



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**DESARROLLO DEL CLIMA LABORAL EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO: CASO
PANADERÍA Y PASTELERÍA “LA MODERNA”,
CALLERÍA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

MALDONADO CABRERA, ARIMA ESPERANZA

ORCID: 0000-0002-4942-0925

ASESOR

MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID:0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Maldonado Cabrera, Arima Esperanza

ORCID: 0000-0002-4942-0925

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

ASESOR

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración,

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar
ORCID: 0000-0003-2727-0513

Presidente

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis
ORCID: 0000-0003-2735-8259

Miembro

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo
ORCID: 0000-0002-9053-8175

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios.

DEDICATORIA

A mi familia .

RESUMEN

El objetivo ha sido determinar el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. El enunciado del problema se resumió en ¿Cómo es el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?. Se justificó en la importancia de mejorar los aspectos relacionados al desarrollo del clima laboral en la microempresa en estudio. La metodología se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva. Con la aplicación de un cuestionario de 17 preguntas se entrevistó a los quince colaboradores que constituyen el 100,0% de la población: el 53% están en el rango de edad de 26 a 50 años. Respecto a la variable clima laboral, esta se estudió en relación a sus dimensiones: *comunicación interpersonal*, donde el 60% de los empleados siempre cumple con el proceso de mejora continua; *autonomía para las decisiones de los trabajadores*, donde el 73% asegura que el jefe siempre se interesa por sus éxitos y *motivación*, donde un 67% siempre siente compromiso con su trabajo. Finalmente se concluye que se mantiene un ambiente grato que favorece el buen desempeño, gracias a que la gerencia ha logrado identificar y atender los aspectos que son atributos de valor de los trabajadores.

Palabras clave: colaborador, clima laboral, gestión, microempresa, panadería.

ABSTRACT

The objective has been to determine the development of the work climate in the micro and small enterprise of the commerce sector: case Bakery and pastry shop La Moderna of the district of Callería, Pucallpa, 2019. The problem statement was summarized as How is the development of the work climate in the micro and small business of the commerce sector: case Bakery and Pastry La Moderna of the district of Callería, Pucallpa, 2019? It was justified by the importance of improving the aspects related to the development of the work environment in the microenterprise under study. The methodology was characterized as quantitative, descriptive level and non-experimental, cross-sectional, descriptive design. With the application of a 17-question questionnaire, fifteen collaborators were interviewed, which constitute 100.0% of the population: 53% are in the age range of 26 to 50 years old. Regarding the work climate variable, this was studied in relation to its dimensions: interpersonal communication, where 60% of the employees always comply with the continuous improvement process; autonomy for the employees' decisions, where 73% assure that the boss is always interested in their successes; and motivation, where 67% always feel committed to their work. Finally, it is concluded that a pleasant environment that favors good performance is maintained, thanks to the fact that the management has been able to identify and attend to the aspects that are valuable attributes of the workers.

Key words: employee, work environment, management, microenterprise, bakery.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes regionales y locales	12
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
2.2.1. Clima laboral	17
2.2.1.1. Definición	17
2.2.1.2. Dimensiones del clima laboral.....	18
2.2.1.3. Tipos de clima organizacional	20
2.2.2. Gestión de calidad	22

2.2.2.1. Definición	22
2.2.2.2. Principios de gestión de calidad.....	22
2.2.3. Marco conceptual de la investigación	24
2.2.3.1. Micro y pequeña empresa	24
2.2.3.2. Términos	26
III. Hipótesis	28
IV. Metodología.....	29
4.1. Diseño de investigación	29
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de variables.	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.4.1. Técnicas.....	32
4.4.2. Instrumentos	32
4.5. Plan de análisis de datos.....	32
4.6. Matriz de consistencia.....	33
4.7. Principios éticos	34
V. Resultados.....	37
5.1 Resultados	37
5.2. Análisis de resultados.....	41
VI. Conclusiones y recomendaciones	45
6.1. Conclusiones	45
Referencias Bibliográficas	47
Anexos	51
1. Cronograma.....	52

2. Presupuesto	53
3. Validación de expertos	54
4. Instrumento	60
5. Consentimiento informado.....	62
6. Tabulaciones	63
7. Figuras.....	68
8. Turnitin.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.	37
Tabla 2: Describir las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.....	38
Tabla 3 Describir las características de autonomía para las decisiones en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.....	39
Tabla 4: Describir las características de motivación en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.....	40
Tabla 5. Rango de edad del trabajador	63
Tabla 6. Género del trabajador	63
Tabla 7. Grado de instrucción.....	63
Tabla 8. Cargo que desempeña	64
Tabla 9. Tiempo en el cargo	64
Tabla 10. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	64
Tabla 11. En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.	65

Tabla 12. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	65
Tabla 13. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	65
Tabla 14. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	66
Tabla 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	66
Tabla 16. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	66
Tabla 17. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	67
Tabla 18. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	67
Tabla 19. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	67
Tabla 20. La empresa promueve el desarrollo personal.	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad del trabajador	68
Figura 2. Género del trabajador	69
Figura 3. Grado de instrucción.	69
Figura 4. Cargo que desempeña.....	70
Figura 5. Tiempo en el cargo	70
Figura 6. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	71
Figura 7. En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.	71
Figura 8. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	72
Figura 9. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	72
Figura 10. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos	73
Figura 11. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	73
Figura 12. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	74
Figura 13. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	74
Figura 14. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	75
Figura 15. Se siente compromiso con el éxito de la organización.....	75
Figura 16. La empresa promueve el desarrollo personal.	76

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: Desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería La Moderna -Callería, 2019, que proviene de las líneas de investigación que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración, comprende el campo disciplinario de la promoción de las micro y pequeñas empresas.

Esta investigación se realizó para conocer como es el clima laboral en la mype panadería La Moderna, del distrito de Callería, año 2019. En la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que, obligan a estas, mantener un nivel de exigencia cada vez mayor en referencia al clima laboral, es por ello que la investigación sobre esta variable, constituye una forma de predecir el éxito general de las organizaciones. Si bien es cierta una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas que actúa en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada, una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos. En los últimos años, los trabajadores en general se han mostrado insatisfechos con el clima laboral que se da dentro de las empresas, lo que se ha convertido en un componente de preocupación para muchos gerentes y dueños de las organizaciones; el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier empresa, por lo que se debe prestar primordial atención a su trabajador. Este trabajo

de investigación se realizó bajo la metodología para estudios del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, transversal no experimental.

Actualmente, las micros y pequeñas empresas se consolidaron como parte importante del desarrollo del país debido a su aporte tanto en empleos autoempleos y más que todo a las grandes tasas de impuestos que realizan en beneficios del estado. Estas mypes, a lo largo de su creación y en el desarrollo de sus actividades sufren o pasan por diversos problemas ya sea por la falta de capacitación de los que conforman o la falta de financiamiento debido a que son pequeños, por ello que en este trabajo de investigación hemos intentado descubrir cuál es la influencia de las estrategias en el desarrollo del clima laboral en la gestión de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería La Moderna -Callería, 2019; siendo estos problemas lo más conveniente es tratar debido a la importancia de conocer la estrategia de satisfacción del consumidor y obtener más fidelización hacia la empresa.

Por lo expresado, la investigación se formuló a través del siguiente enunciado: ¿Cómo es el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?. Para resolver el enunciado se planteó el siguiente objetivo general: describir el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Para poder lograr el objetivo general se elaboró los objetivos específicos, los cuáles son:

a.- Describir las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

b.- Describir las características de autonomía para las decisiones de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

c.- Describir las características de motivación en los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Como justificación, la investigación tuvo interés de investigar y describir los problemas que se relacionan con el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería La Moderna - Callería, 2019, para mejorar la calidad del clima laboral en beneficio del empleado, buscando que logre mejores desempeños. Así mismo se justifica este trabajo de investigación debido a la relevancia que conlleva conocer estos problemas dentro de la empresa teniendo en cuenta que el empleado es la principal fuente motriz de la economía de la empresa, por ello sintetizamos en conocer los comportamientos del desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería La Moderna -Callería, 2019 y buscar estrategias de cómo mejorar nuestra empresa mediante una buena ambientación del desarrollo del clima laboral en la gestión de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería La Moderna -Callería, 2019.

Esto servirá de ejemplo o como guías a otras micros y pequeñas empresas que se dedican al rubro de panaderías para que puedan ver y mejorar en esos problemas

que resolveremos mediante datos cuánticos describiendo mediante las encuestas en el lugar establecido del clima laboral en una microempresa dedicado a la panadería.

Como principales resultados, se menciona en relación a la variable clima laboral, ésta se estudió en relación a sus dimensiones: *comunicación interpersonal*, donde el 60% de los empleados siempre cumple con el proceso de mejora continua; *autonomía para las decisiones de los trabajadores*, donde el 73% asegura que el jefe siempre se interesa por sus éxitos y *motivación*, donde un 67% siempre siente compromiso con su trabajo. Finalmente se concluye que se mantiene un ambiente grato que favorece el buen desempeño, gracias a que la gerencia ha logrado identificar y atender los aspectos que son atributos de valor de los trabajadores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mamani; Pinto (2019). En su tesis titulada: *Clima organizacional y actitudes de insatisfacción laboral en empresas de comida rápida en la ciudad de la paz*. En la Universidad Mayor de San Andrés, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general determinar la medida en que el clima organizacional influye en las actitudes de insatisfacción laboral en la empresa de comida rápida “Mega Burger”, para lo cual utilizó una metodología científica con un enfoque cuantitativo-cualitativo. Según los resultados Se identificó que el tipo de clima organizacional en la empresa Mega Burger, es de tipo autoritario en el que el personal no practica de manera plena las relaciones humanas, existe muchos factores negativos llegando a mantener relaciones hostiles. Y las causas del tipo de clima organizacional son la comunicación y la desconfianza, no existe una retroalimentación adecuada entre empleador/empleado y entre empleado/empleado, lo cual provoca malentendidos, sentimientos negativos, desmotivación, chismes, aburrimiento y eso hace que los trabajadores se vuelvan ineficientes e ineficaces. Concluyendo que necesita evidentemente un manual de funciones y una estructura organizacional para mejorar procesos laborales y evitar los conflictos mencionados anteriormente.

Domínguez, Ramírez y García (2018) en su trabajo de investigación “El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional”, esta

investigación se llevó a cabo en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta, México. Para el aspecto metodológico de investigación el total de instituciones que conforman el universo y sobre las que se formuló el diseño del modelo de relaciones suman un total de cinco instituciones con un mínimo de doce empleados administrativos y un máximo de 261. Para medir el clima organizacional y el compromiso organizacional, para esta investigación se utilizó un cuestionario que se conformó mediante siete dimensiones que contenían veinte variables del clima organizacional y quince del compromiso organizacional, además de ocho variables de tipo demográfico. Llegaron al siguiente resultado: “Con respecto al compromiso organizacional, en términos generales las evaluaciones que ponderaron al compromiso individual manifestaron colaboradores medianamente comprometidos, aparentemente por un cierto grado de insatisfacción con el papel que cada uno de ellos percibe en relación con las aportaciones al trabajo realizado. Esa falta de reconocimiento no impacta directamente en la forma en que cada directivo manifiesta su estilo de liderazgo, sino que es parte complementaria de la percepción de participación que los colaboradores detectan respecto a su entorno laboral.”

