

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA: CASO PANADERÍA
LA MODERNA DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA,
2021

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

AUTORA

MALDONADO CABRERA, ARIMA ESPERANZA

ORCID ID: 0000-0002-4942 -0925

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Maldonado Cabrera, Arima Esperanza

ORCID: 0000-0002-4942 -0925

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú

ASESORA

Mg. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID 0000 0002 1003 0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID 0000 0002 1003 0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mg. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios.

DEDICATORIA

A mi familia.

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general Determinar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. La investigación siguió el diseño: no experimental-transversal- descriptivo de propuesta. Utilizó una población finita de 16 trabajadores y la muestra censal no probabilística que tomó al 100.0% de la población. Se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de 16 preguntas. Como resultados, se determinó que el mayor número de trabajadores se encuentran en los rangos de edad de 18 a 29 años y de 30 a 40 años. Solo algunas veces el 50.0% del personal realiza análisis de los métodos de trabajo. Manifiestan que solo algunas veces se les invitó a participar para el establecimiento de objetivos o planes de acción (62.50%), lo cual consideran los desmotiva y genera una percepción negativa. Se identificó que solo el 37.50% del personal indicó sentirse motivado por la gerencia. Por otra parte, los trabajadores manifestaron que solo algunas veces (62.50%) se motivan para el buen desempeño. Y solo el 37.50% de trabajadores tienen la percepción de un desarrollo personal dentro de la empresa. Como conclusión final, el clima laboral no es positivo debido a que existen practicas gerenciales que impiden generar confianza, buen desempeño y empoderamiento del personal y en consecuencia limitan la percepción del trabajador de un lugar para el desarrollo personal y laboral.

Palabras clave: clima laboral, microempresa, panadería, trabajador.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the characteristics of the work environment in micro and small bakery enterprises: La Moderna bakery in the district of Callería, Pucallpa, 2021. The research followed a non-experimental-transversal-descriptive design. It used a finite population of 16 workers and a non-probabilistic census sample that took 100.0% of the population. The survey technique and a 16-question instrument were used. As results, it was determined that the largest number of workers are in the age ranges of 18 to 29 years and 30 to 40 years. Only sometimes 50.0% of the personnel perform analysis of work methods. They stated that they were only sometimes invited to participate in establishing objectives or action plans (62.50%), which they consider demotivates them and generates a negative perception. Only 37.50% of the personnel reported feeling motivated by management. On the other hand, workers stated that only sometimes (62.50%) they are motivated to perform well. And only 37.50% of workers have the perception of personal development within the company. As a final conclusion, the work environment is not positive due to the existence of management practices that prevent the generation of trust, good performance and empowerment of the personnel and consequently limit the worker's perception of a place for personal and work development.

Key words: work environment, microenterprise, bakery, worker.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen.....	vi
6. Abstract.....	vii
7. Contenido.....	viii
8. Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	5
III. Hipótesis	26
IV. Metodología.....	27
4.1 Diseño de la investigación	27
4.2 Población y muestra	29
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis	32
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios éticos	35
V. Resultados.....	37
5.1 Resultados	37
5.2. Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	47
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	49

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	61
Anexo 1. Cronograma de actividades.....	61
Anexo 2. Presupuesto	62
Anexo 3. Consentimiento informado	63
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	64
Anexo 5. Validación de instrumento de recolección de datos.....	66
Anexo 6. Hoja de tabulación	72
Anexo 7. Figuras	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.....	37
Tabla 2: Características de la dimensión comunicación interpersonal de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.....	38
Tabla 3: Características de la dimensión autonomía para las decisiones en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.....	39
Tabla 4. Características de la dimensión motivación laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.....	40
Tabla 5. Propuesta de mejora del clima laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Del rango de edad.....	75
Figura 2. Del género	75
Figura 3. Del grado de instrucción.....	76
Figura 4. Del cargo ocupado.....	76
Figura 5. De la trayectoria en la microempresa	77
Figura 6. Es factor clave para lograr el éxito de la organización.....	77
Figura 7. Análisis continuo de los métodos de trabajo	78
Figura 8. Información suficiente para desempeñar las funciones.....	78
Figura 9. La gerencia realiza un papel facilitador y orientador	79
Figura 10. Definición de objetivos y plan de acción	79
Figura 11. Empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad.	80
Figura 12. La gerencia motiva el éxito de sus empleados.	80
Figura 13. Fortalece el trabajo en equipo y cooperación.....	81
Figura 14. Percepción de logro con su desempeño.....	81
Figura 15. Compromiso con el éxito de la organización.	82
Figura 16. Promoción del desarrollo personal.	82

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en Argentina, se realizó un estudio sobre el clima laboral para conocer si las directrices fueron adecuadas, se aplicó un instrumento a 1,141 trabajadores con carácter anónimo para conocer la verdadera percepción y oportunidades de mejora, resultando que el 58.9% estaba orgulloso de ser trabajador administrativo, 64.5% estar satisfecho con su trabajo, el 93.9% consideraba que realiza tareas útiles para la empresa y un 79.8% tareas motivadoras, resultados que luego fueron analizados para encontrar relación con las decisiones tomadas. (Arce, 2017).

A nivel nacional, se identifica que persisten en las organizaciones factores que limitan un clima laboral como inequidad remunerativa, limitaciones para promociones (ascensos), deficientes condiciones físicas para la realización de las labores, horarios de trabajo de larga jornada y sobre todo malas relaciones humanas, que son permitidas en los diferentes escenarios laborales y que no distingue el tipo de organización sea, pública o privada, (Charry, 2018).

En el distrito de Callería donde se realizó la investigación, ésta se enfocó en la microempresa Panadería La Moderna, que es una organización familiar conformada por 16 trabajadores entre empleados administrativos, ventas y operarios de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, como adición a esto, la exigencia de parte de la gerencia en mantener altos niveles de ventas y producción record sin atender mejoras a situaciones que son evidentes de corregir y que en consecuencia generan un clima laboral que no favorece el compromiso de sus trabajadores.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021? Para dar respuesta la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

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

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Identificar las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Describir las características de la autonomía para la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Determinar las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Con relación a la justificación de la investigación, es importante porque trata de un factor presente en las relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas: la motivación laboral, que constituye un propósito empresarial inmerso a diario en las operaciones porque se busca el mejor desempeño de los trabajadores o colaboradores y su integración a las metas establecidas para lograr la efectividad del plan de negocio y logro de los objetivos. Esta investigación beneficia a microempresarios,

trabajadores y sociedad para un mejor nivel de vida. Por otra parte, el código de ética de la Universidad Uladech Católica marcó la pauta ética en las actividades de realización del informe.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población finita compuesto por 16 trabajadores y una muestra tipo censal compuesta por el 100.0% de la población. Se utilizó la técnica de encuesta y un instrumento de 16 preguntas. Como principales resultados se obtuvo que: Del género, en la investigación se identificó que la microempresa está integrada por personal mixto, es decir hombres (62.50%) y mujeres (37.50%). Este contexto es favorable para las buenas relaciones laborales y un equilibrado ambiente. Estos resultados tienen similitud con la investigación de Montaña (2020), en donde los estudiados son de ambos sexos. Por otra parte, en el indicador análisis continuo de los métodos de trabajo, se determina que solo algunas veces el 50.0% del personal tiene la buena práctica de realizar continuos análisis de los métodos de trabajo. Esta práctica permite identificar oportunidades de mejora y bienestar en el área de trabajo por menos esfuerzo. Estos resultados son similares a Rodríguez (2022), que en su investigación determina que el 50.0% de los estudiados no analizan los métodos de trabajo porque tampoco corrigen los errores identificados. Respecto a empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad, los trabajadores consideran que la gerencia es conservadora y no es frecuente brindar empoderamiento (56.25%). Este resultado guarda similitud con la investigación de Maldonado (2021), donde el 60.0% de los trabajadores experimentan la confianza de su jefatura para la toma de decisiones en su área de trabajo y finalmente, respecto a la promoción del desarrollo personal, este indicador

en la investigación alcanza un valor medio: 37.50% de trabajadores tienen la percepción de desarrollo personal dentro de la empresa. Este resultado tiene similitud con la investigación de Cerda & Parada (2018), donde el personal tiene la percepción de desarrollo o oportunidad de desarrollo, pero en un valor de 62.51%.

Como conclusión final, el clima laboral no es positivo debido a que existen practicas gerenciales conservadoras que impiden generar confianza, buen desempeño y empoderamiento del personal y en consecuencia limitar la percepción del trabajador de un lugar de desarrollo personal y laboral.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Montaño (2020) en su trabajo de investigación *Prácticas organizacionales para mejorar el clima y la eficiencia organizacional de un grupo de microempresas comerciales de ferretería en la región norte de Nayarit* para optar por el grado de Doctor en Gestión de las Organizaciones por la Universidad Autónoma De Sinaloa. Tuvo como objetivo general evaluar un programa de prácticas organizacionales (práctica de planeación estratégica, estructura organizacional, descripción de puestos, resolución de problemas, manual de políticas y procedimientos para el jefe de compras, marketing mix operativo, provisión de personal, evaluación del desempeño, remuneración y compensación, capacitación, registro contable) implementado en un grupo de microempresas comerciales de ferretería en los municipios de Tecuala y Acaponeta, Nayarit, para mejorar su clima organizacional. Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, con un diseño explicativo cuasiexperimental (pretest-postest), además se utilizó la investigación acción participante como metodología. La investigación se desarrolló con la población de estudio formada por tres microempresas de los municipios de Acaponeta y Tecuala Nayarit, México. Las organizaciones, del sector comercial ferretero, están compuestas por un total de 18 trabajadores (50% hombres y 50% mujeres). Se consideró a toda la población para la evaluación de las variables, por ser un número reducido por lo que se trató de un censo y no fue necesario el cálculo de la muestra. Los resultados obtenidos fueron que, la implementación de la serie de prácticas organizacionales permitieron un

mejoramiento sustancial en la formalización de las prácticas gerenciales, ya que una vez aplicadas se obtuvo una evaluación de acuerdo al PyMe-Jica (Programa de consultoría integral dirigido a pymes implementado por consultores registrados y acreditados por la secretaria de economía con apoyo o subsidio del fondo pyme) buena, lo que significa que las prácticas dejaron de llevarse de manera informal y se logró formalizarlas, existe mayor eficiencia organizacional, de igual forma, el clima organizacional paso de malo y regular a regular y bueno de acuerdo con la percepción de los trabajadores. En este sentido, los resultados reportaron una buena percepción en las escalas de estándares de desempeño, recompensa, calor, responsabilidad, riesgo, regular percepción en conflicto, identidad mientras que mala en estructura y apoyo. Al respecto, las prácticas organizacionales tuvieron una influencia positiva en el clima organizacional, y se comprobó dicha hipótesis, según la prueba de Wilcoxon con un valor significancia de .00 además una potencia estadística de 99%. Como conclusión las teorías administrativas abordan las prácticas organizacionales desde su enfoque teórico, pero ninguna cubre totalmente el tema, por lo que, se complementan entre sí, incluyendo las teorías conductistas. Las teorías de la administración y organizacionales son las bases y fundamentos de las prácticas organizacionales, ya que mediante estas los gerentes cuentan con formas de cómo realizar sus funciones, sin embargo, para cada empresa es necesario diseñar su propio modelo de administración y por ende utilizar sus propias series de prácticas organizacionales en base a su características y perfil.

Cerda & Parada (2018) en su trabajo de investigación *Clima laboral y engagement aplicado en la Empresa Coopelan LTDA*, para optar el título profesional de Ingeniería Comercial con mención en Control de Gestión en la Universidad de

Concepción Campus Los Ángeles. Esta investigación tuvo por objetivo general determinar el nivel de Engagement y Clima Laboral en la Empresa Coopelan Ltda. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo y el instrumento se aplicó a una muestra de 47 trabajadores. Como resultado: la variable del clima laboral que presenta una percepción aceptable es: “Oportunidad de desarrollo” con un 62,51%, que representa la opinión que tienen los colaboradores al sentir que su trabajo le puede entregar oportunidades de crecimiento personal y laboral, ya que pueden llegar a percibir sus funciones y tareas como variadas, desafiantes y dignas de ser realizadas. Las principales conclusiones son que Coopelan Ltda. necesita mejorar notoriamente sus niveles de clima laboral, especialmente en sus colaboradoras mujeres y en el área administrativa. Las dimensiones de clima laboral más débiles son la motivación, la identidad, calidez y estructura. En cuanto a Engagement, los trabajadores presentan en promedio niveles bastante altos en los tres aspectos: vigor, dedicación y absorción, pero podría mejorarse en los trabajadores jóvenes o que recién comienzan sus funciones en la empresa.

