



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERÍAS DEL
DISTRITO DE LA ARENA, 2023.**

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

AUTORA

SIMBALA SILUPU, YOSIBEL NOHELY

ORCID: 0009-0009-2982-6942

ASESOR

CENTURION MEDINA REINEIRO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

Chimbote – Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0203-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **17:45** horas del día **13** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE LA ARENA, 2023.**

Presentada Por :
(1211090080) **SIMBALA SILUPU YOSIBEL NOHELY**

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

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE LA ARENA, 2023 Del (de la) estudiante SIMBALA SILUPU YOSIBEL NOHELY , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 03 de Octubre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

JURADO

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Presidente

Mgtr. Zenzain Cordero Carmen Rosa

ORCID:0000-0001-6079-2319

Miembro

Mgtr. Llenque Tume Santos Felipe

ORCID:0000-0001-9140-3451

Miembro

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado el conocimiento necesario y no soltarme de su mano para no rendirme, habiéndome permitido llegar hasta el final del estudio de investigación.

A mi madre que es mi guía desde el cielo y me acompaña en cada paso que doy, a mi familia por su motivación constante y de impulsarme a tener deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios por darme la salud y la fortaleza para culminar mi tesis, e iluminarme de conocimientos llenos de sabiduría para poderlos plasmar en mi trabajo de investigación.

A mi padre, a mis hijos, a mis hermanos y a mi esposo que sin su apoyo nada de esto fuera posible, las palabras quedan cortas para expresar la emoción de haber llegado hasta el final sin rendirme, logrando alcanzar lo propuesto

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Acta de sustentación	II
Constancia de originalidad.....	III
Jurado	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice general	VII
Lista de tablas	IX
Lista de figuras	X
Resumen	XI
Abstracts	XII
I Planteamiento del Problema de Investigación.....	1
II Marco teórico	
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Hipótesis.....	23
III. Metodología	
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de la investigación	24
3.2 Población y Muestra	25
3.3 Variables. Definición y Operacionalización	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	27
3.5 Método de análisis de datos	28

3.6 Aspectos Éticos	27
IV. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIÓN.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
Referencias bibliográficas.....	57
ANEXOS	
Anexo 01 Matriz de consistencia	66
Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	67
Anexo 03 Validez del instrumento.....	69
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento	81
Anexo 05 Formato de consentimiento informado.....	82
Anexo 06 Documento de aprobación de la institución	85
Anexo 07 Evidencias de ejecución	88

Lista de Tablas

Tabla 1. características del clima laboral de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.....	30
Tabla 2. características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.....	35
Tabla 3. propuesta de mejora del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena,2023.....	39

Lista de Figuras

Figura 1. Relaciones entre trabajadores.....	31
Figura 2. En la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros.....	32
Figura 3. Existe la confianza para dar a conocer sus opiniones.....	32
Figura 4. Usted acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.....	33
Figura 5. La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo...	33
Figura 6. Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores.....	34
Figura 7. Considera usted, que los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización.....	34
Figura 8. En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente.	36
Figura 9. Como trabajador, cumple con responsabilidad todas las tareas asignadas.....	36
Figura 10. En su centro de labores los capacitan constantemente.	37
Figura 11. El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso.....	37
Figura 12. La empresa tiene políticas de recompensa por su buen desempeño.....	38
Figura 13. La empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores.....	38

Resumen

El presente trabajo de investigación. Propuso como objetivo general determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. En donde se elaboró un plan de mejora que permita dar un valor agregado a las ferreterías de esta localidad, permitiéndoles ser competitivas y cumpliendo con las exigencias que hoy pide el mercado que nos adaptemos a los constantes cambios ya que vivimos en mundo globalizado. La investigación fue de tipo cuantitativa de diseño no experimental, nivel descriptivo de corte transversal, este estudio estuvo conformado por tres ferreterías de la jurisdicción del distrito de la Arena, con una población de 12 trabajadores en general, tomándose como muestra la totalidad de los trabajadores de las ferreterías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas que fueron validadas por expertos, mediante la técnica de la encuesta. Alcanzando los siguientes resultados, en base al objetivo específico 1, en donde el 66.7 % de los trabajadores indica que a veces existe una relación armónica entre todos, el 50 % manifiesta que casi nunca existe una comunicación fluida, el 58.3 % de los encuestados indicaron que casi nunca dan a conocer sus opiniones, el 50 % expresan que siempre asumen sus tareas asignadas con responsabilidad, el 58.3 % indicó que casi nunca la empresa reconoce los logros alcanzados, el 33.3 por ciento indicaron que los jefes nunca y casi nunca toman en cuenta sus opiniones, el 50 % indica que a ellos no se les involucra en el logro de los objetivos, el 41.7 % indica que nunca le reconocen su horas extras, el 58.3 % opinan que siempre cumplen con responsabilidad con todas las tareas asignadas, el 50 % indican que casi nunca los capacitan constantemente, el 50 % indicaron que a veces realizan el trabajo con dedicación y compromiso, el 33.3 % indicaron que nunca la empresa cuenta con políticas de recompensa por su desempeño, el 50 % indicó que a veces la empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de las mismas. De tal manera se concluye que las ferreterías del distrito de la Arena en pocas ocasiones recompensan la ardua labor que desempeñan cada uno de sus colaboradores por ende la falta de comunicación y motivación puede ser perjudicial para estas ferreterías, conduciéndolas al cierre de sí misma y es necesario y relevante que implementen este plan de mejora para poder ser conducidos a la productividad y el crecimiento en el rubro ferretero.