Navarro (2018), en su trabajo de investigación “Clima y compromiso organizacional” en la Universidad de Veracruz, México, de tipo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, y aplicó cuestionarios a una muestra comprendida por 123 docentes, llegando a la siguiente conclusión: La atmósfera laboral no influye de manera relevante en el compromiso de los docentes, ya que éstos otorgan mayor importancia a los beneficios laborales que obtienen en la institución más allá del clima laboral existente.

Meza (2018) en su trabajo de tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas”, presentado en la Universidad de Montemorelos Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas de México para optar el grado de magister. La investigación tuvo por objetivo identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. La metodología fue del tipo cuantitativo, experimental natural, de estudio transversal. Al tiempo de la aplicación de los instrumentos de evaluación, la población de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, estaba integrada por 135 empleados. Como principales resultados se destaca que en relación al clima organizacional, el 86% refirió un clima positivo de trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, se observó mejor ambiente laboral ($M = 61.41$), mientras que la vicerrectoría estudiantil ($M = 54.71$) y académica ($M = 54.94$) reportaron el ambiente más bajo. Con respecto al grado de estudios, los doctores perciben un mejor ambiente laboral ($M = 59.00$), en tanto que los técnicos reportan el nivel más bajo ($M = 52.00$). Cuanto mayor es el grado de estudios, tanto mejor es la percepción del clima organizacional. Se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral. También, se halló que la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo.

Bodero; Diaz (2017). En su tesis titulada: *Influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional en las empresas de alimentos de Guayaquil*. En la Universidad Espíritu Santo, para optar por el título de Magister en Dirección de Talento Humano. Tuvo como objetivo general identificar el nivel de

influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional en las empresas de alimentos de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, para lo cual utilizó una metodología de tipo exploratorio-descriptivo. Según los resultados obtenidos se concluye que se tiene que cuantificar el efecto causal del liderazgo sobre el clima organizacional. Futuros estudios podrían enfocarse en la estimación de estos efectos, los mismos que permiten evaluar de manera precisa la calidad de los diferentes programas de liderazgo que puedan desarrollarse con el fin de mejorar el clima organizacional, contribuyendo al bienestar e incrementando la productividad de los colaboradores de una empresa o institución.

Molina (2019). En su tesis titulada: *Medición y diseño del plan de mejora del clima organizacional en el área administrativa de la empresa PepsiCo Alimentos, en el periodo 2019*. En la Universidad Católica del Ecuador, para optar por el título Profesional de Psicología Organizacional. Tuvo como objetivo general realizar la medición y diseño del plan de mejora del Clima Organizacional en el área Administrativa de la empresa PepsiCo Alimentos en el año 2019, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo no experimental. Se pudo concluir que, en general, el índice global de Clima Laboral en PepsiCo Alimentos es favorable. Sin embargo, es necesario tomar medidas de acción en cuanto a las dimensiones que obtuvieron un puntaje bajo que son: imparcialidad, compañerismo, comunicación y alineación. Por otro lado, es importante mantener los resultados de las variables que obtuvieron un puntaje favorable que en este caso son: alineación y recursos de trabajo. Así mismo se concluyó que el Diagnóstico Criterial permite tener un conocimiento más profundo de las variables predictivas y del impacto que generan

en el Clima Laboral, a comparación del Diagnóstico de Altas y Bajas que muestra un resultado general de las variables de Clima Laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gutiérrez (2020). En su tesis titulada: *Relación del estrés térmico por calor y clima laboral en la panadería Willy's-Huancayo 2019*. En la Universidad Continental, para optar por el título Profesional de Ingeniero Industrial. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés térmico por calor y el clima laboral en la panadería Willy's-Huancayo, 2019, para lo cual utilizó una metodología de investigación aplicada, el nivel de investigación es descriptivo - correlacional y el diseño no experimental y transversal. Al finalizar la presente investigación, y de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que existe relación alta al 86,6% entre el estrés térmico por calor (variable independiente) y el clima laboral (variable dependiente) en la panadería Willy's, pero la relación es de tipo inversa, esto quiere decir que, a mayor riesgo de estrés térmico, el clima laboral va a ser desfavorable.

Rojas (2020). En su tesis titulada: *Compromiso organizacional y procrastinación laboral en empleados de una empresa de pastelería del distrito de surco*. En la Universidad Autónoma del Perú, para optar por el título de Licenciada en Psicología. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y procrastinación laboral en empleados de una empresa de pastelería del distrito de Surco, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo, comparativo y correlacional. La población fue constituida por todos los empleados de la empresa, lo cual constituye 250 empleados. La participación de los sujetos fue

de manera voluntaria y los instrumentos utilizados fueron, para medir el compromiso organizacional, se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, lo cual ha sido validada por Montoya (2014); para medir la procrastinación laboral se utilizó escala de procrastinación en el trabajo, este instrumento fue validado por Guzmán y Rosales (2017). Los resultados obtenidos mostraron que no existe relación entre la variable procrastinación laboral y compromiso organizacional. Sin embargo, se encontró que existe relación negativa significativa entre el componente cyberpereza y la dimensión compromiso normativo ($p < 0.05$) con sueldo que perciben los colaboradores según el rango promedio (127.39) que el grupo de S/ 930.00 a S/ 2000.00 soles.

Judmir (2018). En su tesis titulada: *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018*. En la Universidad Autónoma del Perú, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de tipo no experimental-transversal, donde los datos son de un solo corte observando las actividades en su ambiente natural. Según los resultados obtenidos se sabe que 8 colaboradores que corresponden al 16% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores que representan el 70 % de la población manifestaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio y finalmente 7 colaboradores que representan el 14% de la población consideran que la comunicación se evidencia en un nivel alto, concluyendo así que se recomienda a los

responsables del área de administración seguir con la mejora continua del compromiso organizacional de los colaboradores, aplicando y estableciendo estrategias institucionales, como fluidez de la comunicación , armonía, liderazgo dentro de la empresa además se debe contar con programas de integración, que permitan a los colaboradores desarrollarse profesionalmente y lograr las metas, objetivos comunes de manera eficiente y eficaz; para que así ellos se sientan cada vez más comprometidos con la empresa.

Layme (2017). En su tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino*. En la Universidad César Vallejo, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino, para lo cual utilizó una metodología de investigación científica de tipo aplicada, con un estudio descriptivo correlacional en enfoque cuantitativo, no experimental y por su temporalidad de corte transversal. Según los resultados obtenidos tomando en consideración que se obtuvo una correlación significativa moderada con el desempeño laboral, se concluye que se recomienda realizar reuniones donde se fije bien los métodos de trabajo para el área administrativa, porque la solución es que los se preocupe minimizar los esfuerzos y realizar mejor las actividades, evitando así problemas como la el cansancio y la fatiga, además se puede mejorar los canales de comunicación, intercambiando información relevante clave para impulsar el desarrollo de los miembros de la empresa Panadería Layme.

Amaya Ruiz (2017), en su tesis titulada: *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa tortas y dulces D'CECI S.A.C., Pueblo Libre, 2017*. En la Universidad César Vallejo, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral en la empresa “Tortas y Dulces D'CECI” S.A.C., Pueblo Libre, 2017, para lo cual se utilizó una metodología de investigación de tipo no experimental de corte transversal. Según los resultados se determinó que existe una relación positiva muy fuerte de un $R= 0,868$ entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción laboral en la empresa “Tortas y Dulces D'CECI” S.A.C., Pueblo Libre, 2017, por lo que se concluye que la cultura organizacional ayuda a que la satisfacción de los trabajadores se incremente, debido a compromiso de la relación empresa y trabajador.

2.1.3 Antecedentes regionales y locales

Aguilar (2019), en su trabajo de tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa – 2017. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo. Los principales resultados obtenidos fue que el 78.94% de encuestados perciben el Clima Organizacional en un nivel favorable y el 73.68% perciben un nivel bueno de desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Comunicación interpersonal en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable

desempeño laboral; el 57.89.53% de encuestados perciben la autonomía para la toma de decisiones en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Motivación Laboral en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral y el 63.16% de encuestados perciben el Clima Organizacional en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral. Finalmente, se concluyó que el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de Junio de la ciudad de Pucallpa – 2017.

Gonzáles et al. (2018) en su informe de tesis de título: “El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional De Ucayali, 2017” presentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación se planteó como objetivo conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, estudio que pretendió servir de apoyo a toda la comunidad universitaria. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con diseño transeccional, correlacional, que se aplicó a 80 trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali. La investigación concluye que existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.004), y significancia de (0.970), lo que indica que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no contribuyen a una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

Burga (2017) en su trabajo de tesis “El clima organizacional del Instituto Peruano de Deporte – IPD en el año 2016”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Científica del Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la situación actual del clima organizacional en la entidad en estudio, así como caracterizar las sub variables o dimensiones de la misma, para establecer objetivamente fortalezas y debilidades en ésta macro variable de la gestión institucional. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Como conclusión se determinó luego de analizados los datos que el clima organizacional en la entidad en estudio es del nivel regular, lo que implica que no es la mejor y que hay significativas brechas de mejora. Sin embargo, la mayoría de dimensiones revela una percepción bastante favorable, en promedio del 88%, atenuada sustantivamente por la percepción desfavorable de la dimensión “remuneración” y en menor medida por la dimensión “capacitación y desarrollo”.

Pérez; Rivera (2015) en su trabajo de tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por

lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto-positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país.

Tuesta (2021). En su tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020*. En la Universidad César Vallejo, para optar por el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020, para lo cual utilizó una metodología de investigación de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los principales resultados de investigación mostraron el nivel del clima organizacional como 56.67% regular, 23.33% bueno y 20% malo. El nivel del desempeño laboral fue evaluado como 56.67% regular, 26.67% bueno y 16.67% malo. Las dimensiones del clima organizacional que tienen menor relación con el desempeño laboral son la supervisión y el involucramiento con un Rho Spearman de 0.061 y 0.143

respectivamente. La principal conclusión fue que no existe relación significativa entre las variables. Asimismo, la correlación fue positiva baja (0.236).

González et al. (2020), en su trabajo de investigación “*Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada de Pucallpa. Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019, la metodología fue descriptivo-correlacional y se planteó cuatro dimensiones y diecinueve indicadores de la variable gestión administrativa y tres dimensiones y dieciocho indicadores de la variable desempeño laboral. Como principales resultados, el 25% de encuestados refieren que siempre se realiza gestión administrativa, seguido de 58,33% casi siempre, 10% a veces, 5% casi nunca y 1,67% nunca y respecto a la variable desempeño laboral el 41,67% de encuestados refieren que siempre se percibe el desempeño laboral, seguido de 30% casi siempre, 23,33% a veces, 3,33% casi nunca y 1,67% nunca. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019.