Domínguez et al., (2018) en su trabajo de investigación *El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional*, presentado en la Revista Nacional de Administración que se llevó a cabo en la Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta, México y Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara, México. El objetivo general es estudiar el compromiso organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos, aplicado al caso de un grupo de instituciones públicas de educación superior para evaluar el desempeño de los colaboradores. 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 5 instituciones con un mínimo de 12 empleados administrativos y un máximo de 261. Para medir el clima y el compromiso organizacionales, para esta investigación se utilizó un cuestionario que se conformó mediante 7 dimensiones que contenían 20 variables del clima organizacional y 15 del compromiso organizacional, además de 8 variables de tipo demográfico. Llegaron a los siguientes resultados: Las personas encuestadas en las instituciones estudiadas reportan una estructura organizacional favorable, esquemas de comunicación y herramientas motivacionales también adecuados y estilos de dirección altamente favorables. Sin embargo, no se observan los mismos niveles de compromiso; el compromiso calculado y el normativo se reportan como medios y el compromiso afectivo como medio alto. 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. Los empleados valoran positivamente el clima organizacional sobre todo en las dimensiones de dirección y estructura, donde resaltan espacios adecuados, una permanencia que depende del desempeño personal y no de las preferencias del jefe, aceptación por parte del grupo de trabajo y educación en el trato respecto de los jefes inmediatos. Por lo que respecta al compromiso los trabajadores se sienten medianamente comprometidos con su institución. La conclusión según la fuerza y dirección que muestran las relaciones de

las variables se planteó a partir de los supuestos teóricos (Hair, Anderson, Tatham, Black, 2007), y al contrastarse se observó una relación entre la importancia relativa que los colaboradores administrativos de las IES (Instituciones de educación superior) otorgan al clima organizacional y sus niveles de compromiso. Estos hallazgos demuestran que quienes trabajan en las áreas administrativas de las instituciones de educación superior tienen una percepción favorable del clima organizacional, así como un mayor compromiso.

Meza (2018) en su trabajo de investigación *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 general 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, mientras que la vicerrectoría estudiantil y académica reportaron el ambiente más bajo. Con respecto al grado de estudios, los doctores perciben un mejor ambiente laboral, en tanto que los técnicos reportan el nivel más bajo. 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.

Antecedentes nacionales

Rodríguez (2022) en su investigación *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega campos, distrito de Los Olivos, 2021*, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo general determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores para la variable Clima laboral y Proceso administrativo a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% practican los valores de la empresa, el 50% no está de acuerdo con la infraestructura y el equipo, 100% se identifica con la empresa y se siente orgulloso de la misma. En cuanto a los procesos administrativos, el 50% indicó que no cuenta con objetivos, 100% no cuenta con políticas y 75% manifestó no contar con estrategias. Así también, 100% no cuenta con manual de funciones, 50% participa en las decisiones de la empresa, 50% no corrige los errores. La investigación concluye que la empresa no cuenta con un manual de funciones, organigrama y existe dualidad de mando, lo que causa malestar entre los colaboradores de la Bodega Campos, perjudicando el clima laboral.

Huamani & Paucar (2021) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020* para optar por el título el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tiene como objetivo general estudiar la relación entre el clima y satisfacción organizacional en los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A, principal empresa proveedora de pantalones Denim, más conocida como pantalones Jeans, de la cadena de tiendas TopiTop en Lima, Perú. La investigación adoptó el enfoque cuantitativo ya que se recolectarán datos con base en la medición y análisis estadístico para encontrar evidencia que respalde el modelo propuesto, el diseño empleado para la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. Para contrastar la hipótesis se analizará los resultados de una encuesta compuesta por 50 preguntas aplicada a una muestra de 83 trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. Para el análisis de datos se aplicará el análisis correlacional. Se llegó a la conclusión de que si bien existe gran cantidad de investigaciones que relacionan estas dos variables no existen muchos relacionados a empresas textiles, por ello consideramos que el presente estudio puede servir como base para futuros estudio.

Morón & Aguirre (2021) en su investigación *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salmon Corp. Sac, Breña – 2021* para optar por el título profesional de licenciado en Administración por la Universidad San Ignacio de Loyola. Tiene como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salmon Corp. SAC, Breña – 2021; Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y tuvo un

diseño no experimental. La población que se empleará para el presente estudio está constituida por 88 colaboradores de la empresa Salmon Corp. SAC, Breña – 2021. Se optará por un muestreo no probabilístico teniendo como muestra 80 participantes. La técnica para emplear será la encuesta, cuestionario para el clima organizacional y la satisfacción laboral, realizados por la psicóloga Sonia Palma. La información recolectada mediante el instrumento empleado se procesó en software Microsoft Excel y programa estadístico SPSS v22, luego de ello se realizaron los cálculos y fueron proporcionados los datos para el estudio. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salmon Corp. S.A.C, Breña - 2021”. Esta afirmación se ha visto comprobada mediante la prueba no paramétrica (el software SPSS versión 22), es decir, se pudo comprobar que existe una correlación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. En base a los cuestionarios realizados se llega a la conclusión de que entre el clima organizacional y satisfacción laboral si existe relación, llegando a reafirmar la hipótesis planteada.

Quispe (2021) en su investigación *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Retablos Artesanales: Caso Artesanías & Retablos Killa, Distrito Ayacucho, 2021*, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo general describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Para la investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental con corte transversal, además se realizó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de la encuesta.

La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Artesanías & Retablos Killa. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la empresa Artesanías y Retablos Killa con un total de 10 trabajadores, el 40% menciona que a veces las políticas que tiene la empresa generan satisfacción, el 20% menciona que casi siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción y el 40% menciona que siempre las políticas que tiene la empresa generan satisfacción. Otro resultado con un total de 10 trabajadores, el 20% menciona que a veces la comunicación es buena al interior de la empresa, el 30% menciona que casi siempre la comunicación es buena al interior de la empresa y el 50% menciona que siempre la comunicación es buena al interior de la empresa. En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características del clima organizacional, tales como satisfacción de los trabajadores, autonomía en el trabajo, relaciones sociales, y beneficios, ya que la variable estudiada en la empresa Artesanías y Retablos Killa, se encontró que la empresa brinda buenas condiciones, se le brinda reconocimiento, por su parte también los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones, una adecuada comunicación al interior de la empresa, y en su gran mayoría muestran actitud positiva.

Cantaro & Mendoza (2019) en su trabajo de investigación *La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de pymes de Lima Centro*, presentada en la Universidad de Ciencias Aplicadas en Lima, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo general de la investigación fue determinar si la dimensión recompensa es el factor principal que influye en el clima laboral del personal en las Pymes. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-explicativo, transversal. Se procedió a investigar a

once empresas que representan parte del sector económico del país; pero que muchas de ellas son informales y mantener un buen clima laboral es una de las tareas más difíciles que enfrentan ya que en su mayoría son empresas familiares que no cuentan con el conocimiento adecuado para gestionar a su personal. La metodología se caracterizó por tener un propósito no experimental y enfoque de estudio cualitativo. Como principales conclusiones se encontraron similitudes en las dimensiones evaluadas por las 11 empresas. Sin embargo, es claro que la dimensión recompensa es un punto débil en todas ellas, siendo un factor motivacional que padecen muchas empresas de hoy en día y eso se evidencia, a que no cuentan con estrategias de recompensas bien elaboradas el cual permita beneficiar al trabajador de manera justa y positiva.

Vargas (2019) en su trabajo de investigación *El clima laboral y su impacto en la calidad de vida en la gerencia de relaciones comunitarias de la unidad minera MMG Las Bambas Apurimac -2019*, para optar el título profesional de Licenciada en Relaciones Industriales por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. El objetivo general de la investigación fue: Evaluar la relación existente entre el clima laboral y la calidad de vida del empleado de la Gerencia de Relaciones Comunitarias de la Unidad Minera MMG Las Bambas Apurimac 2019. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Luego de aplicar el instrumento y realizar la discusión de los resultados, se concluye que se determina que existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la Calidad de Vida Laboral, esto significa que, cuando exista niveles favorables del clima organizacional dentro de la empresa, los niveles de la Calidad de Vida en los trabajadores serán altas, o viceversa, es decir que cuando

exista niveles desfavorables del clima organizacional, los niveles de Calidad de Vida laboral en los trabajadores tenderán a ser bajas.

Antecedentes regionales

Suasnabar (2020) en su trabajo de investigación *El clima laboral y su incidencia con la productividad en la Mype “La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L” en la Provincia De Huánuco – 2020*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo general está enfocado en perfeccionar el clima laboral y mejorar su productividad, buscando establecer que la Mype solicite mejorar el ambiente del personal y por consecuente su mejora en cuanto a productividad de dicho restaurante de comida rápida, con el propósito de establecer un mercado y llegar a incrementar sus rentabilidades. El trabajo de investigación que se aplicara en este estudio se desarrollara en un nivel descriptivo – correlacional, investigación transversal no experimental y que a su vez la población de estudio para la presente investigación estuvo compuesta de los 15 trabajadores en la microempresa “La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L” Huánuco 2020. Los resultados nos indican que el total de trabajadores de la Mype manifiestan tener un buen ambiente de trabajo en cuanto a la colaboración conjunta y la ayuda mutua, también según lo establecido en los resultados los colaboradores afirman ser escuchados frente al sus opiniones dadas, mientras que otros lo niegan, lo cual analizamos que la mayoría de los colaboradores tienen el temor de expresar su opinión al no ser de mucho interés. La conclusión de cómo el clima laboral incide en la productividad en la microempresa “La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L” – Huánuco – 2020, presentando una relación positiva baja como se expresa en los resultados de hipótesis entonces se demostró que SÍ existe

diferencia significativa entre los resultados obtenidos en la prueba de entrada y los resultados obtenidos en la prueba de salida. La investigación se aceptó, porque el resultado obtenido en la prueba consigno con un nivel de significancia de correlación del 0,394 lo cual nos conlleva a poder determinar que la organización presenta una influencia entre el clima laboral y su incidencia con la productividad.

Antecedentes locales

Linares (2022) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal Cabrera S.A.C. Del distrito de Callería - Pucallpa 2019* para optar por el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C. del distrito de Callería-Pucallpa 2019, fue una investigación de tipo aplicada, nivel no experimental y diseño descriptivo correlacional, la técnica fue la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios aplicados a una muestra poblacional de tamaño 58. Con respecto a los resultados se tuvo que el 27.6% de trabajadores precisaron que el clima organizacional fue bueno y la satisfacción laboral regular en la empresa Industria Forestal Cabrera S.A.C. del Distrito de Callería; en cuanto a la comprobación de la hipótesis general se tuvo una correlación positiva alta de 0.597 y un Sig. aceptable de 0.000 menor de 0.05. En conclusión, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa 2019.

Maldonado (2021) en su investigación *Desarrollo del Clima Laboral en la Micro y Pequeña empresa del sector comercio: Caso panadería y pastelería “La*

Moderna”, Callería, 2019, para optar por el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general 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. 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.

Aguilar (2019) en su trabajo de investigación *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 trabajo de investigación *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.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable: Clima laboral.

Definición.

El clima laboral, es el resultado de una serie de factores del orden físico y sobre todo emocional que impactan en el comportamiento y desempeño de los que componen el equipo de trabajo, (Pilligua & Arteaga, 2019). En nuestro país, es partir de la década del 2000, donde la apertura económica que impulsa el gobierno se hace mas notoria y facilita la inversión extranjera en el país permitiendo la presencia de importantes empresas internacionales que ejecutan buenas prácticas en recursos humanos que tienen como finalidad generar bienestar, línea de carrera y capacitación con la finalidad de general el ambiente adecuado para generar un alto desempeño del trabajador peruano, del cual existen buenas referencias en el exterior.

Pero, citando la historia, fue Elton Mayo quien en 1924 fue el primero en darse cuenta de la importancia del clima laboral en una fábrica textil de Filadelfia, Estados Unidos, donde antes los trabajadores laboraban en ambientes hostiles, que finalmente los impulsaban a la renuncia o a bajos desempeños. Gracias a Elton Mayo, los lugares de trabajo pueden ser dos cosas: felicidad laboral o desmotivación, que se pueden traducir en costos negativos, (Pilligua, 2017).

Factores de evaluación del clima organizacional

En el clima laboral de una empresa, existe la presencia de factores cuya interacción generan un ambiente positivo o negativo para el trabajador. Al respecto, es importante que el trabajador tenga una percepción adecuada pues en definitiva tendrá relación con la estabilidad, nivel de confianza, trabajo en equipo y la sinergia a nivel de los que componen la unidad empresarial, (Reyes, 2018)

Esta investigación, cita cuales son estos factores:

- Comunicación:

Este factor es muy importante en una organización y debe darse en términos que permita la comunicación entre los diferentes estamento o áreas de la empresa sin que sea limitante el nivel jerárquico. La comunicación, debe ser vista como una estrategia para influir en los trabajadores, ejercer poder y credibilidad y liderazgo, (Ribeiro, 2018).