Palabras clave: clima laboral, desempeño de los trabajadores.

Abstracts

The present research work. He proposed as a general objective to determine the characteristics of the work environment to improve the performance of the workers of the hardware stores of the Arena district, 2023. Where an improvement plan was developed that allows adding value to the hardware stores of this town, allowing them to be competitive and comply with the demands that the market demands today that we adapt to the constant changes since we live in a globalized world. The research was of a quantitative type of non-experimental design, descriptive cross-sectional level, this study consisted of three hardware stores in the jurisdiction of the Arena district, with a population of 12 workers in general, taking all the workers as a sample. of the hardware stores, to whom a questionnaire of 13 questions was applied that were validated by experts, through the survey technique. Reaching the following results, based on specific objective 1, where 66.7% of the workers indicate that sometimes there is a harmonious relationship between all of them, 50% state that there is almost never fluid communication, 58.3% of the respondents indicated that they almost never make their opinions known, 50% express that they always assume their assigned tasks responsibly, 58.3% indicated that the company almost never recognizes the achievements made, 33.3 percent indicated that bosses never and almost never take into account account their opinions, 50% indicate that they are not involved in achieving the objectives, 41.7% indicate that they never recognize their overtime, 58.3% believe that they always comply responsibly with all the assigned tasks, the 50% indicate that they are almost never constantly trained, 50% indicated that sometimes they carry out the work with dedication and commitment, 33.3% indicated that the company never has reward policies for their performance, 50% indicated that sometimes the The company has mechanisms that encourage their participation and creativity. In this way, it is concluded that the hardware

stores in the Arena district rarely reward the hard work carried out by each of their collaborators, therefore the lack of communication and motivation can be detrimental to these hardware stores, leading them to close themselves and it is necessary and relevant to implement this improvement plan in order to be led to productivity and growth in the hardware industry.

Keywords: work environment, worker performance.

I.-Planteamiento del problema

En Piura específicamente en el distrito de la arena existen empresas dedicadas al rubro de las ferreterías que sus trabajadores tienen problemas como la falta de comunicación con su gerente lo cual trae como consecuencia el bajo rendimiento de los trabajadores y esto perjudica en la productividad poniendo en riesgo a la empresa, a los propietarios y trabajadores, este problema afectaría el cierre de la empresa por la baja productividad y la única forma de lograr que se mejore el clima laboral, es de que refuercen la comunicación, la participación, el trato entre trabajadores y jefes, para poder tener una excelente ambiente de trabajo y logrando una relación más efectiva . Pero este problema no solo se da a nivel local, nacional sino también a nivel internacional.

En España se menciona en el periódico de RR HH digital (2021) consideran que los trabajadores son el recurso más importante dentro de las organizaciones y esto debe de elaborar en un ambiente saludable que preste las condiciones esenciales con relación laborales bien definidas y de respeto y que le ayuden al trabajador a tener compromiso identificándose con la organización al estar bien beneficiados con la empresa y con los objetivos y que se trabaje en un conjunto para lograr alcanzarlos de todo esto se deduce que el clima laboral de las empresas es una herramienta fundamental para identificar los ojos rojos que puedan poner en riesgo salud física y mental de los mismos y mejora la productividad que permite un crecimiento óptimo

En México se habla mucho de que en el lugar en donde se elabora siempre es utilizado como un punto relevante para dar saber dar a conocer el nivel de motivación de los trabajadores en las empresas en el ambiente laboral debemos ser muy cuidadosos porque un ambiente de trabajo muy cuidado en donde siempre se trata de motivar el talento humano ya que es el factor principal para crear un buen ambiente de trabajo en donde los empleados dan lo mejor de Sí y por entes que ha llegado de identificar que un buen ambiente laboral adecuado y un desempeño laboral óptimo permite una mayor productividad.

Ortiz y Cruz (2008), De la misma forma los autores hablan mucho de que las empresas deben ser reestructuradas a efecto de que lo cubra las exigencias del mundo laboral actual concentrándose en la razón de cada teoría en relación a su aplicación en las empresas actuales aquí se aquí se presentan las varias competencias que el administrador ha ido adquiriendo conocimiento a lo largo de esos innumerables enfoques que están

dentro de la Administración actual y que en ese ambiente es tan competitivo y hay que estar acorde de las exigencias que hoy exige el mercado y por ende es una ciencia primordial social y empresarial (Obon, Fortín, Lourdes y Chiavenato 2019).