Caballero y González (2018), en su trabajo de investigación “*Motivación y clima laboral en trabajadores de la corte superior de justicia de Loreto período setiembre – noviembre Iquitos 2017*”, para optar el grado académico de maestro en

Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Tuvo como objetivo general: determinar la asociación entre la motivación y el clima laboral en trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Loreto de la ciudad de Iquitos, Período Setiembre - Noviembre del 2017. La metodología que se aplicó fue el cuantitativo y el diseño no experimental de tipo correlacional y transversal. La Población estuvo conformada por 436 trabajadores entre magistrados y personal a plazo fijo, suplentes, temporales, a plazo indeterminado, CAS y empleados por convenio de la Corte Superior de Justicia de Loreto de la ciudad de Iquitos, y la muestra estuvo conformada 204 trabajadores con las mismas características de la población. Como conclusiones se determinó que, al no existir asociación significativa entre estas dos variables, se podría indicar que los trabajadores consiguen sus motivaciones de manera intrínseca, ya que se forman profesionalmente con sus propios recursos, sobresalen de manera personal y estas motivaciones no forman parte de la gestión, por cuanto no consiguen desarrollar sus funciones en un clima laboral favorable.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Clima laboral

2.2.1.1. Definición

Litwin y Stringer, (1998), citado por Larios (2020), indica que el espacio donde se desempeña la persona cada día, la relación del jefe con sus superiores, y la relación de los trabajadores con la institución como también con los clientes y proveedores, todos estos elementos antes mencionados conforman el llamado *Clima*

Organizacional, lo cual genera un lazo o un impedimento en el mejor cumplimiento de la institución en grupo o en individualidades personales encontrados en el interior o exterior de la misma, esto implica un comportamiento en la distinción e influencia de los que lo conforman.

En conclusión, es la revelación individual de la "percepción" que los colaboradores y autoridades aprenden de la institución a la que integran y que es reciprocidad directa en el desempeño.

2.2.1.2. Dimensiones del clima laboral

Comunicación interpersonal

La comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor) realizando la "Ley de Bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor.

Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad.

Comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes", (Socorro 2008).

Autonomía para la toma de decisiones

Kant (2008) señala que la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible (la voluntad racional) formule un imperativo categórico.

Motivación

Según Hernández (2017) se da en el marco de tres aspectos:

- **Logro**

Esta dimensión encara el impulso de sobresalir dentro de la organización. El colaborador busca alcanzar realizaciones sobre un conjunto de normas, lucha por obtener éxito, espíritu básico para un deseado nivel de clima laboral. (Hernández, 2017)

- **Afiliación**

Es cuando el colaborador tiene la iniciativa de mantener relaciones amistosas y cercanas en su entorno laboral. Se trata de que el colaborador se sienta integrado dentro de su organización , aceptado y esto genera un mejor clima que desemboca en un desempeño deseado. (Hernández, 2017)

- **Poder**

Para esta dimensión, “poder” se produce cuando el individuo tiene el enfoque de que su equipo de trabajo desarrolla las cosas o se conduzca como no lo habrían hecho de otro modo. (Hernández, 2017). Con más detalle, el autor explica que las personas tienen un impulso interior por el éxito. Dedicar sus esfuerzos a la realización personal, tienen el deseo de hacer las cosas mejor y lograr la eficiencia. Bajo este actuar, el colaborar permite

expresar satisfacción de la función que realiza siendo un aspecto básico para generar un mejor clima dentro de la organización.

2.2.1.3. Tipos de clima organizacional

Para Varona (2003), señala que hay dos tipos de clima organizacional y menciona sus características:

A. Clima de tipo autoritario

a) Autoritario

Sus características principales son:

- La interacción entre los altos directivos y los de menor rango es escasa y en algunos casos nula, porque se basan en la desconfianza o miedo ejercido por los gestores
- Posee un ambiente de trabajo dominante y restrictivo, donde muy pocas veces se reconoce el buen trabajo.
- Posee grupos organizacionales informales que están en contraposición a los ideales de las organizaciones formales.
- Posee una plana directiva autoritaria, los únicos encargados de establecer las metas y métodos a usarse para alcanzarlos.

b) Autoritarismo paternalista

- Donde consiste en la que la empresa trata de transmitir un favorable ambiente de acuerdo a sus perspectivas a los trabajadores.

- El personal directivo es el encargado de tomar la mayoría de las decisiones de forma directa.
- La relación que existe entre la plana directiva y sus subordinados es una relación similar a la de padre e hijo, es decir le brinda protección, cuidados y posa su confianza en la conducta que adopte el empleado.
- Es habitual que se utilicen los castigos a modo de sancionar la mala conducta, así como el uso de recompensas para motivarlo.

B. Clima de tipo participativo

a) Consultivo

- Es común que se asignen funciones y responsabilidades a otros trabajadores.
- Existe confianza de parte de los directivos hacia los empleados.
- Existe una comunicación de tipo descendente, es decir los miembros de la alta dirección pueden comunicarse de forma verbal con sus inferiores.
- La plana directiva es quien establece la estrategia a adoptarse para alcanzar los fines de la organización, pero su participación tiene alcance de acuerdo al rango que ocupa. No es común que se conformen una organización informal para ponerse en contraposición al objetivo de la organización.

b) Participación en grupo

- Existe una comunicación entre todos los miembros de la organización, la cual puede ser descendente y ascendente. - Los ideales son compartidos entre la organización informal y la formal.

- Las decisiones pueden ser tomadas por personal de todos los niveles dentro de la entidad.
- Existe un alto grado de confianza que le otorgan los directivos a los empleados que componen la entidad, así como también la buena interrelación que se dan entre compañeros de trabajo.
- Aquí la base principal para examinar el trabajo del personal es que se cumplan con los objetivos propuestos, acorde con las propuestas de la entidad y las exigencias de la ley laboral.

2.2.2. Gestión de calidad

2.2.2.1. Definición

La gestión es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y realizar diligentemente que orienta al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. Otra definición, afirma que la gestión está definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa. (Escudero, 2011, p.40)

Para Guerrero (2018) quien cito a Ávila (2010), “la calidad es el conjunto de características o cualidades que tiene un producto o cosa que se quiera lograr vender, beneficiando a los clientes, está relacionado con la competitividad.” (p. 36).

2.2.2.2. Principios de gestión de calidad

Los principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de sus actividades, (Qualired 2015).

Existen 7 principios de calidad, los cuales aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9001:2015. Son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente.

Las organizaciones deben tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informados. Por ello, deben esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Principio 3: Participación del personal

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

El cambio reside en la concepción de organización. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Mejora

El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información del momento, se debe tomar decisiones basándose en el análisis de datos y la información.

Principio 7: Gestión de las Relaciones

La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización.

2.2.3. *Marco conceptual de la investigación*

2.2.3.1. Micro y pequeña empresa

Son unidades económico-sociales con fines de lucro, están consideradas como el sector básico de la producción de bienes y servicios por su aporte al PBI y por el volumen y calidad de empleo que generan.

La existencia de mypes en el Perú, constituye una elevada expresión de la necesidad, el ímpetu y la perseverancia, que se puede resumir en un solo termino, denominado: emprendimiento; su panorama es alentador considerando su valioso aporte al valor agregado nacional.

En la actualidad las mypes representan un sector vital dentro de la estructura productiva del Perú, su importancia se basa en que:

- (1) proporcionan abundantes puestos de trabajo;
- (2) reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos;
- (3) incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población;
- (4) son la principal fuente de desarrollo del sector privado; y finalmente
- (5) mejoran la distribución del ingreso.

En síntesis, desde nuestra concepción las mypes son agentes económicos autónomos con fines de lucro, constituidos en forma natural o jurídica, bajo cualquier modalidad organizacional.

- **Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas Ley N° 28015-** Publicado el 03 de julio de 2003.

Promueve la competitividad, formalización y desarrollo de la Mypes para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al PBI, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. El régimen laboral especial comprende: remuneración, jornada de trabajo, horario de trabajo y trabajo en sobre tiempo, descanso semanal, descanso vacacional, descanso por días feriados, despido injustificado, seguro social de salud y régimen pensionario.

- **Ley de Formalización Laboral N° 30056.**

Promulgado el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la República.

Esta Ley fue creada para facilitar la inversión en el país, buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial de las Mypes. Su objetivo principal es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, la formalización y el desarrollo de las micros y pequeñas empresas.

La ley se centra en varios componentes que obstaculizan la competitividad de las Mypes, como la informalidad, la falta de capacitación al capital humano, los altos costos para innovar, entre otros.

2.2.3.2. Términos

Clima organizacional:

Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El concepto de clima organizacional es la amplificación a nivel organizacional del concepto de motivación en el nivel individual. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por éste, en buena cuenta hay una retroalimentación recíproca (Chiavenato, 2009).

Delegación

En el ámbito de la administración, es la cesión de autoridad que hace un directivo a un trabajador subordinado a él. Por la delegación el trabajador que la recibe está facultado para realizar, autorizar y supervisar la realización de determinados trabajos o actividades del quehacer de la entidad.

Motivación

Aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Proceso de satisfacción de las necesidades. (Chiavenato, 2006).

Motivación laboral

Voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal (Robbins, 2004).

Productividad

Se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva.

Rotación de personal

Se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones.

III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación de título: *Desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería “La Moderna”, Callería, 2019*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014).

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

Fue no experimental porque la investigación es no experimental; en consecuencia esta investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

Fue descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014).

4.2. Población y muestra

La población está compuesta por todas las mypes del rubro panadería y pastelería del distrito de Callería que son en total 73 microempresas información que se obtuvo de los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Para Asti A. (2015), “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” (p.66)

La muestra para el estudio será no probabilística por tratarse de un estudio de

caso representada por la micro y pequeña empresa Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, en ese sentido se entrevistó al gerente y el personal de la empresa, en total 15 personas.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Clima laboral	Es el espacio donde se desempeña la persona cada día, la relación del jefe con sus superiores, y la relación de los trabajadores con la institución como también con los clientes y proveedores, todos estos elementos antes mencionados conforman el llamado Clima Organizacional, (Larios, 2020).	Comunicación interpersonal	Nivel de relación	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	Likert
			Canales	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
			Acceso a información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
			Relaciones laborales	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
		Autonomía para la toma de decisiones	Confianza	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	
			Toma de decisiones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	
			Organización facilita desarrollo	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
			Cooperación laboral	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
		Motivación laboral	Logro	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
			Afiliación	Se siente compromiso con el éxito en la organización	
Poder	La empresa promueve el desarrollo del personal. La compensación que recibe lo motiva a dar más				

Fuente: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1. Técnicas

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación (p.125).