- Colaboración:

La colaboración es parte de un clima laboral. Es el nivel de compañerismo, respeto y confianza entre los integrantes de una organización u empresa. La colaboración representa en esencia la existencia de un buen nivel de relaciones humanas, que debe ser motivado por la empresa y que finalmente será percibida por los clientes, (Pilligua, 2017).

- Liderazgo:

El liderazgo compone otro factor del clima laboral. El liderazgo debe motivarse como mecanismos de acción individual para mantener una

performance dentro de la comunidad que se conduce con un clima laboral conforme, (Ribeiro, 2018).

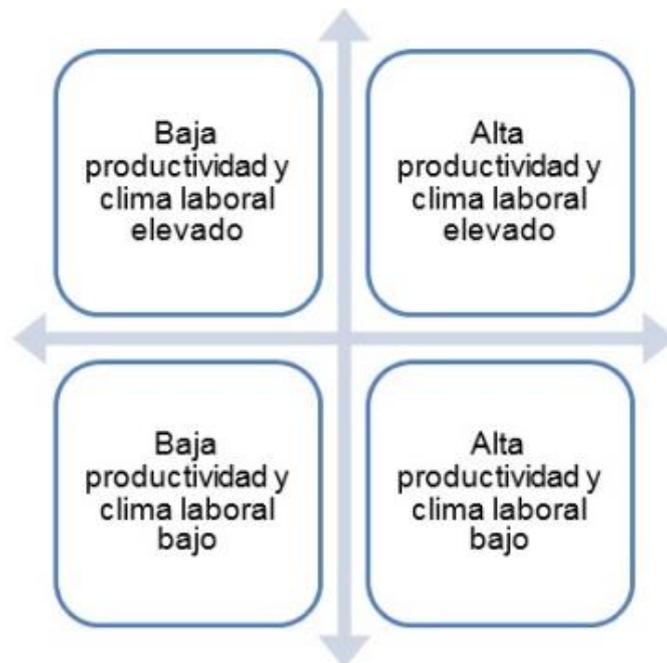
- **Carrera profesional:**

La carrera profesional constituye la posibilidad de desarrollo personal de los trabajadores. En un ambiente laboral propicio, la carrera profesional se convierte en la línea de motivación para altos desempeños, calidad de vida, confort y sueldos razonables, (Pilligua & Arteaga, 2019).

- **Satisfacción:**

Bajo un esquema ganar-ganar, los trabajadores encuentran en su ambiente laboral, un escenario acorde para su desarrollo personal y alineado al cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, (Sánchez & García, 2017).

Figura 1. Variantes del clima laboral y la productividad



Fuente: Obtenido de Pilligua & Arteaga (2019)

Dimensiones e indicadores de la variable clima organizacional.

Dimensión: Comunicación interpersonal

La comunicación es la estrategia para influir en las demás personas. En un ambiente laboral la comunicación permite que el mensaje llegue adecuadamente para motivar los desempeños deseados. Comunicar, es compartir propósitos para unir sinergias y alcanzar altos niveles de desempeño tanto de los miembros de una misma o distinta línea jerárquica, (Hernández, 2017).

Indicadores:

- **Niveles de relación:**

El indicador mide el nivel de integración y reconocimiento hacia su organización empresarial, que lo motiva y reconoce a alcanzar un adecuado desempeño, (Zayas, 2020).

- **Canales**

El indicador mide el uso de diversos canales de comunicación establecidos en la organización para mantener un vínculo informativo más fluido. (Bravo et al., 2020).

- **Acceso a información**

El indicador busca identificar la calidad del nivel de comunicación y facilidades para que el trabajador realice sus funciones contando con los recursos e información necesaria, (Bravo et al., 2020).

- **Relaciones laborales**

El indicador mide el nivel de calidad de interrelación entre la gerencia de la microempresa y la organización, muy necesario para un adecuado clima laboral, (Zayas, 2020).

Dimensión: Autonomía para la toma de decisiones

Forjar un ambiente laboral como mecanismo de motivación para orientar mejores desempeños para una mayor productividad, es para la empresa, generar confianza para la autonomía para la toma de decisiones de sus colaboradores, (Zayas, 2020). Muchos microempresarios, aún se mantienen resistentes, porque buscan mantener el poder dentro de sus organizaciones.

Indicadores:

- **Confianza**

Este indicador nos permite conocer la esencia de un adecuado nivel de interrelación dentro de una organización. La confianza es la cesión de las partes para lograr un objetivo común, (Bravo et al., 2020).

- **Toma de decisiones**

Otro aspecto para la autonomía de decisiones se da con el escenario propuesto para la toma de decisiones, el cual se sustenta en el empoderamiento de los trabajadores en su puesto de trabajo, (Jurado, 2018)

- **Desarrollo organizacional**

El indicador mide el nivel de integración y reconocimiento de la organización empresarial hacia sus trabajadores buscando mejores desempeños y contribuciones, (Zayas, 2020).

Dimensión: Motivación laboral

Es el componente efecto de un clima laboral, el cual puede tomar contextos positivos como negativos, de motivar altos desempeños a desahucio e inestabilidad laboral, (Hernández, 2017). La motivación es a su vez un indicador que permite medir la efectividad de influencia en los recursos humanos o trabajadores.

Indicadores:

- **Percepción de logro**

El indicador mide el nivel de realización que el trabajador experimenta como miembro de una organización empresarial durante el desarrollo de sus funciones, participación activa y percepción de desarrollo personal, (Bonache & Cabrera, 2018).

- **Percepción de filiación**

El indicador mide el nivel de pertenencia que experimenta el trabajador respecto a la organización en la que labora. La filiación es la percepción de ser considerado y escuchado por su organización como factor componente para el alcance de los objetivos propuestos, (Hernández, 2017).

- **Percepción de poder y autonomía.**

En un clima laboral apropiado, se genera en los colaboradores la autonomía para tomar decisiones, que, de acuerdo a su experiencia adquirida, opte por las mejores acciones para dar solución a las problemáticas de su puesto de trabajo, (Zayas, 2020).

Marco conceptual de la investigación

- **Comunicación interna:**

Es el mecanismo que motiva un intercambio de mensaje mediante un canal accesible, claro y comprensible por todos los integrantes de una organización empresarial, (Charry, 2018).

- **Motivación laboral**

Representa el instrumento para generar un comportamiento actitudinal en los colaboradores e influenciar para alcanzar niveles de desempeños esperados a favor de una organización, (Zayas, 2020).

- **Productividad**

Es el indicador que mide los niveles de explotación óptimos de los recursos disponibles de la empresa y que se relacionan con otros indicadores como nivel de desempeño, rentabilidad, utilidad, entre otros. (Zayas, 2020).

III. HIPÓTESIS

Bernal (2016) sugiere que las investigaciones de tipo descriptivo refieren las propiedades de los fenómenos estudiados, en consecuencia, no es necesario establecer hipótesis, puesto que solo se trata de aludir las características de la situación problemática.

En el presente estudio de investigación titulado: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Según Sánchez (2019), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

La investigación fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable clima laboral en la micro y pequeña empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Sánchez (2019) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir la variable y analizar su comportamiento.

La investigación que se presenta fue transversal, porque el estudio de investigación titulado Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro

panadería: caso panadería la moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2021.

Descriptivo

Según Sánchez (2019), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (p.155).

La investigación fue descriptiva porque solo se describieron las principales características de la variable Clima laboral en la micro y pequeña empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

De propuesta

Según Hernández et al., (2014) una investigación de propuesta está orientada a establecer e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta, se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontrados en la investigación de la variable Clima laboral en la micro y pequeña empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

4.2 Población y muestra

Población

Para Sánchez (2019), una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas, (p.66).

Para el estudio la población es finita. Estuvo conformada por los 16 trabajadores de la micro y pequeña empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Muestra

Sánchez (2019) que afirma que en las muestras todas las unidades, casos o elementos de la población tiene al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y para Pino (2018): una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población.

Para la investigación, la muestra fue de tipo censal, no probabilística que tomó a los 16 trabajadores de la micro y pequeña empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para el investigador le resulta más fácil examinar a todos los sujetos, por la proximidad geográfica, porque la población de este estudio es pequeña y a fin de tener informes certeros sobre el tema de estudio.

Criterios de inclusión:

Se consideró al administrador y quince trabajadores, quienes están involucrados en la dirección y ejecución de las actividades de la microempresa Panadería La Moderna ubicada en el distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Criterios de exclusión:

Bajo la misma premisa expuesta de Bernal (2016), se excluye de la investigación a proveedores y clientes.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
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.	Trabajador	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.		
			Confianza	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.		
		Autonomía para la toma	Toma de decisiones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.		
			Desarrollo organizacional	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		
			Filiación	Se siente compromiso con el éxito en la organización		
			Poder	La empresa promueve el desarrollo del personal.		

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Pino (2018) la técnica de encuesta permite obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente, (p.450).

En la investigación se utilizó la técnica de encuesta a los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna para medir la variable clima laboral.

Instrumento

Para Sánchez (2019), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, (p.322). En tal sentido, son los instrumentos los cuestionarios de preguntas que permitieron obtener la información necesaria de la variable. Como tipo de respuesta se utilizó la escala de medición Likert.

El cuestionario utilizado se conformó por 16 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Pino (2018) explica que el plan de análisis consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el correspondiente análisis. La manera como se completó el surtido de información y posterior estudio fue el acompañamiento: utilización de la encuesta en toda la muestra de la investigación tras la aceptación del consentimiento informado. Con los datos obtenidos se elaboró una base de datos para su posterior análisis y comprensión de los resultados, utilizando software especializado como Excel, SPSS, Word y Power Point.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	Problema general	Objetivos General	Variable: clima laboral	El diseño de la investigación fue No experimental / transversal. / descriptivo de propuesta	Población Finita, conformada por 16 trabajadores de la micro y empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.	Técnica: Encuesta, aplicada a trabajadores de la micro y empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Instrumento: Cuestionario Utilizado para medir la variable clima laboral con 16 preguntas.	Se utilizaron los programas de Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS y el análisis descriptivo.
	Problemas específicos	Objetivos específicos					
	PE1: ¿Existe apropiado nivel de comunicación interpersonal entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del	OE1: Identificar las características de comunicación interpersonal entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. OE2: Describir las					

	<p>distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p> <p>PE2: ¿Existe autonomía para las decisiones en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p> <p>PE3: ¿Existe motivación en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p>	<p>características de autonomía para las decisiones en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE3: Determinar las características de motivación en los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p> <p>OE4: Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p>			<p>la micro y empresa Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p>		
--	--	---	--	--	--	--	--

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

4.7 Principios éticos

Basados en el Código de ética para la investigación versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

- **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

- **Principio de beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación.

- **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021

Características del trabajador	N	%
Del rango de edad		
De 18 a 29 años	4	25.00
De 30 a 40 años	5	31.25
De 41 a 50 años	4	25.00
De 51 a más años	3	18.75
Total	16	100.00
Del género		
Masculino	10	62.50
Femenino	6	37.50
Total	16	100.00
Del grado de instrucción		
Primaria	10	62.50
Técnica	4	25.00
Universitaria	2	12.50
Total	16	100.00
Del cargo ocupado		
Gerente	1	6.25
Administrador	2	12.50
Empleado	4	25.00
Operario	9	56.25
Total	16	100.00
De la trayectoria en la microempresa		
De 0 a 2 años	7	43.75
De 3 a 5 años	4	25.00
De 6 a 10 años	2	12.50
De 11 a más años	3	18.75
Total	16	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 2:

Características de la dimensión comunicación interpersonal de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Características de comunicación interpersonal	N	%
Es factor clave para lograr el éxito de la organización		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	12.50
Algunas veces	9	56.25
Casi siempre	3	18.75
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00
Análisis continuo de los métodos de trabajo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	18.75
Algunas veces	8	50.00
Casi siempre	3	18.75
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00
Información suficiente para desempeñar las funciones.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.25
Algunas veces	4	25.00
Casi siempre	8	50.00
Siempre	3	18.75
Total	16	100.00
La gerencia realiza un papel facilitador y orientador		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	12.50
Algunas veces	3	18.75
Casi siempre	7	43.75
Siempre	4	25.00
Total	16	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 3:

Características de la dimensión autonomía para las decisiones en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Características de autonomía para la toma de decisiones	N	%
Definición de objetivos y plan de acción		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	18.75
Algunas veces	10	62.50
Casi siempre	1	6.25
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00
Empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad.		
Nunca	1	6.25
Muy pocas veces	2	12.50
Algunas veces	9	56.25
Casi siempre	1	6.25
Siempre	3	18.75
Total	16	100.00
La gerencia motiva el éxito de sus trabajadores.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	25.00
Algunas veces	5	31.25
Casi siempre	1	6.25
Siempre	6	37.50
Total	16	100.00
Fortalece el trabajo en equipo y cooperación.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.25
Algunas veces	10	62.50
Casi siempre	3	18.75
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 4.

