado para la ejecución de las tareas	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	III	4	50
	Siempre	III	3	37.5
	Total	IIII-III	8	100
Los factores internos influyen en la productividad de la empresa	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	III	3	37.5
	Casi siempre	IIII	5	62.5
	Siempre	-	0	0
	Total	IIII-III	8	100
Cree que posee las capacidades adecuadas en el trabajo para el desempeño de sus actividades	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	I	1	12.5
	A veces	-	0	0
	Casi siempre	III	3	37.5
	Siempre	IIII	4	50
	Total	IIII-III	8	100



*Características del capital humano en la microempresa de fabricación de calzado Grupo Carrefour S.A.C.,  
Distrito El Porvenir, Trujillo, 2023.*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>TABULACION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
Cree que las competencias personales que poseen los colaboradores son importantes para la empresa	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	IIII	5	62.5
	Siempre	II	2	25
	Total	IIII-III	8	100
Considera que existen buenos valores en la organización	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	I	1	12.5
	Casi siempre	IIII	5	62.5
	Siempre	II	2	25
	Total	IIII-III	8	100
Considera que en su relación con sus compañeros de trabajo se cumplen con los valores propuestos por la organización	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	III	3	37.5
	Casi siempre	I	1	12.5
	Siempre	IIII	4	50
	Total	IIII-III	8	100
Considera que posee la capacidad de creatividad para desempeñar sus labores	Nunca	-	0	0
	Pocas veces	-	0	0
	A veces	II	2	25
	Casi siempre	III	3	37.5
	Siempre	III	3	37.5
	Total	IIII-III	8	100