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2. Instrumentos

Para llevar adelante la investigación se utilizó un instrumento que contiene un cuestionario estructurado de 17 preguntas en escala de Likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de la variable.

4.5. Plan de análisis de datos.

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p. 28).

Con esta referencia, el plan estuvo compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p>	<p>Objetivo general Describir el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>		Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Factor de éxito - Métodos - Información - Flujo 	<p>Tipo de investigación Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p>
<p>Problemas específicos 1: ¿Cuáles son las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019? 2: ¿Cuáles son las características de autonomía para las decisiones de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019? 3: ¿Cuáles son las características de motivación en los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019?</p>	<p>Objetivos específicos OE1: Describir las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. OE2: Describir las características de autonomía para las decisiones de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. OE3: Describir las características de motivación en los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.</p>	Clima laboral	Autonomía para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de - Toma de decisiones - Atención - Cooperación 	<p>Diseño - No experimental - transversal</p> <p>Población: 73 mypes del rubro panadería y pastelería.</p> <p>Muestra: la mype Panadería y Pastelería La Moderna (15 colaboradores).</p> <p>Técnica Encuesta, escala Likert</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
			Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Compromiso - Desarrollo - Compensación 	

Fuente: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

4.7. Principios éticos

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica:

Principio de protección a las personas, la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste en proponer recomendaciones para el desarrollo del clima laboral de la micro y pequeña empresa Panadería y Pastelería La Moderna y se les enseñó que cada uno de los puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación. Cabe destacar que esta investigación tiene como muestra a los colaboradores Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

Principio de justicia, los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación, si las personas que serán

importantes para nuestro ejemplo están interesadas en los resultados que se aplicarán a sus organizaciones o para completar posteriores investigaciones, serán proporcionados con tales datos por los métodos que requieran. Éstos pueden ser mensajes o inversión en funciones donde se introducen resultados de la exploración. Del mismo modo, todas las personas que se interesen en esta investigación recibirán un tratamiento similar de consideración, pensamiento y datos de lo que necesitan.

Principio de integridad científica, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de los a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brindó otro participante de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro, Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, la presente investigación no tiene ni tuvo como muestra criaturas, plantas o aplicaciones en el clima, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperados que pudieran tener sobre ellos. La muestra de estudio fueron los colaboradores Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Características del colaborador de la microempresa	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	3	20.00
De 26 a 50 años	8	53.00
De 51 a más	4	27.00
Total	15	100.00
Género		
Masculino	10	67.00
Femenino	5	33.00
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	8	54.00
Técnica	5	33.00
Universitaria	2	13.00
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	7.00
Administrador	1	7.00
Empleado	13	87.00
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
De 0 a 5 años	5	33.00
De 6 a 10 años	3	20.00
De 11 a más años	7	47.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 2

Describir las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Comunicación interpersonal	N	%
Cada empleado se considera clave para el éxito de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	20.00
Casi siempre	1	7.00
Siempre	11	73.00
Total	15	100.00
En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	9	60.00
Total	15	100.00
Se tiene acceso a información necesaria para cumplir trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	10	67.00
Total	15	100.00
El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	7.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	11	73.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 3

Describir las características de autonomía para las decisiones de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Autonomía para las decisiones	N	%
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	33.00
Casi siempre	2	13.00
Siempre	8	53.00
Total	15	100.00
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	9	60.00
Total	15	100.00
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	7.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	11	73.00
Total	15	100.00
Los compañeros de trabajo cooperan en sí.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	20.00
Casi siempre	1	7.00
Siempre	11	73.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Tabla 4

Describir las características de motivación en los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

Motivación	N	%
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	9	60.00
Total	15	100.00
Se siente compromiso con el éxito de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	10	67.00
Total	8	100.00
La empresa promueve el desarrollo personal.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	20.00
Casi siempre	1	7.00
Siempre	11	73.00
Total	15	100.00
La compensación que recibe lo motiva a dar más		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	13.00
Casi siempre	4	27.00
Siempre	9	60.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo al objetivo general: Describir el desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Se concluye que los trabajadores se mantienen en un ambiente grato que favorece el buen desempeño, gracias a que la gerencia ha logrado identificar y atender los aspectos que son atributos de valor de los trabajadores y como resultado tiene un efecto positivo en sus clientes y posición de la empresa en el mercado.

De acuerdo a las *características de los colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019*, la investigación halla que en la Tabla 1 el 53% están en el rango de edad de 29 a 50 años; el 27% están en el rango de 51 a más años; el 20% están en el rango de 18 a 25 años. Se concluye que la mayoría son jóvenes-adultos. También se observa que el 67% son del sexo masculino y el 33% son del sexo femenino, por lo que puede inferir que es características de los propietarios de las mypes de este rubro. En dicha tabla se observa que un 54% tiene estudios de primaria, el 33% tiene estudios técnicos y el 13% tienen estudio superior. Este resultado permite inferir que son más entendidos en las regulaciones de un negocio. En la Tabla 1 se observa que comparado al cargo de gerente que representa un 7% y el administrador que representa un 7%, el cargo de empleado está conformado por más integrantes con 87%. Se identifica también que el 33% está en el cargo entre 0 a 5 años; el 20% de 6 a 10 años y el 47% de 11 a más años. Este resultado permite inferir que la mayoría de los colaboradores cuentan con experiencia y trayectoria en la empresa. Todos estos resultados se relacionan positivamente con la investigación de Aguilar (2019), en

donde el 78.94% de los encuestados perciben un Clima laboral que se encuentra en un nivel favorable y el 73.68% perciben un nivel bueno de desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben una apropiada comunicación interpersonal.

Respecto al primer objetivo específico: *Describir las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019*; se identifica que en la Tabla 2 se observa que un 73% de los colaboradores siempre se consideran como factor clave para el éxito de la organización; mientras que un 7% casi siempre se siente así y un 20% manifiesta que a veces tiene esa percepción. Este resultado se relaciona con la investigación de Domínguez, Ramírez y García (2018) que considera que como factor clave para el éxito de la organización es importante el compromiso individual del colaborador y su sentir dentro de la organización. En esta tabla también podemos observar que el 60% de los empleados siempre cumple con el proceso de mejora continua; el 27% lo hace casi siempre y el 13% solo lo hace a veces. El resultado demuestra que hay un porcentaje que necesita capacitación para mejorar continuamente en su trabajo. Los resultados son congruentes con Navarro (2018), quien considera que el desempeño que se logra en un ambiente de clima organizacional tiene un impacto favorable en la gestión. Por otro lado, el 67% de los empleados siempre cuenta con la información necesaria para cumplir su trabajo; el 20% solo cuenta con ello casi siempre y el 13% solo a veces. El resultado demuestra que se necesita que la información llegue de manera correcta todos los empleados. Este resultado se relaciona con la investigación de Meza (2018) que considera que el buen desempeño deviene de otorgar al colaborador lo necesario para sus funciones.

Por otra parte, en relación al segundo objetivo específico: Describir las características de autonomía para las decisiones de los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, en la Tabla 3 se observa que el 53% de los colaboradores participa en la definición de los objetivos, el 13% *casi siempre* participa y el 34% solo participa *a veces*. El resultado demuestra que se necesita un poco más de compromiso por parte del personal para que puedan apoyar todos a llegar a los objetivos propuestos. También en la Tabla 3 se puede observar que el 60% de los colaboradores puede tomar decisiones en tareas de responsabilidad; el 27% casi siempre lo hace y el 13% solo lo hace a veces. El resultado demuestra que la opinión de los empleados cuenta en la toma de decisiones. Así también, se puede observar que el 73% de los empleados asegura que el jefe siempre se interesa por sus éxitos; el 20% dice que casi siempre lo hace y el 7% dice que solo *a veces*. El resultado demuestra que el jefe necesita transmitir más confianza para que así todos los empleados se sientan cómodos. Finalmente, se observa que el 73% de los colaboradores siempre cooperan entre sí; el 7% casi siempre y el 20% solo a veces. El resultado demuestra que se necesita consolidar más los equipos de trabajo. Todos estos resultados se relacionan positivamente con las investigaciones de Gonzáles et al. (2018) y Burga (2017) en los que concluyen la importancia del clima organizacional en la pequeña empresa como estrategia para su desarrollo y reducción de la rotación laboral.

Seguidamente, en relación al tercer objetivo específico: *Describir las características de motivación en los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, se halla que en la Tabla 3 se identifica que un 60% de los*

colaboradores asegura sus niveles de logro en el trabajo; un 27% casi siempre lo hace y un 13% solo lo hace a veces. El resultado permite demostrar que a este paso todos los colaboradores desempeñaran con más ganas en su trabajo. En esa misma línea, en la Tabla 3 se observa que un 67% de los empleados siempre siente compromiso con su trabajo; el 20% casi siempre y el 13% solo lo hace a veces. El resultado demuestra que a este paso la empresa va a lograr que sus empleados desarrollen un compromiso para lograr el éxito de la empresa. Líneas más abajo en la tabla 3 se observa que un 73% asegura que la empresa siempre promueve el desarrollo personal; el 7% casi siempre lo hace y el 20% solo lo hace a veces. El resultado demuestra la empresa se preocupa por el bienestar de su personal. Finalmente, como motivación en relación a la compensación, el 60% siempre considera que la compensación que percibe le motiva a dar la *milla extra* en su desempeño. Estos resultados son congruentes con las investigaciones de Pérez; Rivera (2015), donde confirma que existe una vinculación causa efecto-positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general, se concluye que los colaboradores se mantienen en un clima laboral grato que favorece el buen desempeño, gracias a que la gerencia ha logrado identificar y atender los aspectos que son atributos de valor y como resultado tiene un efecto positivo en sus clientes y posición de la empresa en el mercado.

De acuerdo a la dimensión comunicación personal, se concluye que los colaboradores tienen un mejor desempeño al mantener un apropiado nivel de comunicación con sus superiores y pares, captar el mensaje y cumplir la meta según los requerimientos establecidos.

De acuerdo a la dimensión autonomía para las decisiones, se concluye que los colaboradores pueden alcanzar altos niveles de desempeño y cooperación, al mantenerse empoderados por la gerencia de la empresa y en un ambiente de confianza.

De acuerdo a la dimensión motivación, se concluye que la gerencia aplica diversas estrategias de motivación, entre ellas el compromiso y la compensación, que genera que los colaboradores busquen alcanzar el logro de los objetivos y el alcance de la “milla extra” en su desempeño.

Aporte del investigador:

Identificar los aspectos que la gerencia de una micro y pequeña debe identificar para el desarrollo del nivel de clima laboral.