Características de la dimensión motivación laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Características de motivación laboral	N	%
Percepción de logro con su desempeño		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	18.75
Algunas veces	10	62.50
Casi siempre	1	6.25
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00
Compromiso con el éxito de la organización.		
Nunca	1	6.25
Muy pocas veces	2	12.50
Algunas veces	9	56.25
Casi siempre	1	6.25
Siempre	3	18.75
Total	16	100.00
Promoción del desarrollo personal.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	25.00
Algunas veces	5	31.25
Casi siempre	1	6.25
Siempre	6	37.50
Total	16	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Tabla 5.

Propuesta de mejora del clima laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsable
- Es factor clave para lograr el éxito de la organización.	- Existe personal renuente y a favor del cambio	- Temor a la rotación de personal - Fallas en la comunicación interna.	- Bajo nivel de desempeño - Aumento de nivel de mermas y desperdicios.	- Reuniones de personal diario en cambio de turno. - Entrevista personal con el gerente o propietario.	Gerencia Administración Ventas
- Definición de objetivos y plan de acción.	- Personal no involucrado en sus tareas o funciones. - Malestar interno.	- Falta de difusión de planes de la empresa. - Fallas en la comunicación interna.	- No se logran metas propuestas (demora). - Se generan rumores.	- Difundir los planes en reuniones programadas, - Integrar al personal	Gerencia Administración Ventas

<p>- Promoción del desarrollo personal.</p>	<p>- Determinado personal no es considerado en planes de desarrollo.</p> <p>- Algunos puestos no son considerados en planes de la gerencia.</p>	<p>- Falta de análisis del perfil de puesto.</p> <p>- Falta de presupuesto.</p>	<p>- Personal desmotivado.</p> <p>- Falta de integración</p> <p>- Clima laboral negativo.</p>	<p>- Evaluación de perfil de puestos.</p> <p>- Mejora de nivel de comunicación.</p>	<p>Gerencia</p> <p>Administración</p> <p>Ventas</p>
---	---	---	---	---	---

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021

Del rango de edad. Se determinó que el mayor número de trabajadores se encuentran en los rangos de edad de 18 a 29 años y de 30 a 40 años, lo que permite inferir que en su mayoría la Panadería La Moderna está integrada por personal joven que dinamiza las operaciones de producción y atención al cliente, (Tabla 1).

Del género, en la investigación se identificó que la microempresa está integrada por personal mixto, es decir hombres (62.50%) y mujeres (37.50%). Este contexto es favorable para las buenas relaciones laborales y un equilibrado ambiente, (Tabla 1). Estos resultados tienen similitud con la investigación de Montaña (2020), en donde los estudiados son de ambos sexos.

Del grado de instrucción, se estableció que la mayoría del personal tiene instrucción primaria (62.50%). Este personal en su mayoría lo conforman los operarios de la parte de producción de la empresa, (Tabla 1). Estos resultados tienen similitud con la investigación de Maldonado (2021), cuya muestra guardan características similares.

De la trayectoria en la microempresa, se identificó que el 43.75% de los trabajadores son nuevos, esto por el poco tiempo en la microempresa: menor a dos años y 25.00% hasta cinco años, (Tabla 1).

Tabla 2. Características de la dimensión comunicación interpersonal de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Es factor clave para lograr el éxito de la organización. El 56.25% de los trabajadores perciben que en algunas oportunidades siente que su contribución es parte del logro de resultados en la microempresa. Este indicador debería ser de característica frecuente, porque el recurso humano es el capital principal de la empresa, (Tabla 2). Este resultado tiene similitud con la investigación de Cerda & Parada (2018), puesto que los trabajadores se sienten medianamente comprometidos con su empresa, aunque estima una afirmación en el sentido que cuanto más un trabajador realizan labores administrativas, mas se sienten con mayor compromiso.

Análisis continuo de los métodos de trabajo. Este indicador determina que solo algunas veces el 50.0% del personal tiene la buena práctica de realizar continuos análisis de los métodos de trabajo. Esta práctica permite identificar oportunidades de mejora y bienestar en el área de trabajo por menos esfuerzo, (Tabla 2). Estos resultados son similares a Rodríguez (2022), que en su investigación determina que el 50.0% de los estudiados no analizan los métodos de trabajo porque tampoco corrigen los errores identificados.

Información suficiente para desempeñar las funciones. El personal en 50.0% manifiesta que la empresa facilita la información, materiales o adiestramiento para realizar el trabajo, situación que se debe extender en más personal, (Tabla 2). Estos resultados contrastan con la investigación de Rodríguez (2022), porque el 50.0% del personal indica que carecen de estrategias ni manual de funciones.

Tabla 3. Características de la dimensión autonomía para las decisiones en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Definición de objetivos y plan de acción. En la investigación los trabajadores manifestaron que solo algunas veces se les invitó a participar del establecimiento de objetivos o planes de acción respecto al área donde se desempeñan (62.50%), lo cual consideran los desmotiva y genera una percepción negativa, (Tabla 3). Este resultado contrasta con la investigación de Suasnabar (2020), en la cual el ambiente de trabajo favorece un clima agradable que favorece la productividad.

Empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad. De la misma, manera los trabajadores consideran que la gerencia es conservadora y no es frecuente brindar em empoderamiento (56.25%), (Tabla 3). Este resultado guarda similitud con la investigación de Maldonado (2021), donde el 60.0% de los trabajadores experimentan la confianza de su jefatura para la toma de decisiones en su área de trabajo.

La gerencia motiva el éxito de sus empleados. Los resultados de la investigación permiten conocer que en la mayoría de las oportunidades la gerencia motiva a sus trabajadores (37.50%), (Tabla 3). Resultado un indicador bajo, porque la percepción es de un grupo selecto de colaboradores del área administrativa. El resultado tiene similitud con la investigación de Quispe (2021), donde el 30.0% de la muestra de trabajadores afirma que la gerencia motiva mediante una buena comunicación al interior de la panadería.

Tabla 4. Características de la dimensión motivación laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Percepción de logro con su desempeño. Los trabajadores manifiestan que solo algunas veces (62.50%) perciben motivarse con el buen desempeño, (Tabla 4), ya que la gerencia que es de tipo familiar, no emula el buen resultado o adecuado desempeño, y

Compromiso con el éxito de la organización. Solo el 56.25% considera que en alguna oportunidad durante su trayectoria en la panadería La Moderna se ha fortalecido su compromiso para el éxito. Estos resultados contrastan con los resultados de la investigación de Maldonado (2021), donde el 73,0% asegura sentirse comprometido gracias al apoyo de su jefatura o gerencia de la empresa.

Promoción del desarrollo personal. Este indicador en la investigación alcanza un valor medio: 37.50% de trabajadores tienen la percepción de desarrollo personal dentro de la empresa, (Tabla 4). Este resultado tiene similitud con la investigación de Cerda & Parada (2018), donde el personal tiene la percepción de desarrollo o oportunidad de desarrollo, pero en un valor de 62.51%.

VI. Conclusiones

Con el hallazgo de que la mayoría de los trabajadores son del sexo masculino y la presencia del sexo femenino, se concluye que en su mayoría la Panadería La Moderna está integrada por personal joven que dinamiza las operaciones de producción y atención al cliente. Asimismo, se determinó que los trabajadores son nuevos (menor a dos años y hasta cinco años de trayectoria), lo que permite inferir que integran personal con la mejor disposición para lograr los objetivos de la panadería La Moderna.

En la investigación se determina que el personal ha tenido la percepción de ser parte del factor de éxito de la microempresa, sin embargo, no ha sido propósito de la empresa. Esta situación no ha motivado la mejora de los métodos de trabajo pese a que la empresa en la mayoría de las veces ha brindado la información y soporte para la realización de las funciones en el puesto de trabajo.

En la microempresa Panadería La Moderna, los trabajadores algunas veces se les invitó a participar del establecimiento de objetivos o planes de acción respecto al área donde se desempeñan, lo cual consideran los desmotiva y genera una percepción poco agradable, así también, la empresa no practica el empoderamiento, lo que permite inferir que el clima laboral se ve afectado por prácticas gerenciales que no cultivan una adecuada comunicación interna general y confianza para conciliar mejores aportes para una dirección más eficaz de la gestión de la panadería.

En la investigación, se determinó que los trabajadores manifiestan no motivarse para alcanzar un buen desempeño, en consecuencia, solo algunos se han

sentido comprometidos con el éxito empresarial de la microempresa. Se concluye que las practicas de dirección de personal de la gerencia no favorecen un clima laboral positivo, existiendo el atenuante que se trata de una empresa familiar.

Como conclusión final, el clima laboral no es positivo debido a que existen practicas gerenciales conservadoras que impiden generar confianza, buen desempeño y empoderamiento del personal y en consecuencia limitar la percepción del trabajador de un lugar de desarrollo personal y laboral.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Mejorar la comunicación interna en la empresa, implementando espacios de diálogo abierto e integrador a fin de darse un intercambio de ideas y aportes de los diferentes estamentos de la organización de Panadería La Moderna. La acción permitirá romper barreras de comunicación y generar confianza.
- Establecer la conformación de equipos de trabajo multifuncionales autónomos donde se agilice el trabajo, refuerce el liderazgo del personal y se refuerce el compromiso y filiación de los trabajadores de la panadería. La acción contribuirá a orientar los esfuerzos a una sola dirección: objetivos de la empresa.
- Incentivar con programas de mejora de desempeño la identificación de capacidades potenciales de los trabajadores para formar nuevos líderes. La acción permitirá generar el empoderamiento. Muy necesario para la realización del personal.

PLAN DE MEJORA MICROEMPRESA PANADERÍA LA MODERNA, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021.

1. Datos generales:

Razón social: Panadería y Pastelería La Moderna SRL.

RUC: 20128907964

Dirección: Jr. Guillermo Sisley Nro. 410

CIU: 15417. Elaboración de productos de panadería

2. Historia

Es una empresa panificadora con presencia en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa por más de 30 años. La empresa ha logrado posicionarse en el mercado gracias a la calidad de sus productos, servicios y personalidad de su propietario Sr. Segundo Ríos Magipo.

Esta empresa cuenta con un local amplio y modernas maquinarias que le permiten producir una serie de productos agradables y que son la preferencia de sus cientos de clientes.

3. Misión

Producir productos de panificación y pastelería cumpliendo las normas de sanidad y calidad, utilizando los mejores ingredientes e insumos y contando con el valioso apoyo del personal que forma parte.

4. Visión

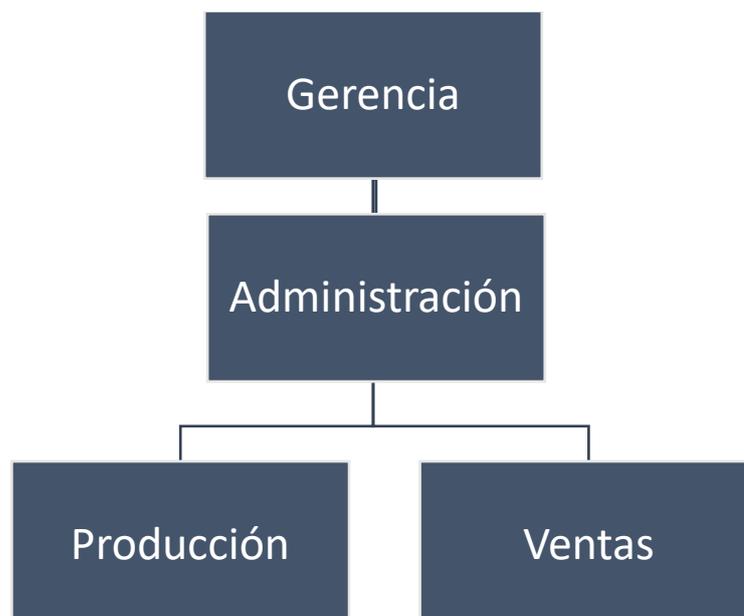
Ser una empresa referente en la industria de alimentos en la ciudad de Pucallpa, por la calidad de sus productos, servicio y aroma y el reconocimiento de sus clientes.

5. Objetivos

- Mantener posición lograda en el mercado
- Reconocimiento de empresa a nivel local
- Calidad inobjetable de sus productos de panificación.
- Clima laboral positivo.