En Colombia se habla mucho del clima organizacional que es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial y se estudia en profundidad diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización que ayuda a evidenciar la importancia del crimen los cambios organizacionales De igual forma se exponen los diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición diagnóstico y que se consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización las creencias costumbres y prácticas empresariales para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo que hace que el trabajador no responda con un buen rendimiento y su incidencia en los cambios organizacionales en donde se manifiesta que es importante darle prioridad necesaria siendo el eje principal el clima organizacional dentro de una organización. García solarte (2009)

A nivel nacional si bien es cierto que el clima laboral es un factor relevante en las empresas y que cada vez que pasa el tiempo debemos seguir innovando y dando valor agregado a la empresa en donde debemos de aportar con ideas óptimas que beneficien de manera positiva en el mercado Nacional los autores hablan sobre el clima laboral que es el ambiente en que se referencia a la parte interna de la empresa en donde se puede ver las emociones de su equipo de trabajo Es decir sus colaboradores y que actualmente está muy relacionada con la motivación y mientras más motivados estén va a ser mejor el desempeño laboral ya que es un indicador de rendimiento laboral de los miembros del equipo.(flores Tang y Delgado Barnales del 2021).

En el diario el peruano en 2022, las organizaciones que tienen alta productividad fomentan una cultura innovación y logran buenos resultados se esmeran en mejorar su clima laboral ya que esto les permite grandes logros y que son el resultado de tener colaboradores motivados felices y con el compromiso de hacer lo mejor en su día a día en el lugar en donde trabajan.

En Piura en el 2023, con el paso del tiempo las teorías de la Administración han evolucionado Así, el concepto de administración se enriqueció paulatinamente con diversos aportes con la dimensión social del hombre y la importancia de la motivación en su desempeño facilitando una visión completa de la persona dentro de la organización por

lo que da como resultado de esta interacción que aparece en el clima laboral como factor determinante de la organización cuya importancia radica en los resultados de la misma ferretería del distrito de la Arena. También tienen una alta Competencia por lo que se ven en la necesidad de adecuarse a la situación del mercado actual exige para poder ser rentables y esto depende de que el clima laboral en el día a día que se desempeñe su labores sea el más adecuado ya que con un buen desempeño laboral hoy en la actualidad toda empresa debe contar con un ambiente grato especial y único que permite a los trabajadores que se identifiquen con las empresas que los conduzca lograr objetivos de manera personal y organizacional demostrando el potencial de cada ser humano posee si trabaja en un ambiente agradable que permita que alcancen grandes logros. De esta forma hoy en día las empresas vienen a ser un Pilar muy importante porque son la conexión entre la estructura, los procesos y el comportamiento de los trabajadores, permitiendo que todos estos elementos sean relacionados constantemente formando un buen clima organizacional en donde los conduzca a dar lo mejor de Sí en sus actividades diarias que benefician mucho a la empresa para poder ser conducida al crecimiento empresarial.

El clima laboral es de gran importancia para toda institución ya que eso se basa en la comunicación, el grado de confianza de estar y sentirse en un lugar seguro donde se pueda sentir un buen ambiente laboral, basada en cosas básicas como el amor por el trabajo que se está realizando dar lo mejor de sí, siendo productivo y por tal motivo se debe contar con las condiciones adecuadas para poder ofrecer un buen servicio y poder lograr un óptimo desempeño laboral mostrando capacidad y vocación por el trabajo que se realiza. Los trabajadores que laboren en estas empresas son la pieza clave para poder alcanzar sus objetivos y metas tanto personal como a nivel de la organización permitiendo que cada colaborador se siente identificado siempre con la empresa para poder lograr que sea más productiva y permitiendo cumplir con los estándares de calidad que exige el entorno competitivo cuya finalidad lo que se pretende es contribuir en el desarrollo continuo de estas.

En la localidad del distrito de la arena hoy el clima laboral es una de las variables que debe ser reestructurada por ser el motor principal siendo un factor que hay que darle la importancia al ambiente laboral en el que se trabaja porque no son las adecuadas, dando mayor énfasis de que se debe valorar más el Talento humano de todos los colaboradores y esto nos va a Conducir a permitir lograr un óptimo desempeño de los mismos, dando una mejor visión, teniendo como objetivo principal determinar las características del

clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena,2023.

sobre la base de la problemática antes planteada es posible formular la siguiente pregunta ¿cuáles son las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías de la arena, 2023; así mismo se plateó el objetivo general: Determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

Para dar respuesta al objetivo general se formularon los siguientes objetivos específico: Describir las características del clima laboral de las ferreterías del distrito de la Arena,2023. Describir las características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Elaborar una propuesta de mejora del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena,2023.