Beneficio al cliente:

Recurso humano de la empresa satisfecho, genera una mejor contribución y nivel de servicio que el cliente valora.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa
- Alvarado M., Aguilar (2018). *Estudio del desarrollo del clima laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de la Amazonía Peruana.
- Amaya Ruiz (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa tortas y dulces D'CECI S.A.C., Pueblo Libre, 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Bodero; Diaz (2017). *Influencia del liderazgo transformacional sobre el clima organizacional en las empresas de alimentos de Guayaquil*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Espíritu Santo. Ecuador.
- Briones (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: Arfo Editores.
- Burga (2017). *El clima organizacional del Instituto Peruano de Deporte – IPD en el año 2016*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Científica del Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/395>
- Caballero y Gonzáles (2018). *Motivación y clima laboral en trabajadores de la corte superior de justicia de Loreto período setiembre – noviembre Iquitos 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.

Código de ética para la investigación. versión 004. Versión 004. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

Domínguez, Ramírez y García (2018). *El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional*. Instituciones de educación superior de Puerto Vallarta, México.

Gonzáles et al. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3702>

Gonzáles et al. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial CORAH de la ciudad de Pucallpa, distrito de Callería, departamento de Ucayali, 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. Perú.

Gutiérrez (2020). *Relación del estrés térmico por calor y clima laboral en la panadería Willy's-Huancayo 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Continental. Perú.

Hernández (2017). *Factores motivacionales asociados a el desarrollo del clima laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados FAC – muestra As. Comando, Bogotá. Colombia*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Externado de Colombia.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*.

- Judmir (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C.-Lurín 2018*. (Tesis inédita de pregrado).
Universidad Autónoma del Perú.
- Layme (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Ley N. ° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.
- Ley N° 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Navarro (2018). *Clima y compromiso organizacional en la Universidad de Veracruz, México*.
- Mamani; Pinto (2019). *Clima organizacional y actitudes de insatisfacción laboral en empresas de comida rápida en la ciudad de la paz*. (Tesis inédita de pregrado).
En la Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación* (Delegación Coyoacán, C.P. 04510; primera edición). México.
- Meza (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos.
- Molina (2019). *Medición y diseño del plan de mejora del clima organizacional en el área administrativa de la empresa PepsiCo Alimentos, en el periodo 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

- Pérez; Rivera (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17 Edición. Pearson.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6869
- Rojas (2020). *Compromiso organizacional y procrastinación laboral en empleados de una empresa de pastelería del distrito de Surco*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Autónoma del Perú.
- Tuesta (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto-2020*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú.

Anexos

1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019 (Taller I)				Año 2020 (Taller II)				Año 2020 (Taller III)				Año 2021 (Taller IV)			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X	X	X									
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X	X	X				X					
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología.							X	X			X					
9	Resultados de la investigación.							X	X			X					
10	Conclusiones y recomendaciones.								X			X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X				
12	Reacción del informe final.													X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														X	X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.															X	

Elaborado por Arima Maldonado Cabrera

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder - docena	3	6	18.00
· Fotocopias	0.1	366	36.60
· Papel bond A-4 (500 hojas)	13	2	26.00
· Lapiceros	3	6	18.00
· USB	28	1	28.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	288	288.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			514.60
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)			0.00
Sub total			0.00
Total de presupuesto desembolsable			514.60
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,166.60

Elaborado por Arima Maldonado Cabrera

3. Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
MORI ARANCIBIA, KEVIN

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde Labora: ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA

1.5. Cargo que desempeña: ESPECIALISTA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Denominación del instrumento: "Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Calleria, Pucallpa, 2019"

Autor del Instrumento: Arima Maldonado Cabrera _____

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión:

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: NINGUNO



Firmado digitalmente por:
MORI ARANCIBIA Kevin FAU
20521286769 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 27/04/2021 10:20:38-0500

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
ORTIZ GARCÍA, SERGIO OSWALDO

1.2. Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1.3. Profesión: ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde Labora: HOSPITAL II ESSALUD – SEDE PUCALLPA

1.5. Cargo que desempeña: ENCARGADO DEL ÁREA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN.

1.6. Denominación del instrumento: "Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Calleria, Pucallpa, 2019"

1.7. Autor del Instrumento: Arima Maldonado Cabrera

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativo:

30

3.2. Opinión.

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: NINGUNO



DR. SERGIO O. ORTIZ GARCÍA

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
Valdiviezo Saravia, Crysber Valdiviezo

1.2. Grado Académico: Magister en Administración Estratégica

1.3. Profesión: ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde Labora: Bricolaje Consult EIRL

1.5. Cargo que desempeña: Gerente

1.6. Denominación del instrumento: "Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio; caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Calleria, Pucallpa, 2019"

1.7. Autor del Instrumento: Arima Maldonado Cabrera

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems prescutados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADO DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativo:

30

3.2. Opinión:

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

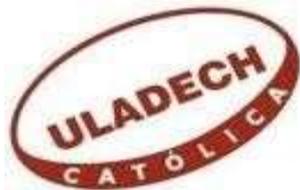
3.3. Observaciones: NINGUNO

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANDES
DE CHIMBOTE - PERÚ
Escuela Profesional de Administración

MSc. Crayber M. Valdiviazo Sanchez
Docente Tutor Investigador

Firma

4. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Instrucciones: Estimado participante, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019”.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción	

a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	
---	--

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	Ítems					
D1: Comunicación interpersonal						
6	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
7	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
8	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
9	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
D2: Autonomía para la toma de decisiones						
10	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
11	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
13	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
D3: Motivación laboral						
14	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
15	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
16	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
17	La compensación que recibe lo motiva a dar más					

Elaborado por Arima Maldonado Cabrera

5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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: “Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019” y es dirigido por Arima Maldonado Cabrera, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto al “Desarrollo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Panadería y Pastelería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2019” y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811172170@uladech.pe 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: Segundo Rios Maximo, con DNI N° 60064768

Fecha: 16/04/2021

Cómo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]
PROPIETARIO

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]
Arima Esperanza Maldonado Cabrera

6. Tabulaciones

Datos generales:

Tabla 5. Rango de edad del trabajador

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
De 18 a 25 años	3	20%
De 29 a 50 años	8	53%
De 51 a más años	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 6. Género del trabajador

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
MASCULINO	10	67%
FEMENINO	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 7. Grado de instrucción

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
ESTUDIOS BÁSICOS	8	53%
TÉCNICOS	5	33%
SUPERIOR	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 8. Cargo que desempeña

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
GERENTE	1	7%
ADMINISTRADOR	1	7%
EMPLEADO	13	87%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 9. Tiempo en el cargo

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
DE 0 A 5 AÑOS	5	33%
DE 6 A 10 AÑOS	3	20%
DE 11 A MÁS AÑOS	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Objetivo específico 1:

Identificar las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 10. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	3	20%
CASI SIEMPRE	1	7%
SIEMPRE	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 11. En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	2	13%
CASI SIEMPRE	4	27%
SIEMPRE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Tabla 12. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	2	13%
CASI SIEMPRE	3	20%
SIEMPRE	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Tabla 13. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	1	7%
CASI SIEMPRE	3	20%
SIEMPRE	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

Objetivo específico 2:

Identificar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 14. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	5	33%
CASI SIEMPRE	2	13%
SIEMPRE	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Tabla 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	2	13%
CASI SIEMPRE	4	27%
SIEMPRE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Tabla 16. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	1	7%
CASI SIEMPRE	3	20%
SIEMPRE	11	73%
TOTAL	15	100%

Tabla 17. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	3	20%
CASI SIEMPRE	1	7%
SIEMPRE	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Objetivo específico 3:

Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 18. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	2	13%
CASI SIEMPRE	4	27%
SIEMPRE	9	60%
TOTAL	15	100%

Tabla 19. Se siente compromiso con el éxito de la organización.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	2	13%
CASI SIEMPRE	3	20%
SIEMPRE	10	67%
TOTAL	15	100%

Tabla 20. La empresa promueve el desarrollo personal.

INSTRUMENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	3	20%
CASI SIEMPRE	1	7%
SIEMPRE	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta - mayo 2021.

Elaboración: Propia.

7. Figuras

RESULTADOS

Datos generales:

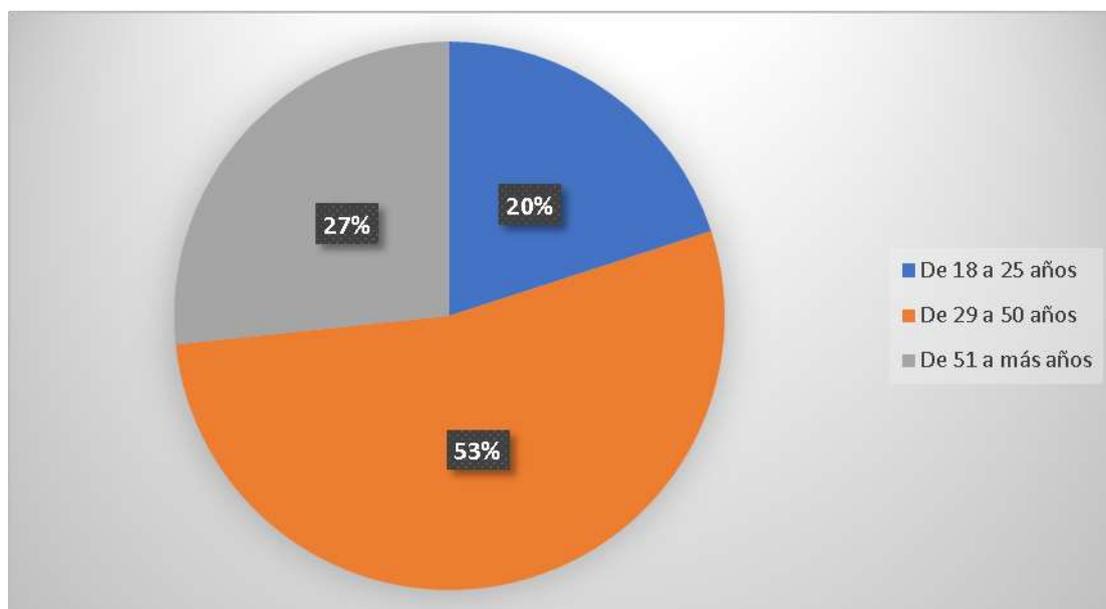


Figura 1. Rango de edad del trabajador

Fuente: Tabla 1.