6. Organigrama

Microempresa, Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa



7. Diagnostico General

<p style="text-align: center;">FACTOR INTERNO</p> <p style="text-align: center;">FACTOR EXTERNO</p>	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en el mercado de panificación. 2. Uso de insumos de calidad. 3. Empresa integrada por personal joven y antiguo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alza constante de precios de insumos por inestabilidad política y económica. 2. Alta presión y rotación de personal. 3. Escasez de insumos selectos por problemas de importación de trigo (Guerra de Ucrania-Rusia).
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la clientela atraídos por calidad de panes y dulces. 2. Nuevos productos de pastelería y café. 3. Crecimiento del prestigio del negocio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Renovar aspecto de la tienda con nuevos servicios. (F1, O1) 2. Brindar un plan continuo de soporte emocional y motivador al personal para mejorar desempeño. (F3, O2, O3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un protocolo para la atención al cliente. (D1, D3, O1, O2) 2. Calendarizar reuniones de bienestar con el personal. (D1, D3, O1, O2)
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento continuo de precios por subida de precio de insumos y proveedores. 2. Reducción de capacidad de compra de clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular alianzas estratégicas con proveedores de productos (F1, F2, A1, A2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar estrategias de diferenciación de productos para confrontar el alza de precios (D1, A1) 2. Presencia de la gerencia en patio de ventas para motivar y orientar al personal (D2, A2)

Nota: elaboración Arima Maldonado Cabrera

8. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
<ul style="list-style-type: none"> - Es factor clave para lograr el éxito de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe personal renuente y a favor del cambio 	<ul style="list-style-type: none"> - Temor a la rotación de personal - Fallas en la comunicación interna.
<ul style="list-style-type: none"> - Definición de objetivos y plan de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no involucrado en sus tareas o funciones. - Malestar interno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de difusión de planes de la empresa. - Fallas en la comunicación interna.
<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del desarrollo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinado personal no es considerado en planes de desarrollo. - Algunos puestos no son considerados en planes de la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de análisis del perfil de puesto. - Falta de presupuesto.

Nota: elaboración Arima Maldonado Cabrera

9. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Es factor clave para lograr el éxito de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe personal renuente y a favor del cambio 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con personal (frecuencia diaria) en cada cambio de turno. - Entrevista personal con el gerente o propietario.
<ul style="list-style-type: none"> - Definición de objetivos y plan de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no involucrado en sus tareas o funciones. - Malestar interno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir los planes en reuniones programadas, - Integrar al personal
<ul style="list-style-type: none"> - Promoción del desarrollo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinado personal no es considerado en planes de desarrollo. - Algunos puestos no son considerados en planes de la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de perfil de puestos. - Mejora de nivel de comunicación.

Nota: elaboración Arima Maldonado Cabrera

10. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con personal (frecuencia diaria) en cada cambio de turno. - Entrevista personal con el gerente o propietario. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Personal Gerencia Personal 	<ul style="list-style-type: none"> S/.500.00 S/.500.00 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	<ul style="list-style-type: none"> Cada 3 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Difundir los planes en reuniones programadas, - Integrar al personal 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Personal 	<ul style="list-style-type: none"> S/.500.00 S/.1000.00 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	<ul style="list-style-type: none"> Cada 3 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de perfil de puestos. - Mejora de nivel de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Personal 	<ul style="list-style-type: none"> S/.2.000.00 S/.1.500.00 	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	<ul style="list-style-type: none"> Cada 3 meses

Nota: elaboración Arima Maldonado Cabrera

11. Cronograma de actividades

	Estrategias	Inicio Término	Setiembre 2022				Octubre 2022				Noviembre 2022			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
			1	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de personal diario en cambio de turno. - Entrevista personal con el gerente o propietario. 	01/09/2022 30/11/2022 01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir los planes en reuniones programadas, - Integrar al personal 	01/09/2022 30/11/2022 01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de perfil de puestos. - Mejora de nivel de comunicación. 	01/09/2022 30/11/2022 01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: elaboración Arima Maldonado Cabrera

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (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
<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/147>
- Cántaro, Y.; Mendoza, C. (2019). La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de pymes de Lima Centro. (Tesis de pregrado). Universidad de Ciencias Aplicadas en Lima.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650457/Cantaro_RY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerda, H.; Parada, M. (2018). Clima laboral y Engagement aplicado en la Empresa Coopelan LTDA. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3313/4/Cerda%20Gallegos%20-%20Parada%20Pino.pdf>
- Domínguez L., Ramírez A. y García A. (2018). *El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional*. Instituciones de educación superior de Puerto Vallarta, México.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/533>
- Gonzáles, O.; Huamán, M. y Pinedo, J. (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.:
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3702>

- Huamani, D.; Paucar, D. (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16629/Huamani_hd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares, S. (2022) “Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal Cabrera S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5505/B5_2022_UNU_ADM_INISTRACION_T_2022_SERGIO_LINARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maldonado, A. (2021) Desarrollo del clima laboral en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso panadería y pastelería “La Moderna”, Callería, 2019
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27423/CLIMA_LABORAL_MALDONADO_%20CABRERA_%20ARIMA_%20ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza, E. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. (Tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas de México
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Montaño, M. (2020) Prácticas organizacionales para mejorar el clima y la eficiencia organizacional de un grupo de microempresas comerciales de ferretería en la región norte de Nayarit. (Tesis de postgrado). Universidad Autónoma De Sinaloa

<http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream/123456789/97/3/TESIS%20Pr%C3%A1cticas%20organizacionales%20para%20mejorar%20el%20clima%20y%20la%20eficiencia%20organizacional%20de%20un%20grupo%20de%20microempresas%20comerciales%20de%20ferreter%C3%ADa%20en%20la%20r.pdf>

Morón, E.; Valenzuela, R. (2021). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salmón Corp. SAC, Breña – 2021. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/de101495-3aea-4200-9b83-30b65f1e83d9/full>

Pilligua, C.; Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cia. Ltda.* Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Quispe, O. (2021). Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso artesanías & retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25368/ARTESANIAS_CLIMA_ORGANIZACIONAL_QUISPE_MIRANDA_ODILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, L. (2022). Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega campos, distrito de Los Olivos, 2021. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25913/RUBRO_BODEGAS_RODRIGUEZ_ROMERO_DE_GAMBOA_LIZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Suasnabar, M. (2020). El clima laboral y su incidencia con la productividad en la mype “La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L.” en la provincia de Huánuco – 2020. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20423/CLIMA_LABORAL_INFLUENCIA_SUASNABAR_ROJAS_MOISES_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, (2019). El clima laboral y su impacto en la calidad de vida en la gerencia de relaciones comunitarias de la unidad minera MMG Las Bambas Apurímac - 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	ACTIVIDADES	TESIS I				TESIS II				TESIS III				TESIS IV				
		2021-0				2021-I				2021-II				2022-0				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto		X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación					X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor							X										
5	Mejora del marco teórico								X									
6	Redacción de la revisión de literatura									X								
7	Elaboración de consentimiento informado (*)										X							
8	Ejecución de la metodología										X							
9	Resultados de la investigación											X						
10	Conclusiones y recomendaciones												X					
11	Redacción del preinforme de investigación													X				
12	Redacción del informe final														X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																	X
15	Redacción de artículo científico																	X

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder	1	6	6.00
· Papel bond A-4 - paquete de 500 hojas	12	1	12.00
· Lapiceros	3	3	9.00
· USB	27	1	27.00
Servicios			
· Internet (horas)	1	88	88.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			242.00
Gastos de viaje			
			0.00
Sub total			0.00
Total de presupuesto desembolsable			242.00
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/.)			894.00

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

Anexo 3. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales) ENCUESTA

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 LA GESTION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAL DEL SECTOR COMERCIO: CASO PANADERIA Y PASTELERIA LA MODERNA, CALLERIA - 2020" y es dirigido por MALDONADO CABRERA, ARIMA ESPERANZA, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: DETERMINAR Y DESCRIBIR EL DESARROLLO DEL CLIMA LABORAL EN LA GESTION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAL DEL SECTOR COMERCIO: CASO PANADERIA Y PASTELERIA LA MODERNA, CALLERIA - 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que esto 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 UN INFORME A SU CORREO. Si desea, también podrá escribir al correo arimapermal@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

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

Nombre Segundo Rios Nariva, con DNI N° 60064768

Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____


PROPIETARIO

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


Arima Esperanza Maldonado
Cabrera.

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería: caso Panadería La Moderna del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones del clima laboral en la Panadería La Moderna del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

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

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN				
Comunicación interpersonal	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
Autonomía para la toma de decisiones	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	1	2	3	4	5
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
Motivación laboral	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
	Se siente compromiso con el éxito en la organización	1	2	3	4	5
	La empresa promueve el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5

Nota: elaborado por Arima Maldonado Cabrera

Anexo 5. Validación de instrumento de recolección de datos

Experto 1: Mgtr. Kevin Mori Arancibia

FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES
 Solicitado y realizado por el instrumento (Experto):
 Nombre: **MORI ARANCIBIA, KEVIN**
 Grado Académico: **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Profesión: **ADMINISTRADOR**
 Institución donde Labora: **ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA**
 Cargo que desempeña: **ESPECIALISTA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

6. Denominación del instrumento: "Auditoría, información, acciones y rendición de cuentas a las micro y pequeñas empresas nacionales sobre consumo, agua, clima laboral, seguridad y salud en el trabajo "La Moderna" del distrito de Callaña, de la ciudad de Pasajaya - 2023"

1.7. Área del instrumento:

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS sobre los ítems del instrumento	VALORACION			
		1 MUY MALO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO
1. CLARIDAD	Contiene formulaciones con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				
2. OBJETIVIDAD	Contiene afirmaciones que son verificables y medibles				✓
3. CONSISTENCIA	Contiene una organización lógica en los contenidos y relación con los ítems				✓
4. COHERENCIA	Contiene relación de los contenidos con los indicadores de la variable				
5. PERTINENCIA	Los contenidos de respuestas y sus valores son apropiados				✓
6. REFERENCIA	Se reflejan la cantidad y calidad de datos generados por el instrumento				✓

RESUMEN PARCIAL
 RESUMEN TOTAL

RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. Valeración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión:

FAVORABLE FAVORABLE

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: PROHIBIR LA GESTIÓN DE CALIDAD


Firma

Firma

FORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del instrumentista (Experto): ORTIZ GARCÍA SERGIO OSWALDO

1.2 Grado Académico: DR. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

1.3 Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

1.4 Institución de origen: HOSPITAL II - ESSALUD - RED - UERVAL

1.5 Cargo que desempeña: ENCARGADO DEL AREA DE TERAPIA FISICA Y REABILITACION

1.6 Descripción del instrumento: "Auditoria, observación, entrevistas y confiabilidad, de los manuales y papeles respaldos nacionales sector cooperas, rubro: Clima Laboral en la Paralela y Pasadita "La Moderna" del barrio de Calera, de la ciudad de Puntilla - 2020"

1.7 Autor del instrumento: ARIMA ESPERANZA MALDONADO CARRERA

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS: Según los ítem del instrumento	MUY MALO					MUY BUENO					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Ítems formulados con lenguaje apropiado que facilite sus interpretaciones											X
2. OBJETIVIDAD	Ítems expresados en palabras neutrales y evidentes										X	
3. CONSISTENCIA	Ítems con un significado lógico en los cuestionarios y relación con la teoría										X	
4. COHERENCIA	Existen relaciones de los cuestionarios con los indicadores de la variable										X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus ítems son apropiados										X	
6. SUFICIENCIA	Los cuestionarios le cubren la totalidad de datos generados en el cuestionario										X	
SUMATORIA PARCIAL												
SUMATORIA TOTAL												

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa

3.2 Opinión

FAVORABLE FAVORABLE

QUE MEJORAR

NI FAVORABLE

3.3 Observaciones PROHIBE EL EMPRENDIMIENTO LA MYPE EN
GESTIÓN DE RESULTADOS

Firma



Experto 3: Mgtr. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración - MBA
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente - Investigador
- 1.6. Denominación del instrumento: Clima laboral.
- 1.7. Autor del instrumento: Maldonado Cabrera, Arima Esperanza
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento: Clima laboral

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación interpersonal							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Autonomía para la toma de decisiones							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación laboral							
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Otras observaciones generales:


MBA. Crysber M. Valdiviezo Saravia
Docente Tutor Investigador

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 00097128

CLAP 11296

Firma

Mba. Crysber Valdiviezo Saravia

DNI N°00097128

Nota: se adjunta el proyecto de investigación |

Anexo 6. Hoja de tabulación

Características de la dimensión comunicación interpersonal de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Es factor clave para lograr el éxito de la organización	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	12.50
	Algunas veces	-	9	56.25
	Casi siempre		3	18.75
	Siempre		2	12.50
	Total	- - -	16	100.00
Análisis continuo de los métodos de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		3	18.75
	Algunas veces	-	8	50.00
	Casi siempre		3	18.75
	Siempre		2	12.50
	Total	- - -	16	100.00
Información suficiente para desempeñar las funciones.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	6.25
	Algunas veces		4	25.00
	Casi siempre	-	8	50.00
	Siempre		3	18.75
	Total	- - -	16	100.00
La gerencia realiza un papel facilitador y orientador	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	12.50
	Algunas veces		3	18.75
	Casi siempre	-	7	43.75
	Siempre		4	25.00
	Total	- - -	16	100.00