Ante circunstancias en las que se vivimos actualmente en el mundo, la actitud del ser humano vive ciertas transformaciones, porque se enfrentan a diversas problemáticas. La empresa peruana se ve obligada a utilizar estrategias que le permitan alcanzar grandes y óptimos resultados que conduzcan al crecimiento productivo de la empresa.

La investigación que se está realizando cumple un rol muy importante que en lo que es el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en las ferreterías ya que hoy en día se trabaja en un ambiente muy estresante por la falta de comunicación que es el principal factor que les indica a los empresarios a descubrir necesidades insatisfechas, es decir que no cubren las expectativas de los trabajadores, por ende el clima laboral debe ser reestructurado para poder mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores en donde se sientan motivados realizando el trabajo en el cuál se desempeñan y esto les va a permitir crecer en el mercado tan competitivo en el que actualmente se vive cumpliendo con los estándares de calidad en este ambiente laboral que cada vez es más exigente, las ferreterías tiene que mejorar el desempeño de los trabajadores innovando e implementando estrategias que les permitan crear un ambiente donde los trabajadores se sientan motivados marcando la diferencia de la competencia y sintiéndose cómodos con el trabajo cómodos con el trabajo que realizan.

El para qué de esta investigación, se hace con el único propósito de que se mejore el ambiente laboral en el que se trabajan las ferreterías en donde el líder de la empresa les dé el trato idóneo y adecuado, porque está porque está siendo motivado o porque existe cierto grado de confianza que les permite dar lo mejor de sí en el trabajo, permitiéndole darle un valor agregado de calidad que les permita a los trabajadores que se sientan identificados con la empresa, con esto se busca lograr que todas las personas que laboran dentro de estas ferreterías se sientan satisfechos, motivados dándole el trato que se merecen para poder responder con productividad, ya que si se vive un ambiente cesante puede llegar a perjudicar a la empresa ya que conduciría el cierre de estas y precisamente lo que se busca es crecer e innovar implementando ciertos factores que le va a permitir a los empresarios alcanzar.

Es justificable capacitar al personal porque es la matriz principal que permite alcanzar el éxito, logrando grandes beneficios para la empresa que promueve su crecimiento, por tal razón se debe capacitar constantemente al personal por que hoy vivimos en un ambiente globalizado que está lleno de constantes cambios y hay que adaptarnos a ellos para poder mejorar el ambiente el entorno en el que se vive cotidianamente, adoptando sistemas institucionales de recursos humanos.

Esto va a permitir que las ferreterías crezcan, se consoliden al pasar el tiempo y que puedan tener una visión hacia Nuevos Horizontes que le impulsen el crecimiento continuo de está, enfocándose siempre que tiene que tener presente todos los aspectos claves para poder ofrecer un buen clima laboral que conduzca a los trabajadores hacer cada vez mejor y para poder lograr el máximo desempeño laboral de los trabajadores generando grandes beneficios para la empresa.

II Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Montejo & Romero (2019) realizaron una tesis titulada «*Clima Organizacional de la empresa sociedad ferretera de comercio en su sede buga para el año 2019*» el objetivo de esta investigación se centró en poder identificar la percepción del clima laboral en la sociedad ferretera de comercio en su sede de Buga, la metodología que se empleó en esta investigación es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo. La recolección de información se realizó mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, para poder determinar cuáles son los posibles factores que impiden un buen clima organizacional, la población de esta investigación fueron los trabajadores y su muestra los 51 trabajadores por completo, para el procesamiento de la información recogida en campo se utilizó el programa Excel y dentro de los resultados que se obtuvieron que el 96.6 % manifiestan que las relaciones interpersonales son muy buenas, el 65.5 % indicó que la empresa si impulsa el trabajo en equipo, en cuanto a la solución de conflictos el 48 % opinó que los conflictos si se resuelven satisfactoriamente, mientras que los otros no opinan o consideran que nunca se resuelven, el 41.38 % indicaron que los colaboradores si cooperan por alcanzar los logros de la empresa, el 44.8 % manifiestan que si son considerados sus participaciones y que se consideran sus opiniones en la toma de decisiones de la empresa, el 65 % señalaron que son muy responsables con las actividades que desempeñan cotidianamente, en cuanto el 65.5 % indicaron que las estrategias y las herramientas que se aplican en la empresa si funcionan por existe una eficiente comunicación debido a que indica un porcentaje alto, en cuanto a la compensación que se les da a los trabajadores señalaron que el 51.7 % indican que si están de acuerdo con la compensación que se les da, mientras que el 48.3 % muestra un desacuerdo en cuanto a lo que se les compensa, en cuanto al reconocimiento que se les da a los colaboradores 58.6 % indica que es regular el reconocimiento que se les da por los logros alcanzados durante un determinado periodo, el 72.4 % indica en su mayoría que la empresa si les brinda la estabilidad necesaria y suficiente para ofrecer un trabajo altamente calificado, en cuanto a la motivación que se les da un 41.4 % indica que la empresa si los motiva su