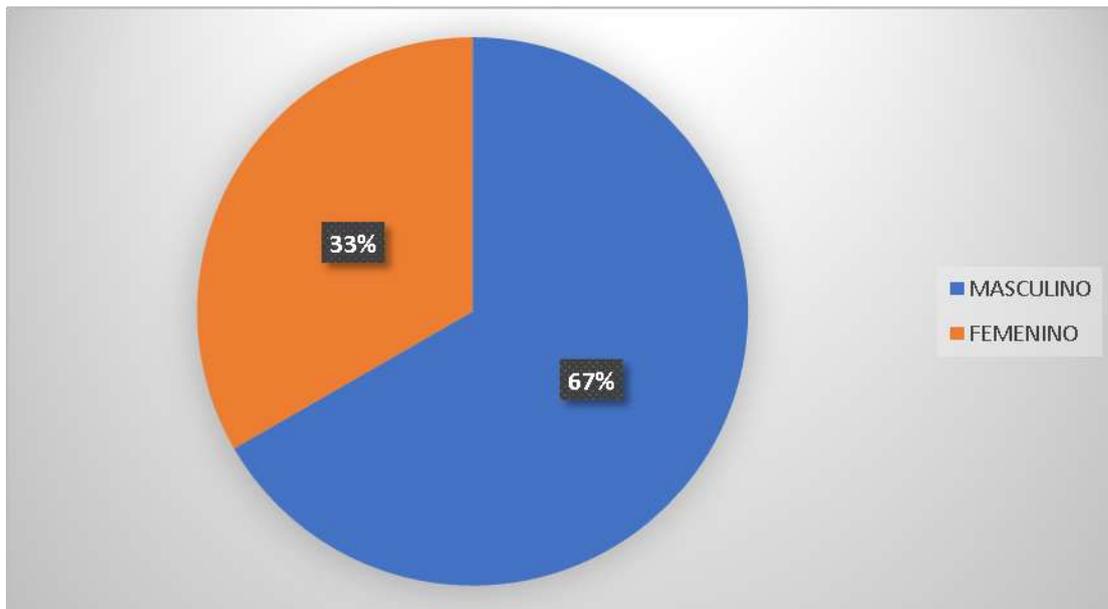


Figura 2. Género del trabajador
Fuente: Tabla 2.

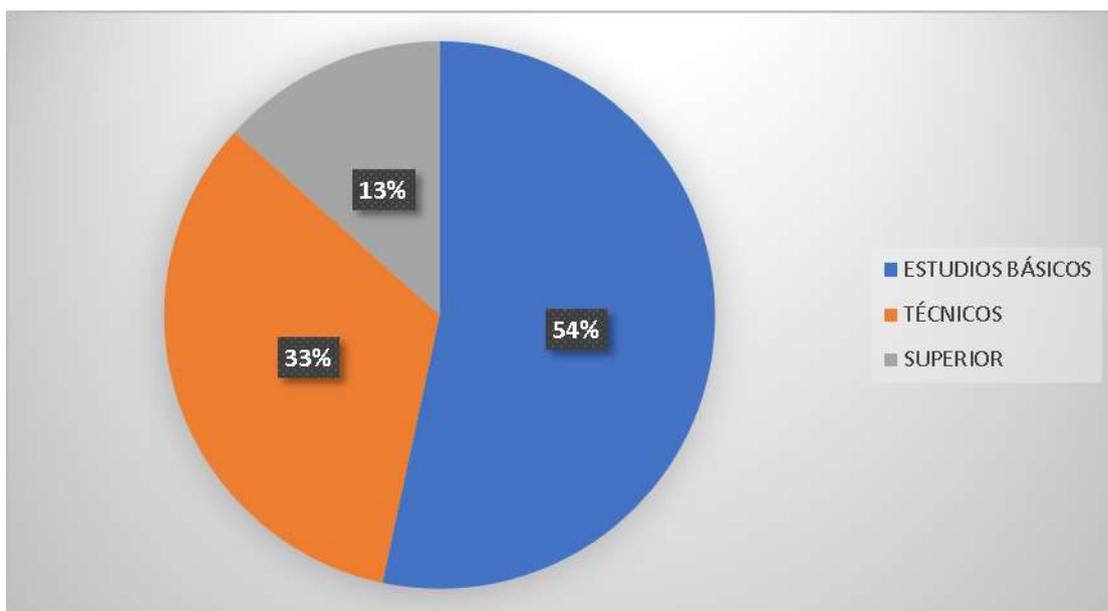


Figura 3. Grado de instrucción.
Fuente: Tabla 3.

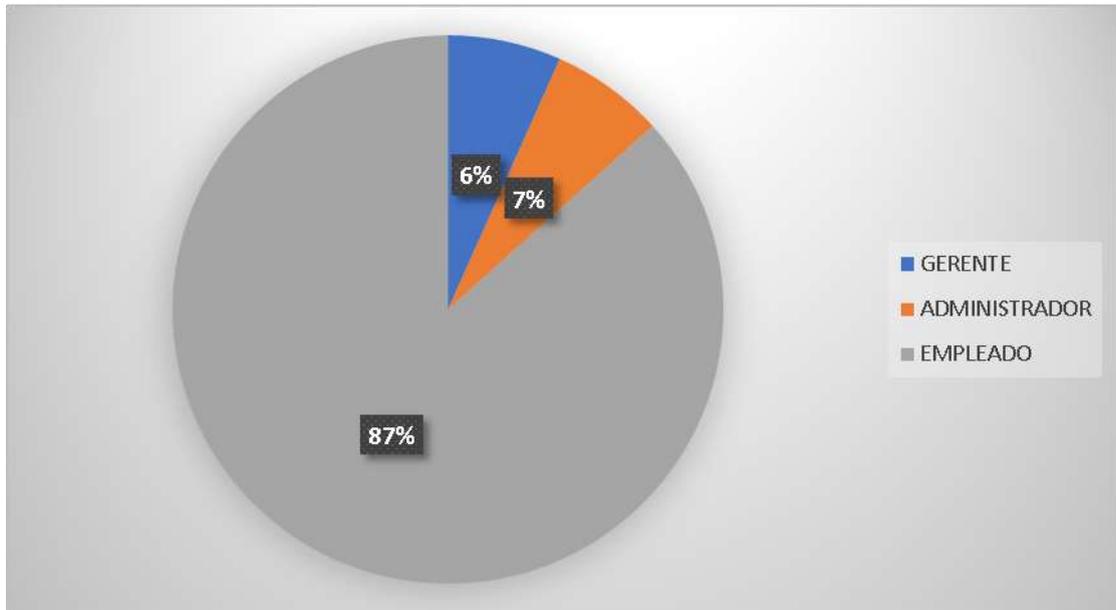


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 4.

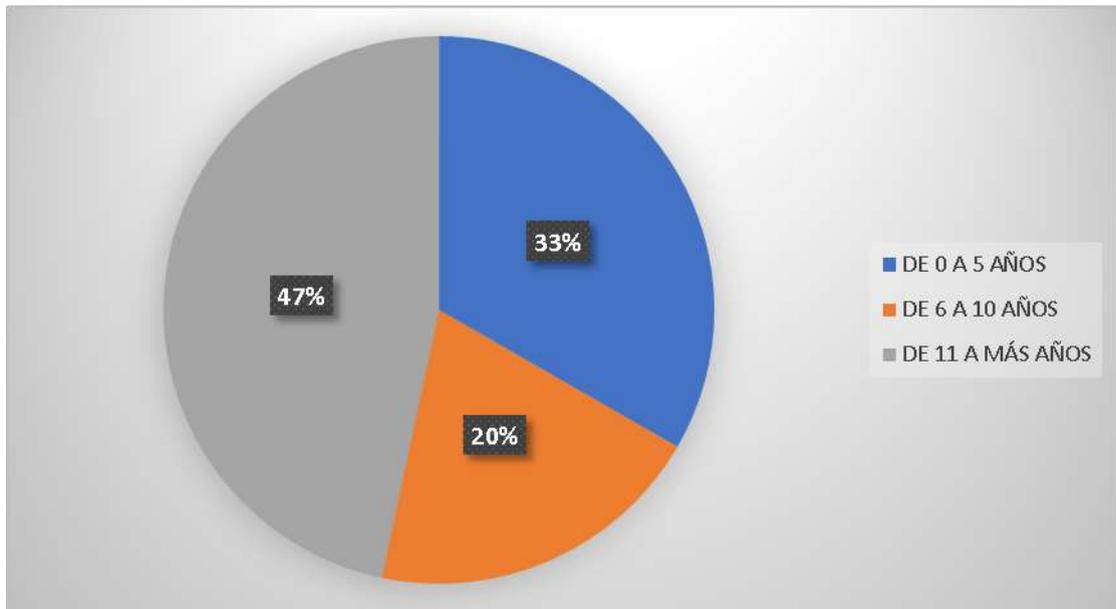


Figura 5. Tiempo en el cargo
Fuente: Tabla 5.

Objetivo específico 1:

Identificar las características del logro en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

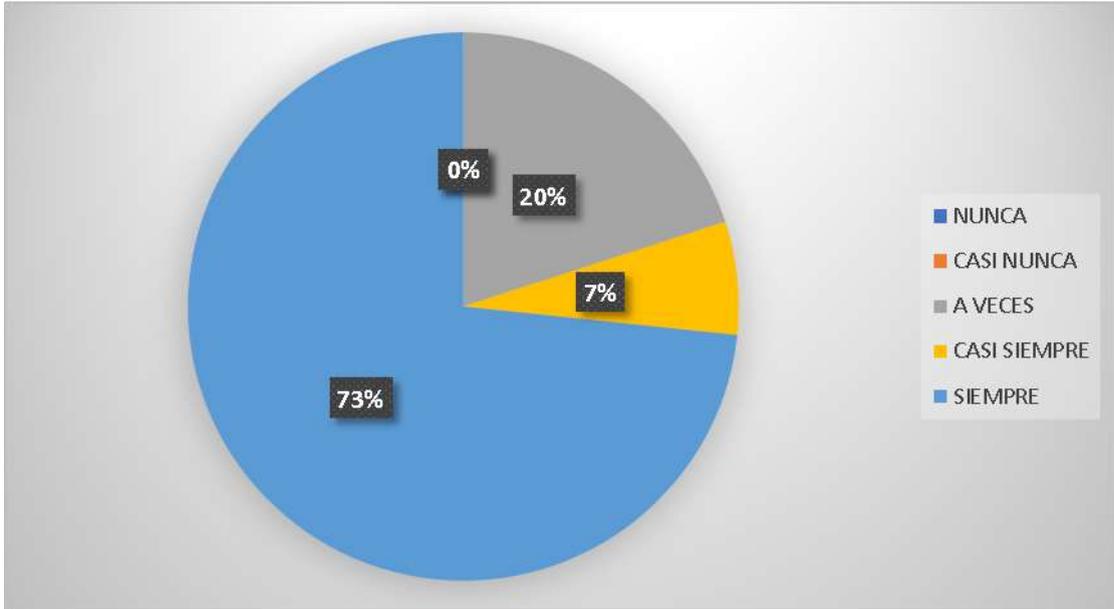


Figura 6. *Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.*

Fuente: Tabla 6.