Características de la dimensión autonomía para las decisiones en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Definición de objetivos y plan de acción	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		3	18.75
	Algunas veces	-	10	62.50
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre		2	12.50
	Total	- - -	16	100.00
Empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad.	Nunca		1	6.25
	Muy pocas veces		2	12.50
	Algunas veces	-	9	56.25
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre		3	18.75
	Total	- - -	16	100.00
La gerencia motiva el éxito de sus trabajadores.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		4	25.00
	Algunas veces		5	31.25
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre	-	6	37.50
	Total	- - -	16	100.00
Fortalece el trabajo en equipo y cooperación.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	6.25
	Algunas veces	-	10	62.50
	Casi siempre		3	18.75
	Siempre		2	12.50
	Total	- - -	16	100.00

Características de la dimensión motivación laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Percepción de logro con su desempeño	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		3	18.75
	Algunas veces	-	10	62.50
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre		2	12.50
	Total	- - -	16	100.00
Compromiso con el éxito de la organización.	Nunca		1	6.25
	Muy pocas veces		2	12.50
	Algunas veces	-	9	56.25
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre		3	18.75
	Total	- - -	16	100.00
Promoción del desarrollo personal.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		4	25.00
	Algunas veces		5	31.25
	Casi siempre		1	6.25
	Siempre	-	6	37.50
	Total	- - -	16	100.00

Anexo 7. Figuras

Características de los trabajadores de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021

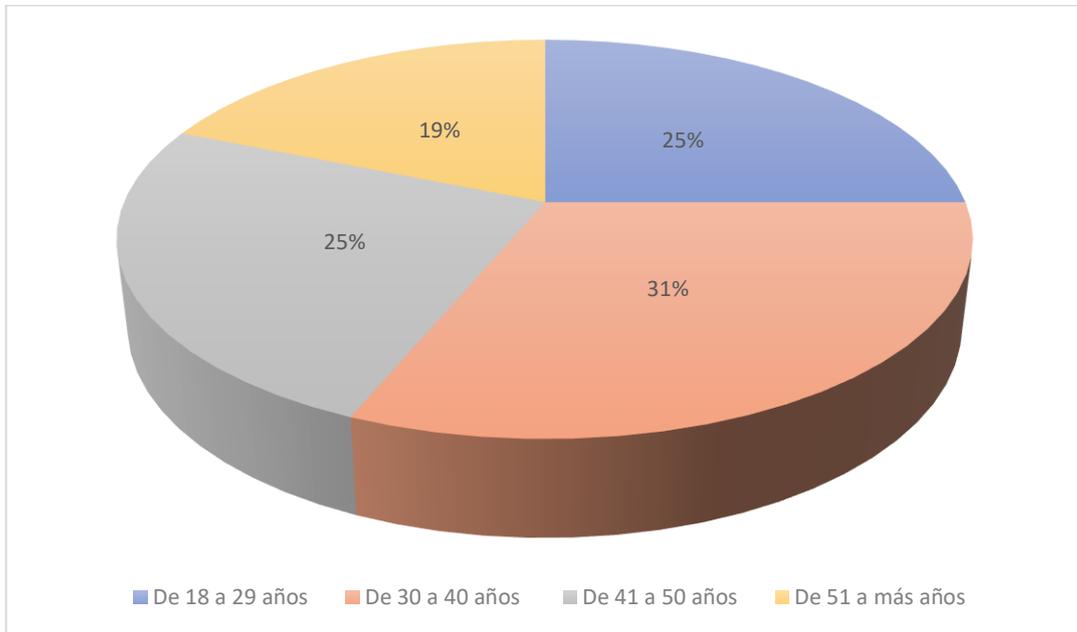


Figura 1. Del rango de edad

Fuente: Tabla 1

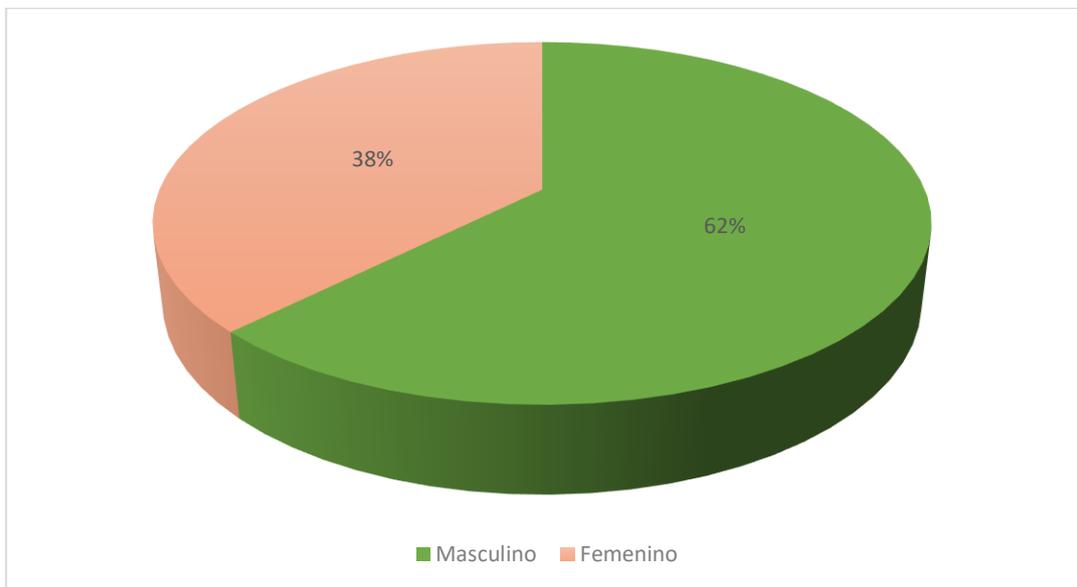


Figura 2. Del género

Fuente: Tabla 1

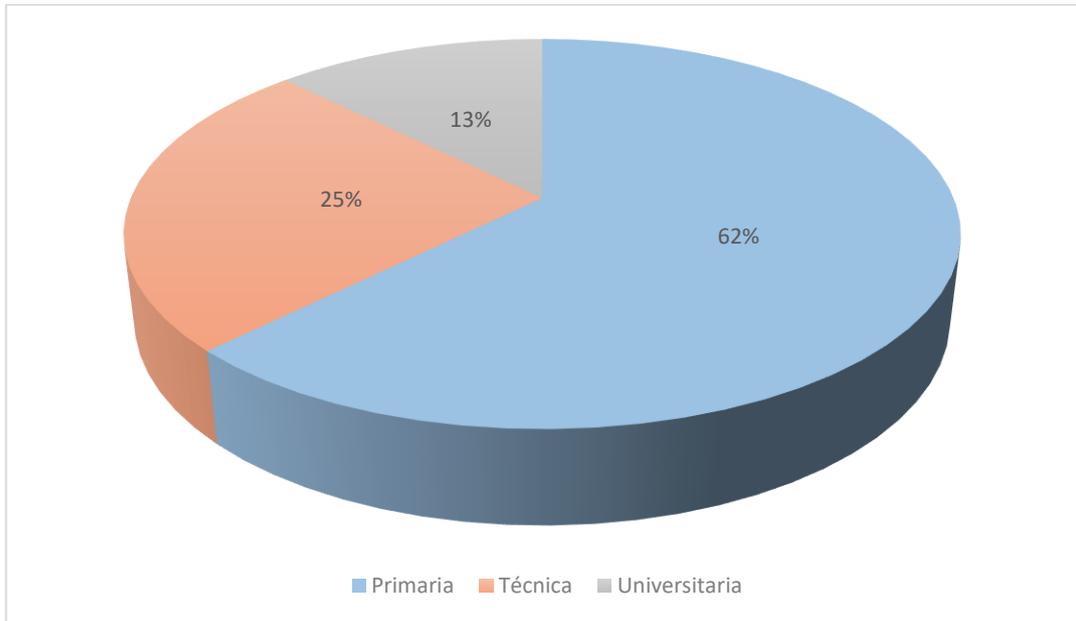


Figura 3. Del grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

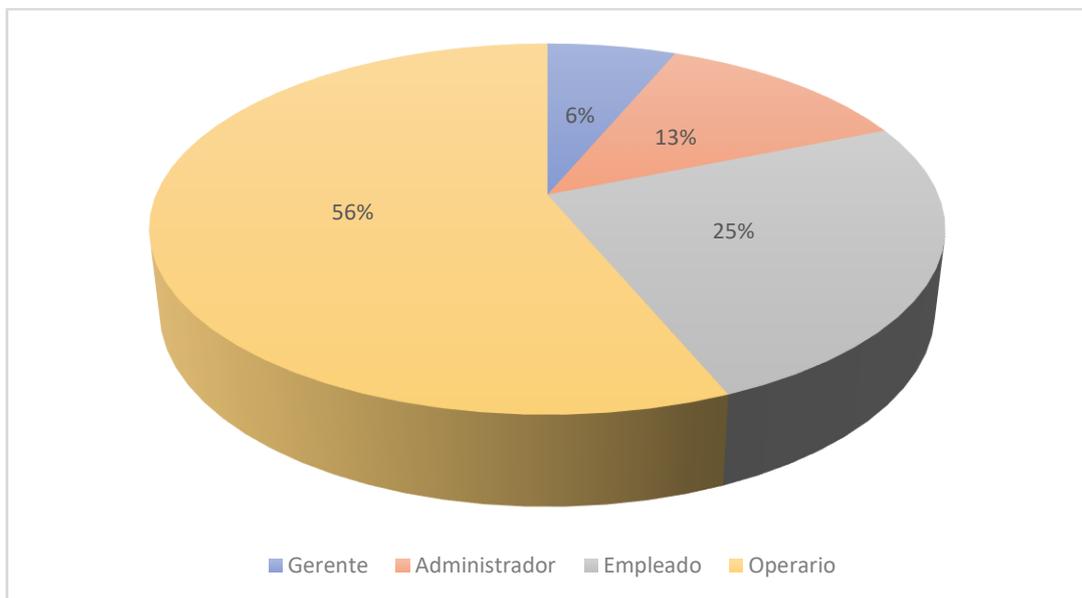


Figura 4. Del cargo ocupado

Fuente: Tabla 1

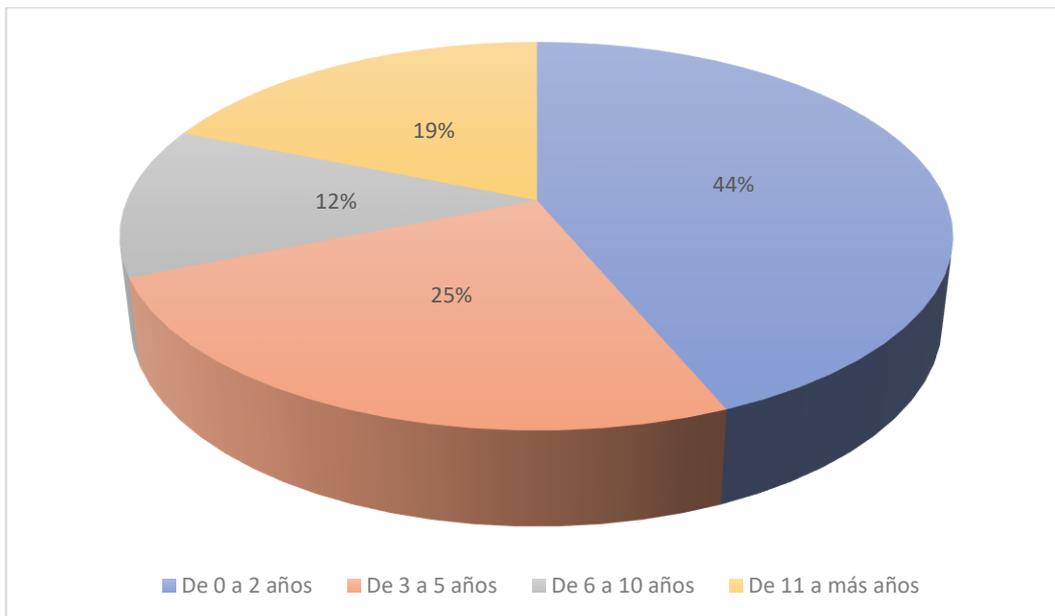


Figura 5. De la trayectoria en la microempresa

Fuente: Tabla 1

Características de la dimensión comunicación interpersonal de la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