buen desempeño y que el compromiso que tienen con la labor que desarrollan por lo tanto es preciso señalar de que si se mantiene un buen clima organizacional, pero que también existe cierto nivel de insatisfacción personal por parte de cada empleado que llevan trabajando ya más de tres a cinco años de antigüedad en el área de logística, determinado que es hay en donde se debe de reforzar más la comunicación brindándoles más atención en los requerimientos o necesidades que estos trabajadores tienen porque la sobre carga laboral de responsabilidades es grande. En conclusión se determinó que cuanto más reconocimientos, incentivos económicos e incentivos emocionales tenga el trabajador hace que tenga un mayor nivel de productividad generando un valor agregado al trabajo que realiza de manera cotidiana, por ende siempre se debe de influenciar al trabajador de manera positiva, es importante realizar reuniones o actividades que les permita involucrar a la familia de los trabajadores en donde van a pasar mayor tiempo con ellos y que su vida sea equilibrada entre el trabajo y su relaciones personales , otros de los factores que se detectaron y que influyen de manera negativa es la falta de motivación y reconocimiento hacia su personal, y además se detectó de que en todas las áreas el personal debe ser distribuido de manera equitativa para evitar una sobre carga laboral, permitiendo de que exista un equilibrio, uno de los puntos relevantes se detectó, que el proceso comunicativo presenta una oportunidad que se debe de trabajar en mejorar el reconocimiento y la compensación; permitiendo un vínculo entre la empresa y el colaborador forjando el compromiso del empleado y facilitando la identificación de este con los objetivos organizacionales,

Abreo & Choloquina (2022) realizaron una investigación titulada *“Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “bonilla” en el cantón la maná, 2022”* su objetivo de esta investigación se basó en poder analizar la incidencia que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de la Ferretería Bonilla en el cantón La Maná , para mejorar su posicionamiento en el mercado, la metodología que se empleó en esta investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, la población con la que se trabajó fueron sus trabajadores y su muestra los 34 trabajadores, para el procesamiento de la información recogida se utilizó el programa de Excel en este estudio de investigación se demostró que la falta constante de capacitación conduce a realizar un trabajo deficiente en donde afecta de manera significativa en la productividad de la organización, otro de los resultados que se obtuvieron fue que el gerente de esta empresa reconoció que en su centro de labores no cuentan con las herramientas necesarias para un buen desempeño de los trabajadores. El

79,40 % de los mismos empleados indican que raras veces se ejecuta una formación para realizar sus destrezas y desempeño llegando a la conclusión, de que si los trabajadores estuvieran mucho más capacitados y motivados los resultados de productividad y crecimiento fueran otros y se vieran reflejados de manera significativa, En relación con las habilidades después de la capacitación, el 88,20% consideraron de que siempre son eficientes, el 82,40% afirmaron que siempre tienen un excelente rendimiento después de una capacitación y el 100% manifestaron que siempre la capacitación constante les ha permitido tener un desempeño favorable en sus puestos de trabajo, por lo tanto es primordial que la empresa realice constantemente capacitaciones en beneficio del personal, para lograr el óptimo desempeño en sus actividades, perdiéndoles ser más productivos para la organización, el cuál los va a direccionar a un crecimiento oportuno. Se establece que el 76,50% del personal encuestado mantiene que la existencia de nuevos conocimientos mejora el desempeño laboral para otorgar calidad en las ocupaciones diarias, brindando excelencia a los clientes, esto va a permitir que los empleados estén actualizándose contantemente sus competencias hacía el realce de ventas y satisfacción de los clientes, el 100% de los empleados consideraron que siempre las capacitaciones de forma constante brindan un desempeño adecuado para laborar eficientemente con habilidades competitivas.

Marcillo (2021) realizó un estudio de investigación , «*Cultura organizacional y desempeño laboral en el sector ferretero de la ciudad de Jipijapa*» el objetivo de este estudio es Determinar cómo incide la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados del sector ferretero de la ciudad de Jipijapa, dentro de su metodología de estudio que se empleó fue de nivel cuantitativo y de tipo descriptivo, utilizando como su población a los trabajadores de esta misma y su muestra los 141 trabajadores. La recopilación de información se dio mediante el instrumento del cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, y para obtener los resultados se realizó una tabulación en el programa Excel. Obteniendo como resultado de esta investigación los hallazgos más relevantes que indicaron que el 42 % señalaron que si cuenta con una adecuada cultura organizacional, el 63 % indicaron que el desempeño laboral es normal y que existe una relación de 0,628 % de acuerdo a los factores de desempeño laboral (ambiente laboral, cultura organizacional, incentivos, satisfacción laboral, competencia educación, conocimiento y experiencia) y ventaja competitiva (liderazgo por costo, diferenciación, concentración), demostrando que es de vital importancia el desempeño laboral para