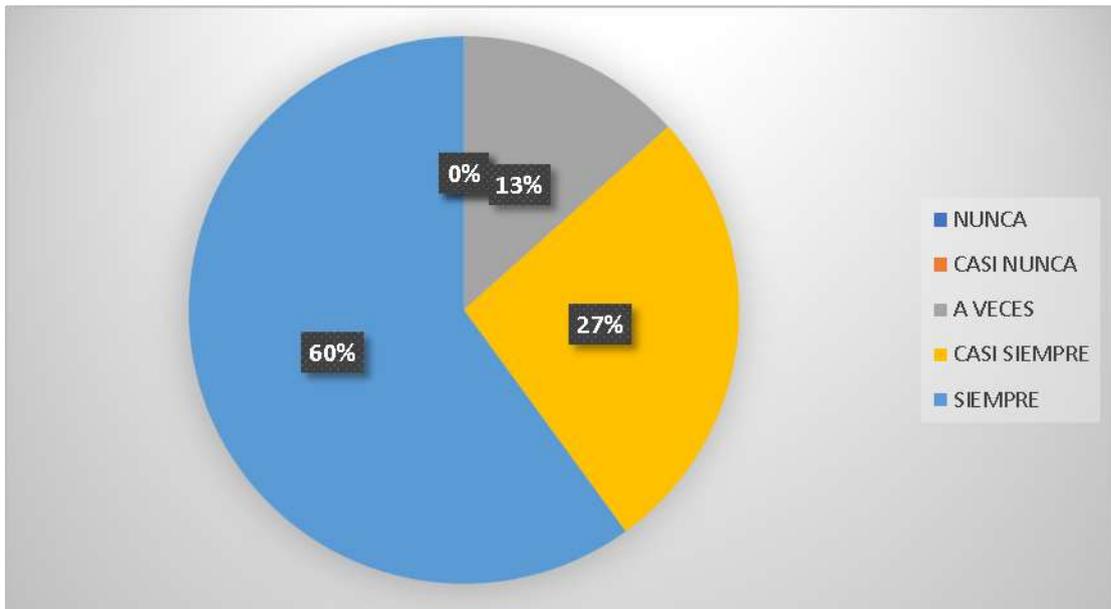


Figura 7. *En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.*

Fuente: Tabla 7.

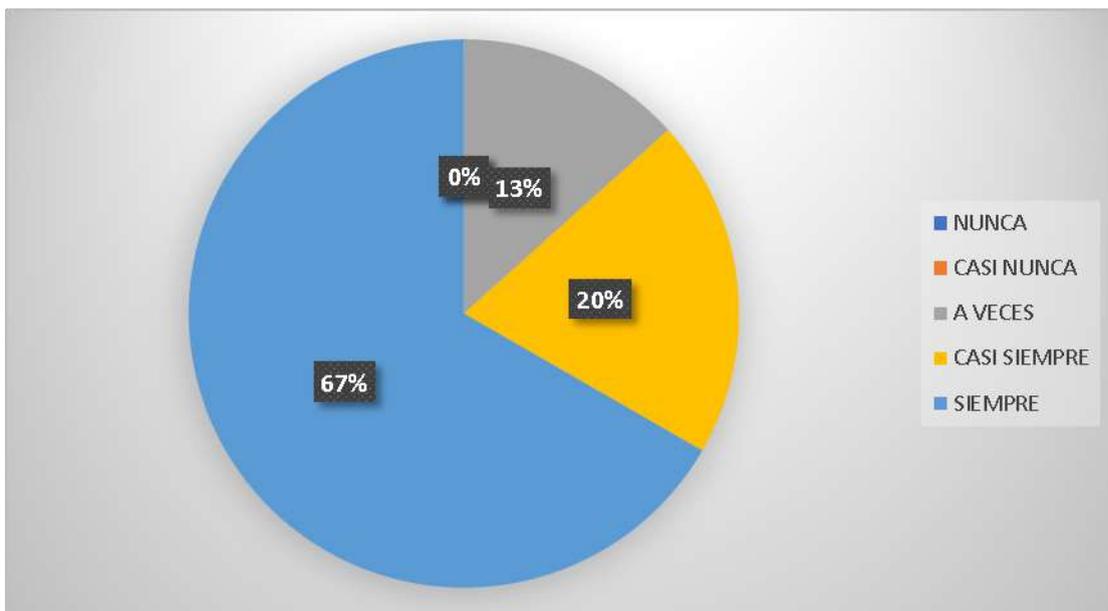


Figura 8. *Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*

Fuente: Tabla 8.

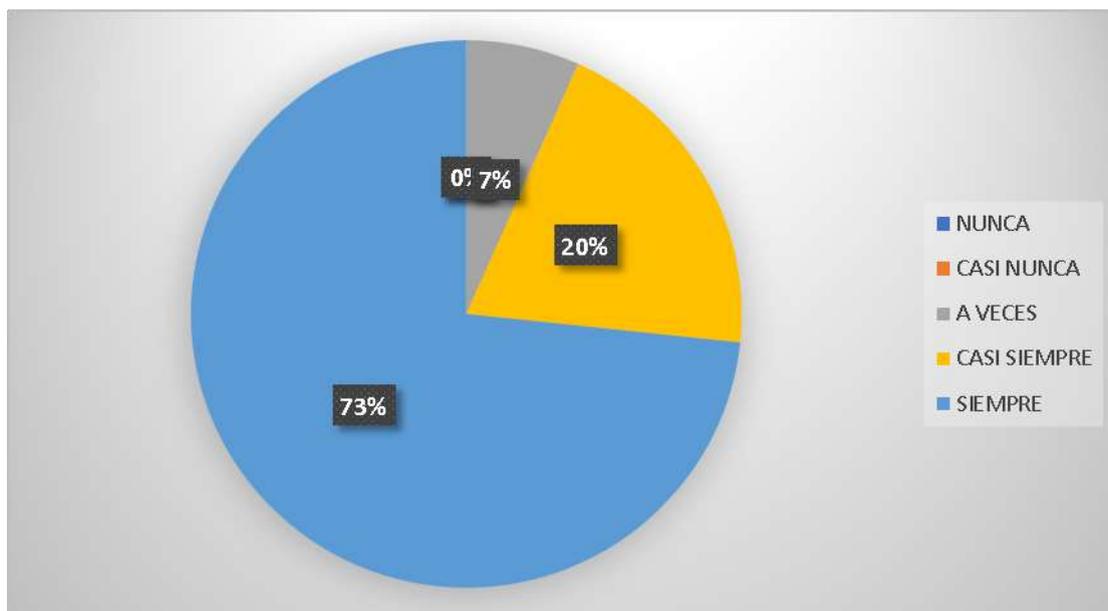


Figura 9. *El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*

Fuente: Tabla 9.

Objetivo específico 2:

Identificar las características de afiliación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

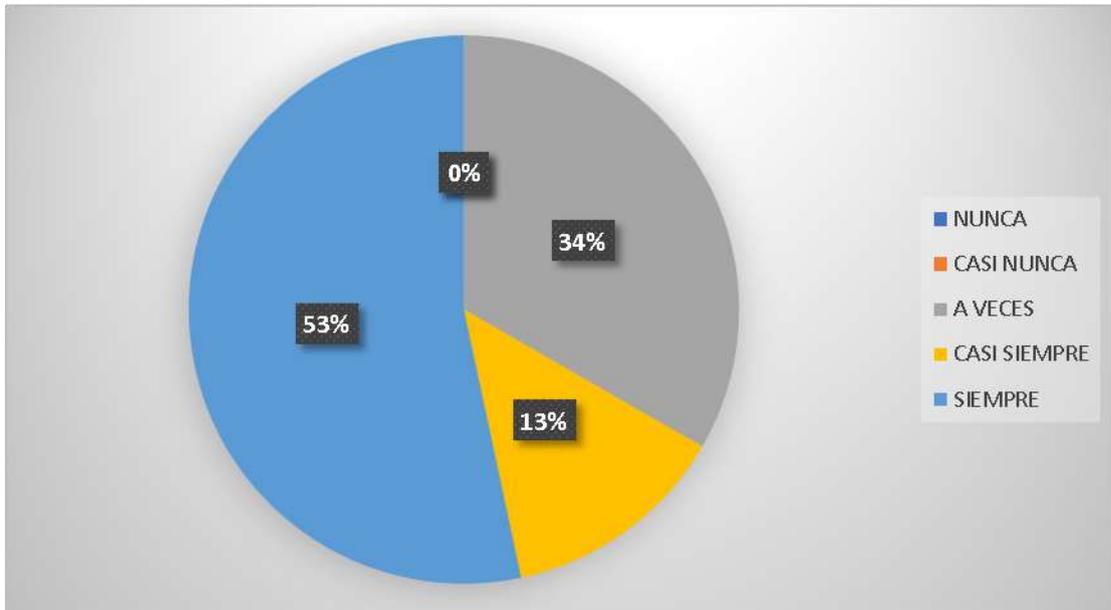


Figura 10. *Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos*
Fuente: Tabla10.

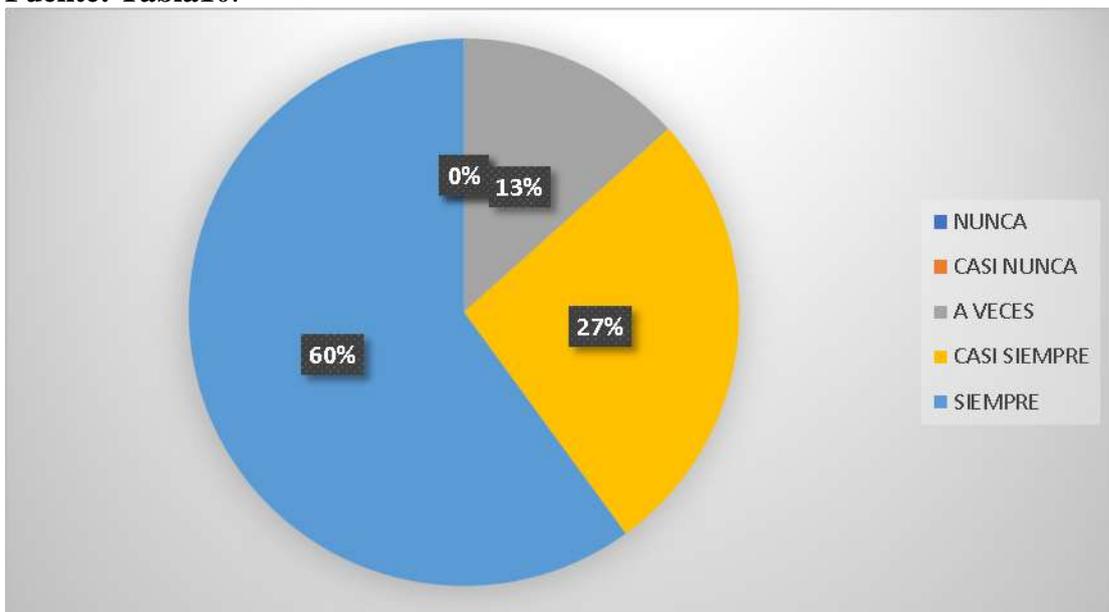


Figura 11. *Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.*
Fuente: Tabla 11.