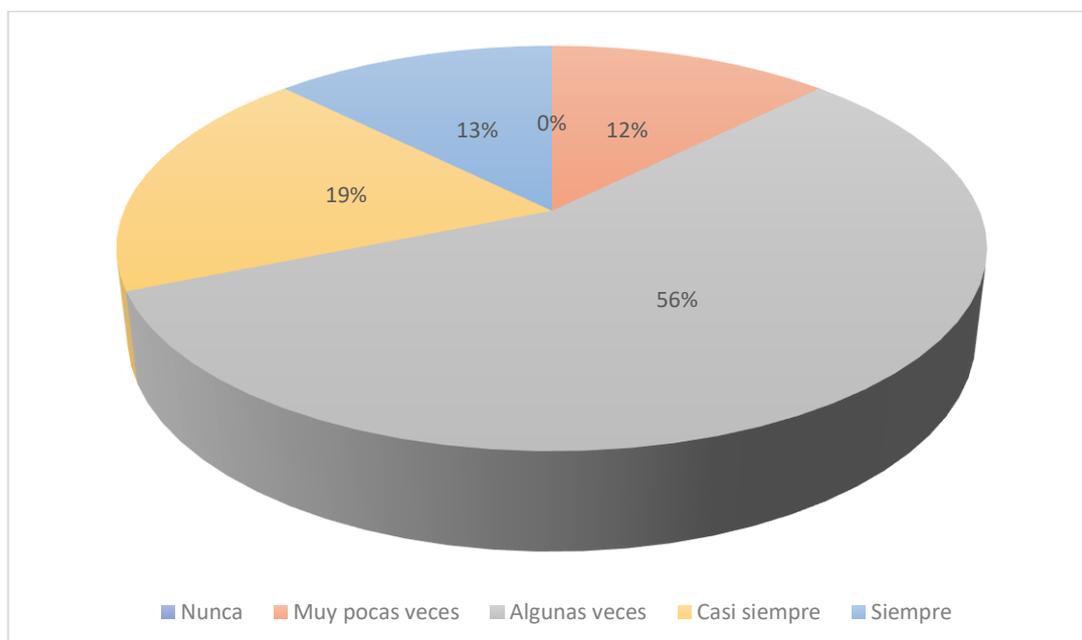


Figura 6. Es factor clave para lograr el éxito de la organización

Fuente: Tabla 1

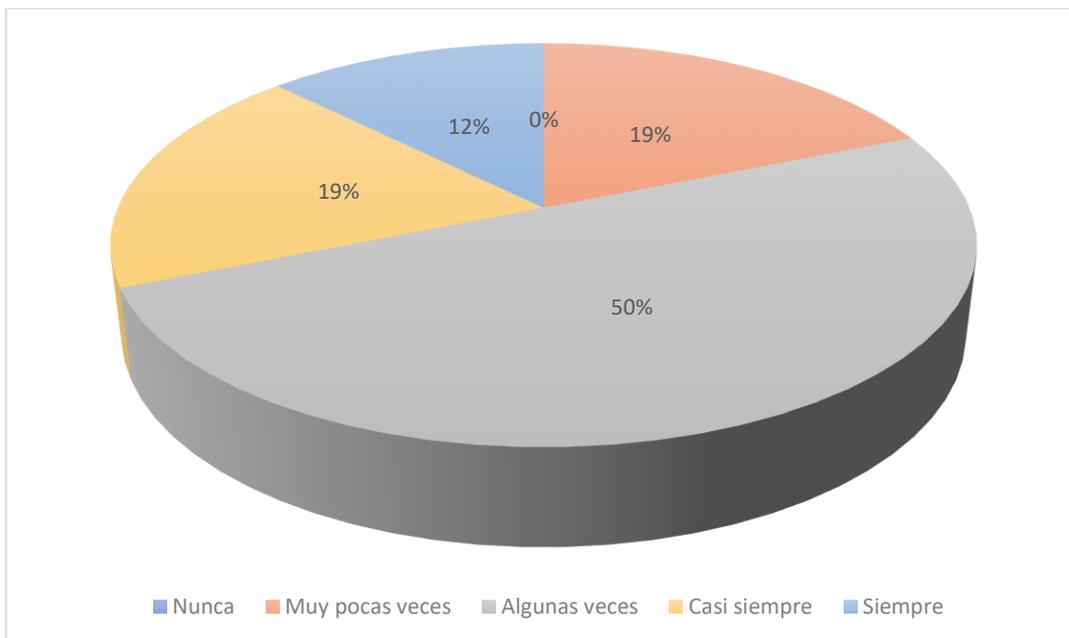


Figura 7. Análisis continuo de los métodos de trabajo

Fuente: Tabla 1

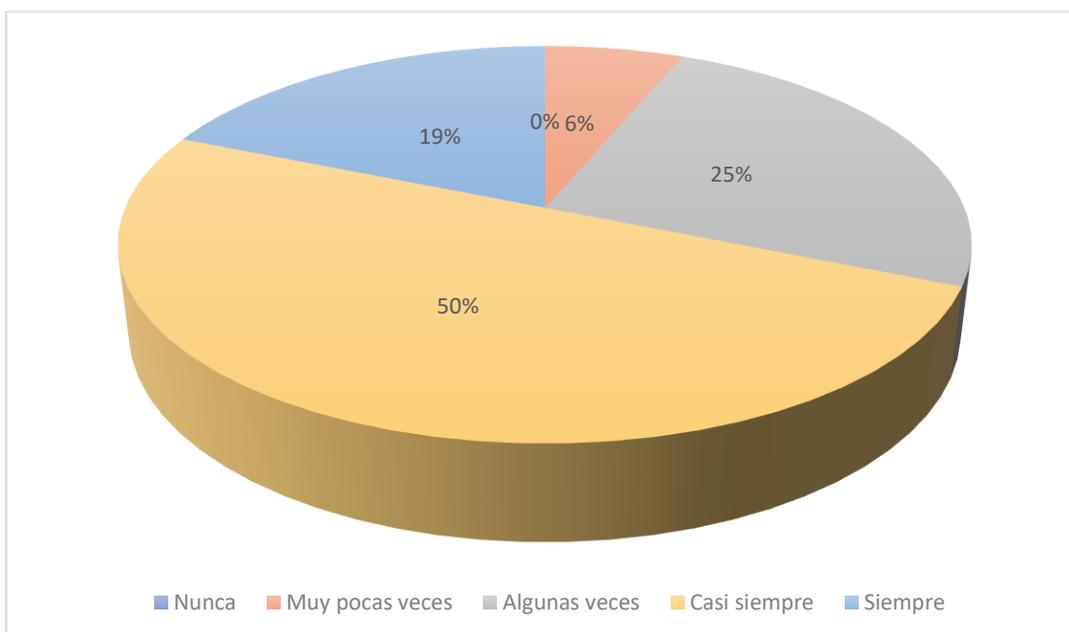


Figura 8. Información suficiente para desempeñar las funciones.

Fuente: Tabla 1

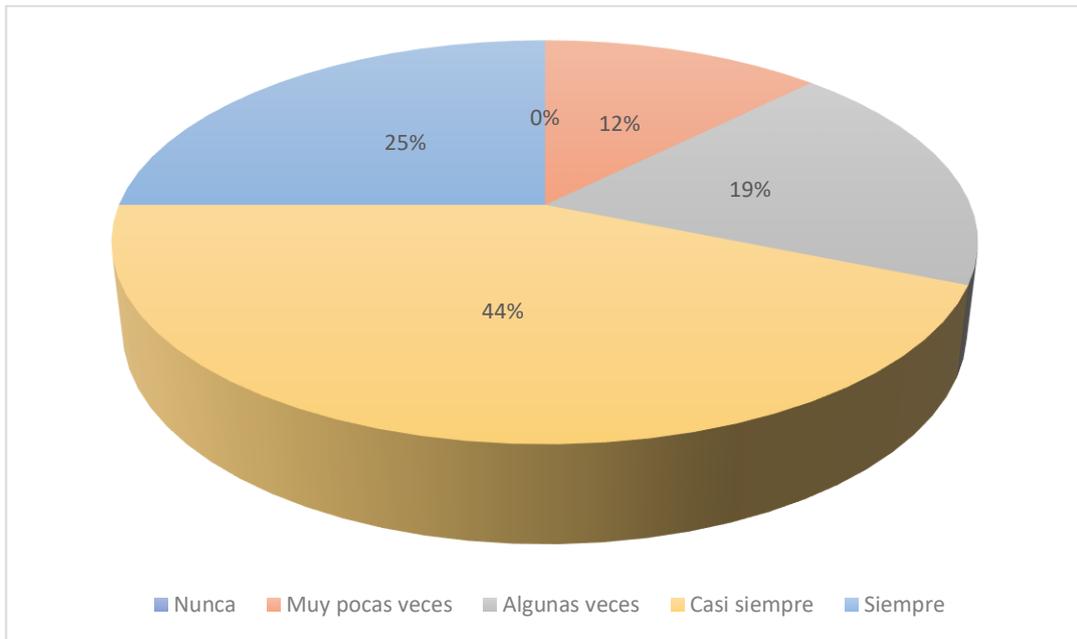


Figura 9. La gerencia realiza un papel facilitador y orientador

Fuente: Tabla 1

Características de la dimensión autonomía para las decisiones en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

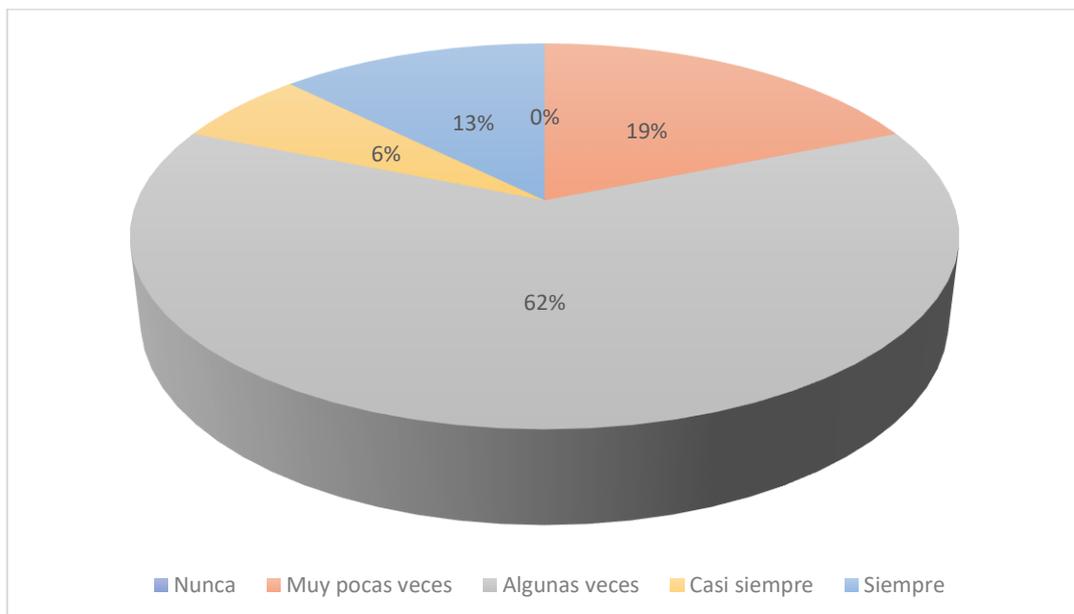


Figura 10. Definición de objetivos y plan de acción

Fuente: Tabla 1

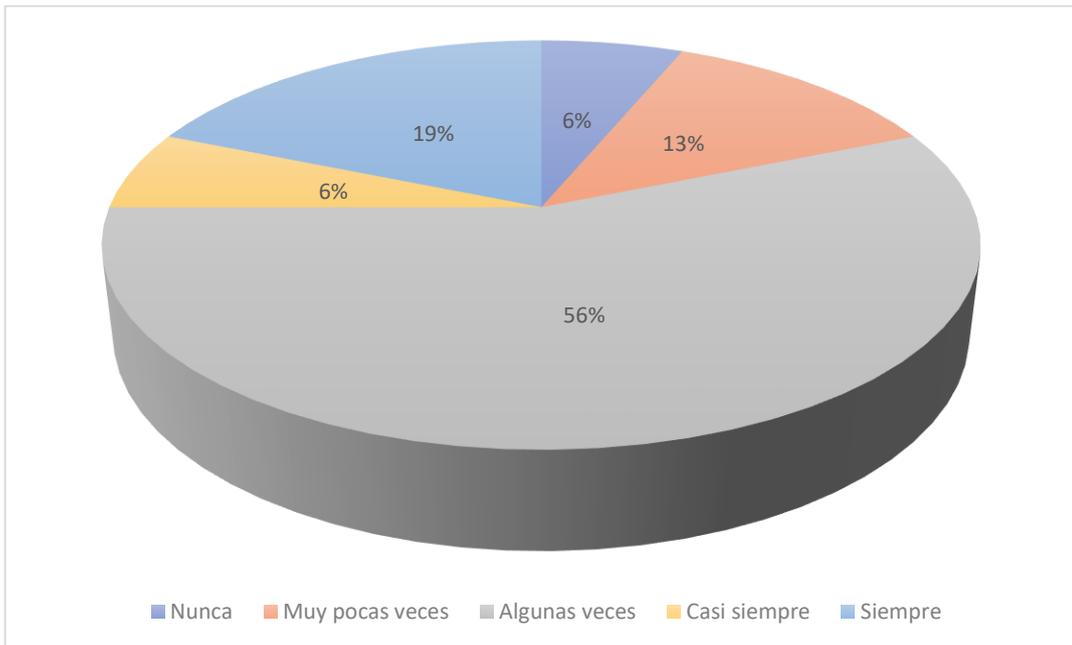


Figura 11. Empoderamiento para la toma de decisiones y responsabilidad.