obtener ventajas competitivas. Se concluye que el desempeño laboral tiene incidencia en las ventajas competitivas. es de que aquí no se mantiene una adecuada cultura organizacional, pero si un significativo desempeño laboral que lo que busca es poder fidelizar a sus clientes, reconociendo que es necesario implementar estrategias que busquen incrementar aún más el rendimiento laboral de los trabajadores , llegando a determinar que en cuanto haya más cultura organizacional el desempeño de los trabajadores va ser más productivo y beneficioso para la empresa ferretera, y aun así es considerable seguir mejorando la cultura organizacional para que las empresas puedan tener un crecimiento significativo gracias al cumplimiento de los empleados en sus tareas encomendadas, sin embargo es necesario mantener fijados y establecidos los lineamientos organizacionales aplicando estrategias que permitan que se incrementen el rendimiento laboral de los empleados y de esta manera pueda ofrecerse un buen servicio al cliente, el cuál cumpliría con las exigencias de los mismos en donde se vería reflejado en el aumento del flujo de ventas. Detectando como la razón esencial en esta investigación de que no existe una buena cultura organizacional, motivo por el cuál no se puede evidenciar y sustentar el crecimiento de estas empresas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Segura Segundo (2022), realizó un estudio de investigación denominada «*Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la ferretería jsv srl Cajamarca 2019.*» el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JSV SRL Cajamarca, 2019. La metodología empleada es de nivel correlacional y su diseño no experimental y por su secuencia temporal transversal, su población en este estudio estuvo enfocado en los colaboradores teniendo como muestra a los 30 colaboradores, aquí se aplicó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, para el procesamiento y tabulación de la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS , en donde se han obtenido que el 42 % indicaron que la empresa si les da la oportunidad para que puedan demostrar su capacidad de liderazgo, el 32 % manifestaron que sí se les hace participes en la solución de un determinado problema , el 42 % manifestaron que si existe cierto grado de compañerismo entre todos los miembros quienes laboran y el 21 % opinó que casi nunca existe una buena comunicación, el 48 % opinó que la colaboración positiva siempre suma para poder fomentar un adecuado ambiente laboral, el 38 % expresa que

casi siempre un trabajo en equipo es fundamental para mejorar el desempeño de los empleados, el 54 % manifestaron que los factores actitudinales como la responsabilidad de cada empleados siempre son esenciales para toda organización, mientras que el 61 % manifestaron que los factores operativos son de vital importancia para lograr un óptimo desempeño, cuando se habla de estos factores se hace referencia a las habilidades que tiene para poder desarrollar las actividades asignadas, cuando los empleados brindan un servicio de calidad es un indicador de que las relaciones interpersonales con todos los miembros son buenas. Esto significa que, los empresarios deben gestionar la acción social del liderazgo para motivar y promover un mejor desempeño laboral a sus colaboradores, concluyendo que la empresa si presenta un deficiente trabajo en equipo, falta de motivación, inapropiadas relaciones interpersonales, ausencia de capacitaciones para mejorar conocimientos y procedimientos e implementación de políticas de comunicación y participación de los colaboradores en el proceso de toma de decisiones. Situación que conllevó a no cumplir con las tareas asignadas en tiempo real y que perjudicó su desempeño laboral de los trabajadores, deduciendo que los gerentes deben de aplicar mecanismos que ayuden a motivar y promover un buen desempeño laboral de todo su personal, ya que los empleados consideran que si cuentan con la capacidad de poder trabajar en función a un objetivo en común y de involucrarse para lograr grandes resultados cumpliendo con las metas establecidas.

De La Torre & Vásquez (2021), realizaron una tesis de investigación denominada *«Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa ferretería el sol srl. Cajamarca 2021»*, su objetivo de este estudio de investigación es determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en Ferretería El Sol SRL Cajamarca 2021, la metodología de esta investigación es la Unidad de análisis y para este presente estudio la unidad de análisis es la empresa Ferretería El Sol y nuestra unidad de observación serán todos colaboradores que laboran en dicho establecimiento, la población son los colaboradores de esta ferretería y su muestra fueron la totalidad de los mismos es decir sus 25 colaboradores que trabajan dentro de la empresa, el diseño de investigación del estudio realizado es no experimental transversal en donde tendrá variables independientes, ya que los resultados no se manipularon y el diseño es transversal porque se recogió la información en un solo momento, los resultados que se obtuvieron en este estudio, se pudo confirmar que existe una relación bastante positiva entre ambas variables de estudio, dando como resultado un grado de correlación de 0,711 y un nivel de confianza

del 95 % muy aceptable, también se pudo determinar que si existe una buena motivación y una fluida comunicación que viene hacer beneficiosa para lograr un buen nivel de confianza, permitiendo tomar buenas decisiones. Con respecto a los objetivos específicos del estudio se determinó que existe una correlación o asociación lineal positiva entre las dimensiones métodos de mando, fuerzas motivacionales, procesos de comunicación, procesos de influencia y toma de decisiones con un coeficiente de correlación de 0.311, 0.654, 0.567, 0.705 y 0.670 con un nivel de confianza del 95% según análisis de correlación