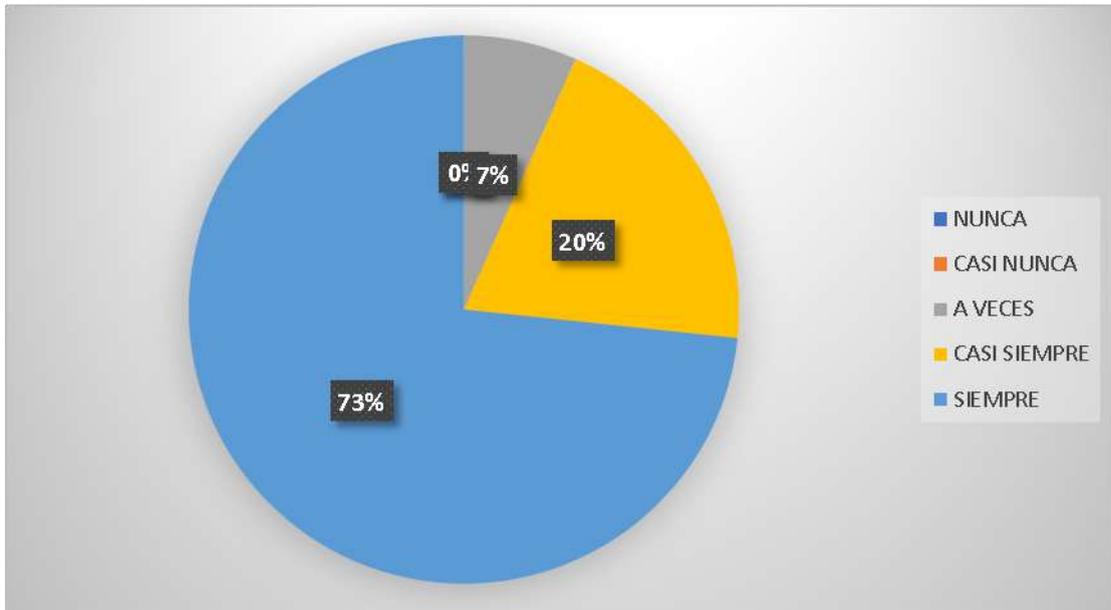


Figura 12. *El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.*
Fuente: Tabla 12.

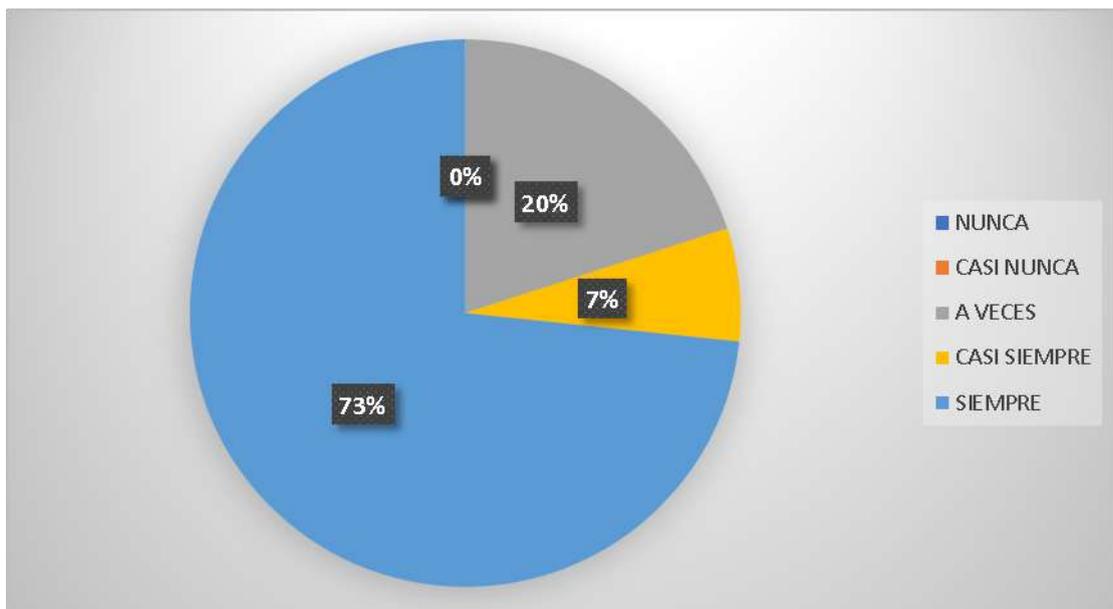


Figura 13. *Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*
Fuente: Tabla 13.

Objetivo específico 3:

Identificar las características de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

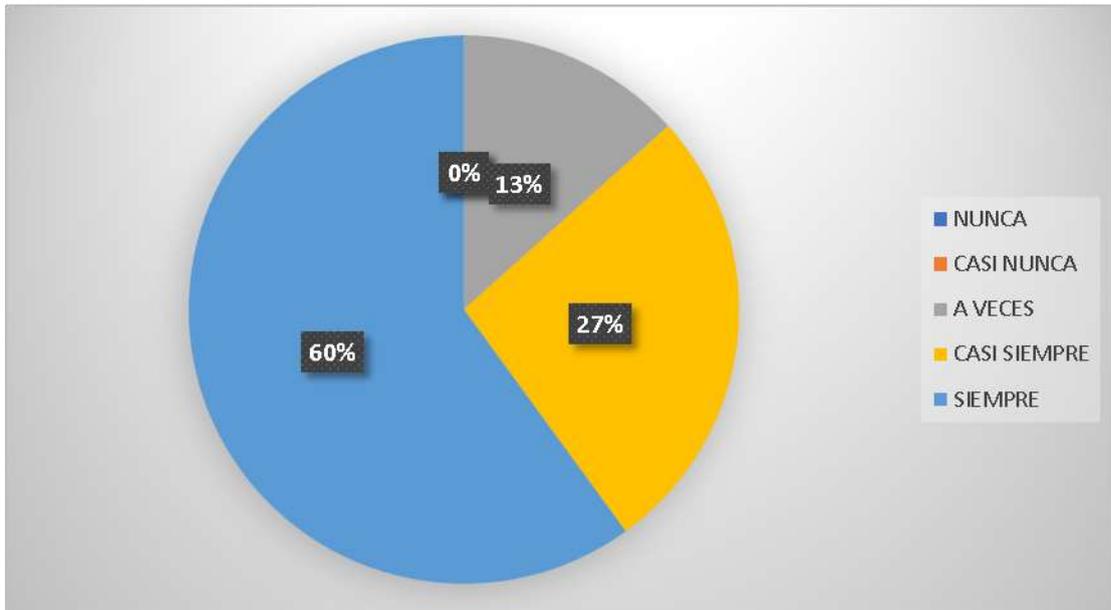


Figura 14. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo
Fuente: Tabla 14.

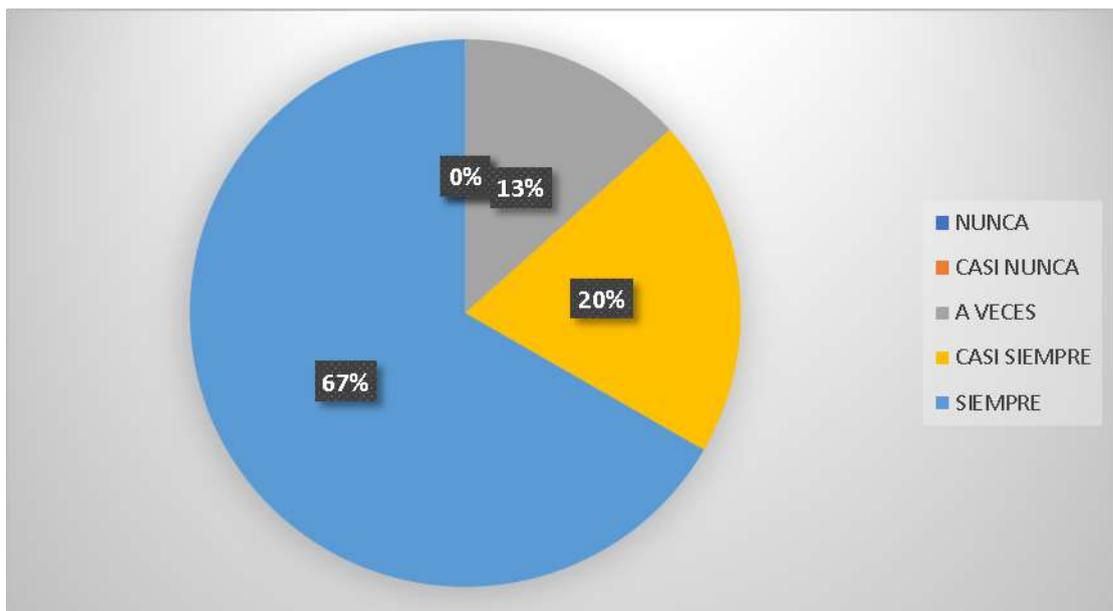


Figura 15. Se siente compromiso con el éxito de la organización.
Fuente: Tabla 15.

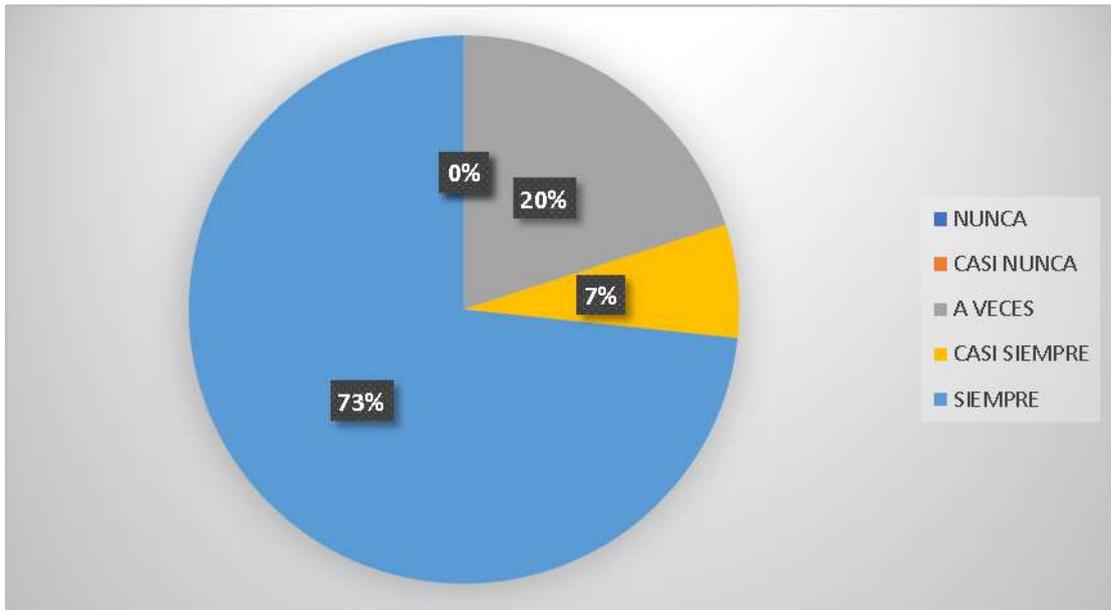


Figura 16. *La empresa promueve el desarrollo personal.*
Fuente: Tabla 16.