Fuente: Tabla 1

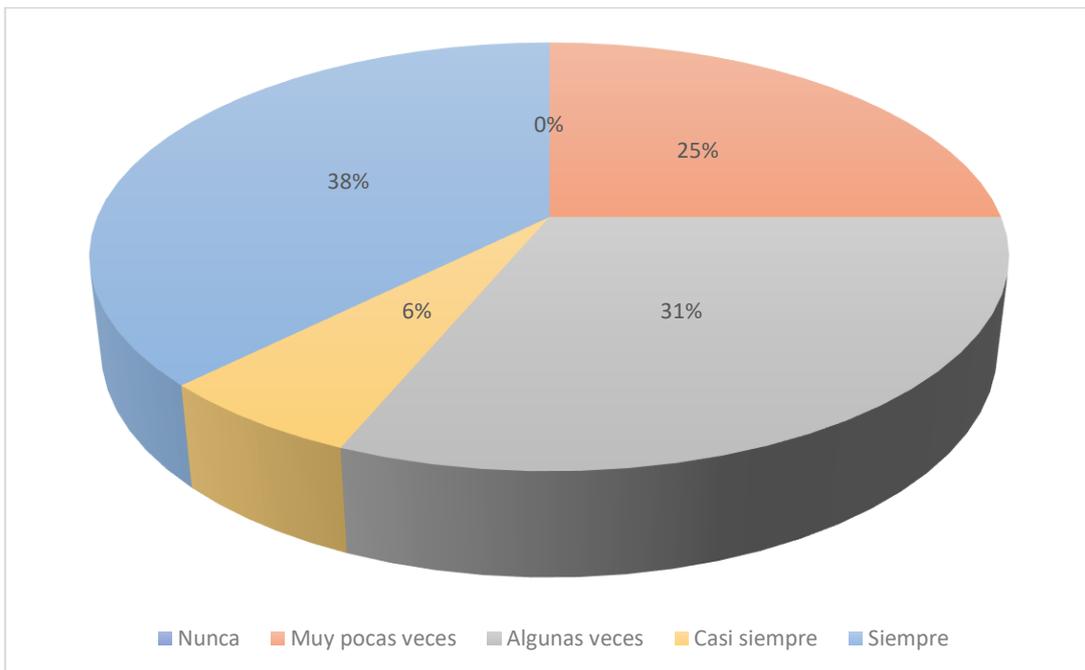


Figura 12. La gerencia motiva el éxito de sus empleados.

Fuente: Tabla 1

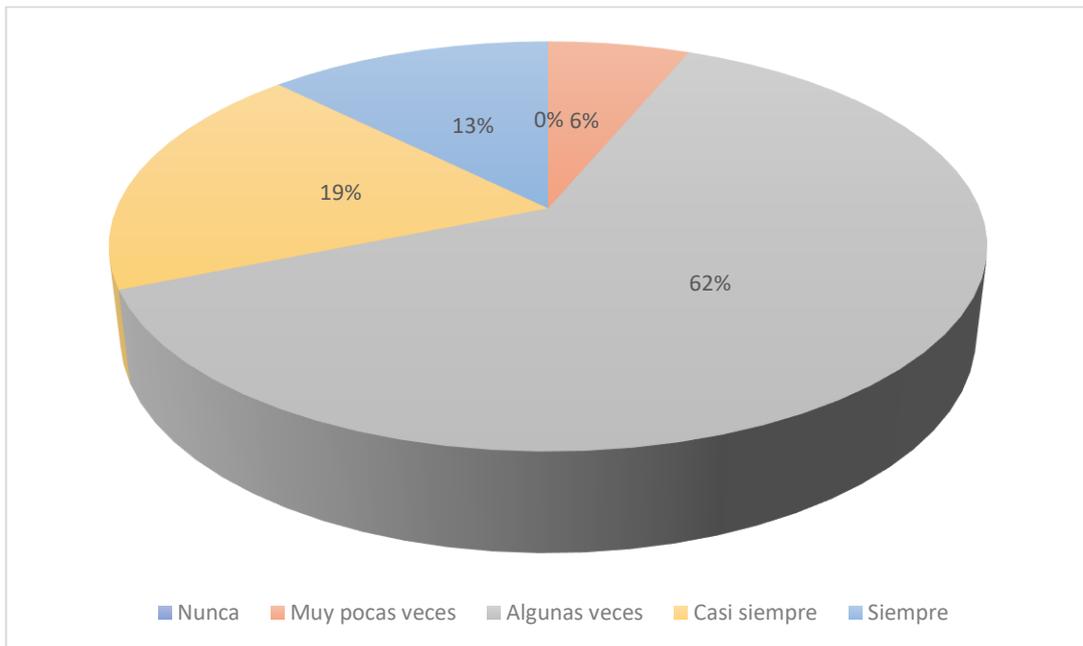


Figura 13. Fortalece el trabajo en equipo y cooperación.

Fuente: Tabla 1

Características de la dimensión motivación laboral en la microempresa Panadería La Moderna, Callería, Pucallpa, 2021.

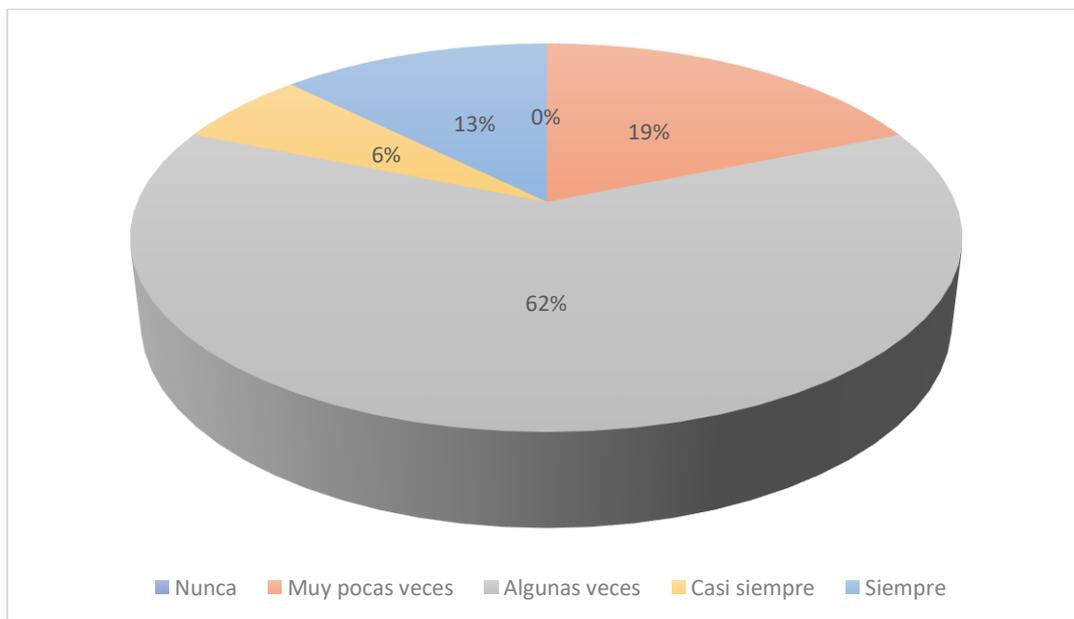


Figura 14. Percepción de logro con su desempeño

Fuente: Tabla 1

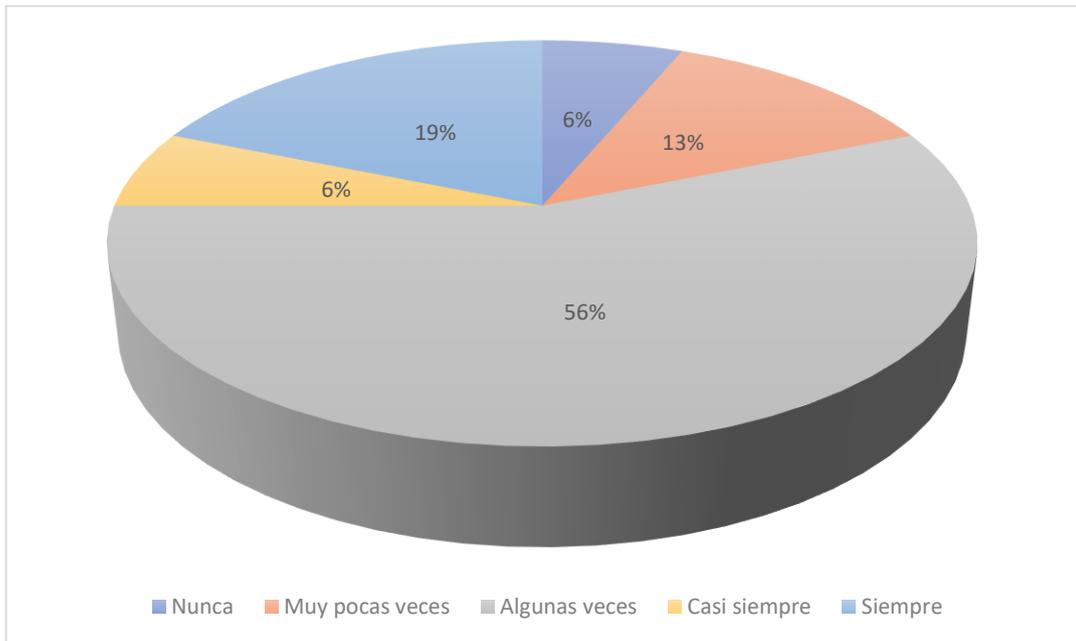


Figura 15. Compromiso con el éxito de la organización.

Fuente: Tabla 1

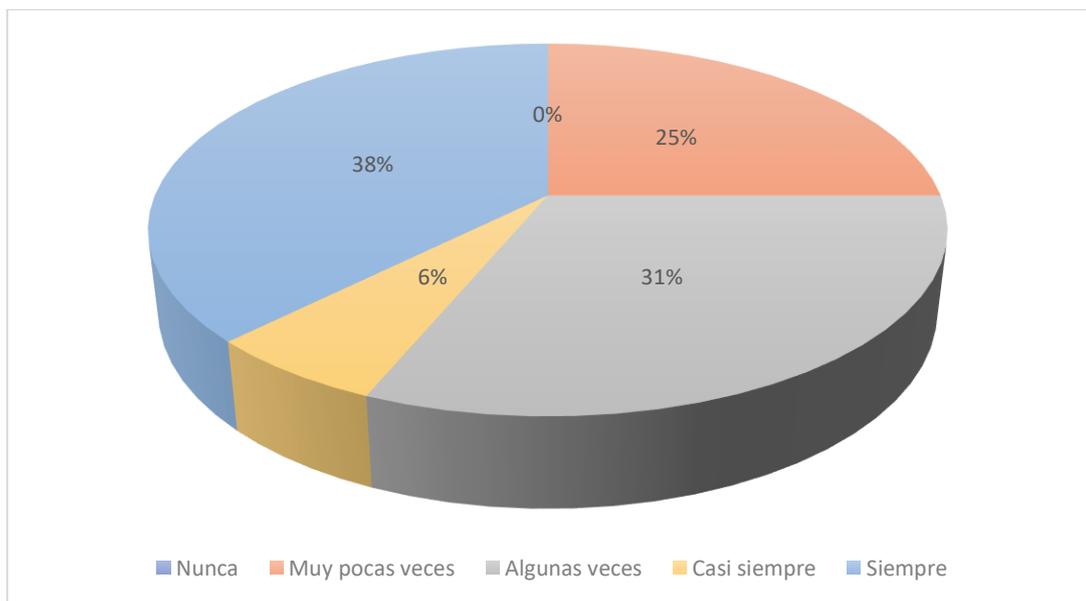


Figura 16. Promoción del desarrollo personal.

Fuente: Tabla 1