Pérez y Ramos (2021), realizaron una tesis denominada «*influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera Bustamante s.a.c. – Cajamarca 2019*» el objetivo de este estudio de investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Bustamante s.a.c. – Cajamarca 2019, El método que se aplicó en la investigación es deductivo en el cuál se formularon hipótesis para esta investigación, el diseño de este estudio es no experimental de tipo transversal, ya que aquí no se manipularon ninguna de las dos variables de estudio lo cuál permitió que solamente se observe y se analice la problemática en su contexto natural en el que se encontró pero que además se dividió en una investigación transversal por que recogió la información en un determinado momento, la población estuvo representada por los colaboradores y su muestra los 26 colaboradores de la empresa ferretera, el instrumento que se utilizó para la recolección de información en este estudio fue el cuestionario mediante una encuesta que se aplicó a los colaboradores, los resultados se obtuvieron mediante el uso de la prueba de Pearson, en donde se encontró que el clima organizacional influye en el desempeño laboral ($r=0.556$), siendo el valor de significancia $p=0,048$ (cumple que p se concluye y se determina de que existe una influencia directa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a mayor inconveniente del clima organizacional, existirá una baja satisfacción laboral y viceversa en la empresa Bustamante s.a.c. – Cajamarca 2019. También se describió las expectativas de los de los colaboradores con respecto al compromiso que estos tienen con la empresa que laboran, donde se pudo observar que el 50% de los colaboradores opinaron que con frecuencia realizan capacitaciones al personal en la empresa, así como el 52.9 % afirmó que existe un compromiso normativo. sobre el desempeño laboral, asimismo se determinó que los empleados estarían comprometidos en la medida en que sus necesidades y expectativas se vean satisfechas

en estas relaciones de intercambio. De la misma forma opinaron los Colaboradores respecto a que si existe una buena y adecuada comunicación en las distintas áreas de la empresa donde se observó que el 38 % de los encuestados opinaron a veces existe una eficiente comunicación interna dentro de las áreas, como también el 50 % de los encuestados opinaron que casi nunca se realiza un adecuado intercambio de información y opinión entre jefe y colaborador, los encuestados también manifestaron que el 54 % opinaron que a veces el gerente presta atención a la información que le comunican por lo que no muestra mucho interés, en cuanto en la relación que se mantiene entre trabajadores de las distintas áreas manifestaron que el 31 % de los encuestados opinaron que casi nunca las relaciones entre compañeros de trabajo son buenas, el 38 % también afirmaron que casi nunca realizan un buen trabajo en equipo, finalmente se llega a la conclusión de que en esta empresa no existe una buena influencia en los trabajadores por muchos factores, siendo el principal la falta de comunicación que existe con sus trabajadores, por lo que la organización le hace falta hacer partícipes de sus objetivos a sus trabajadores incluyéndolos en la toma de decisiones para lograr un óptimo desempeño.

Como no se encontraron antecedentes a nivel de la región ni tampoco locales se han considerado estos antecedentes más cercanos.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Montero & Vera (2020), realizaron una tesis titulada «*Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa promart, nuevo Chimbote, 2020.*», el objetivo de este estudio de investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa retail Promart, Sede Nuevo Chimbote, 2020. El tipo de investigación que se empleó fue de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional, la recolección de datos se realizó mediante el instrumento del cuestionario a través de la técnica de la encuesta y se recopiló toda la información en un determinado momento, la población de estudio de esta investigación fueron los trabajadores del área de atención al cliente, su muestra que se tomó fueron los 75 trabajadores de la empresa anteriormente mencionada en donde se concluyó que si existe una relación entre ambas variables, donde se observó que el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman realizada para estas variables, fue de 0,478, lo que nos permite decir que hay una relación positiva moderada entre la

inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores, en donde se determinó que cuanto más alta sea la inteligencia emocional de alguna y/o forma mejora el desempeño de los trabajadores.

Aquí se mostró que el 58.7% de los trabajadores consideraron su inteligencia emocional de manera media, también el 62.7 % de los trabajadores encuestados manifestaron que el nivel del desempeño dentro de su empresa es bajo, el 61.3 % manifestaron que su productividad es media, teniendo presente que Promart es una empresa que trabaja bajo el cumplimiento de las metas y es necesario que el trabajador sea productivo, lamentablemente aún no se logró llegar a una predominancia alta en su productividad, siendo el factor relevante la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño. Mediante el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, se pudo comparar los resultados, determinando que no se logra una productividad efectiva.

Vera (2020) realizó una tesis titulada *«plan de marketing interno para mejorar el desempeño del colaborador en la empresa Sodimac s.a. sucursal de Chiclayo – 2018»* el objetivo de investigación de este estudio realizado, es proponer un plan de marketing interno para mejorar el desempeño del colaborador en la empresa Sodimac S.A. sucursal de Chiclayo – 2018, el tipo de investigación es descriptiva ya que nos ayuda a describir una realidad problemática del tema investigación en un tiempo determinado, el diseño de la investigación es no experimental porque no se manipularon los resultados obtenidos, su población a estudiar son los asesores de ventas de la empresa Sodimac y su muestra los 60 trabajadores, este tesista manifestó que el diseño no experimental contempla la realidad tal como es y cómo se expresa en su contexto natural, en donde recolectó los datos necesarios para luego analizarlos y de esta manera poner alternativas de solución, su instrumento utilizado fue el cuestionario mediante la técnica de la encuesta en donde se recopiló toda la información en un determinado momento, obteniendo como resultado que el 29 % opinó que están muy de acuerdo de que se realicen capacitaciones constantemente, de la misma forma el 46 % los empleados manifestó que se encuentran en desacuerdo con el sueldo que perciben por las horas extras que realizan, llegando a la conclusión que se debe de implementar un plan de marketing interno para poder aumentar de manera significativa el desempeño de los trabajadores organización Sodimac S.A, de la misma forma se diseñó un plan para aumentar el desempeño del colaborador de la organización antes mencionada en el cuál se debió implementar para mejorar el

desempeño del colaborador y con ello lograr una mejor productividad y el agrado de los consumidores.

Reátegui & Suárez (2019), realizaron una tesis de investigación titulada «*Liderazgo y su relación con el clima laboral de los colaboradores en la empresa HomeCenters Peruanos Oriente SAC, Tarapoto, 2019*», el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre liderazgo y clima laboral de los colaboradores en la empresa HomeCenters Peruanos Oriente SAC, Tarapoto, 2019, el enfoque fue cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional - causal y diseño no experimental de corte transversal, su población fueron los trabajadores de la empresa y su muestra estuvo conformado por 152 trabajadores, se aplicó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron que la variable liderazgo se relacionó con las dimensiones del clima laboral, el mismo que fue comprobado con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, en donde se obtuvo 0,000; menor al margen de error 0.05; permitiendo así aceptar la hipótesis de estudio. El cuál permitió concluir que el liderazgo si se relacionó de manera positiva y significativamente en la laboral de los colaboradores en la empresa HomeCenters Peruanos Oriente SAC, Tarapoto; además el grado de correlación fue considerable de 0,811; pues esto dio a entender que mientras exista un mejor liderazgo por parte del gerente de la empresa, el clima laboral entre los colaboradores será mejor.

2.2 Bases teóricas

Conceptos de clima laboral

Bordaz (2016), «El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización, y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.»

París & Castro (2022), estos autores hablan que «el clima organizacional está relacionado con la motivación de los miembros de la organización, quienes se están adaptándose constantemente continuamente para satisfacer sus distintas necesidades. El concepto surge como una manera de conectar los requerimientos individuales con la dinámica organizacional y puede entenderse como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por las personas. Es a su vez una fuerza que influye en sus conductas. Por eso se convierte en un factor fundamental ya que se relaciona significativamente con variables como el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en una empresa.

De este modo el clima funciona como un eslabón entre el comportamiento de las personas y el desempeño organizacional. Y determina la forma en que el trabajador o trabajadora percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña. No se ve ni se toca, pero afecta todo lo que sucede dentro de la organización y se ve afectado por lo que sucede dentro de esta. Lo integran una serie de elementos que condicionan el tipo de ambiente en el que laboran los empleados» (p,7).

Pilligua y Arteaga (2019), según autores como (koys y Decottis,1991) citados por (pilligua,2017), «manifiestan que, el clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, el primero se aplica mediante estudios personalizados con los trabajadores de las empresas, mientras que el segundo, se realiza a nivel de la organización, ambos miden el nivel de persecución que tienen los trabajadores, sobre las experiencias que viven dentro de la empresa.»

así mismo (Estrada, Guerrero, Machado, y cañedo 2009) «consideran que el clima organizacional, despliega una característica predominante en la cultura de la organización, integrada al modelo usual de conductas, creencias y valores compartidos por los individuos en una organización.»

«Luego, el clima laboral, es un referente de gran importancia en las organizaciones, que pretenden ser competitivas y se preocupan por el personal que labora en ellas, estas empresas, intentan lograr un continuo mejoramiento del ambiente de su organización buscando incrementar los niveles de productividad, prestando mayor consideración al recurso humano, donde el bienestar en las personas y la motivación que tengan, son los pilares básicos para ser productivos.»

Hinojosa (2016), habla sobre los beneficios del clima laboral en donde comenta que debemos poner más énfasis y detectar primero la situación actual de la organización en cuanto al ambiente de trabajo, en cómo es que se siente el entorno en el cual trabajan muchos empleados y esto va a permitir detectar cual es el eje principal para poder aplicar un plan de mejora para cambiar el ambiente laboral en donde se trabaja, dando mayor relevancia a que exista una comunicación bastante fluida entre el líder de la organización y sus trabajadores, permitiéndoles ser más objetivos y participativos en cuanto a los logros que se busca o se pretende alcanzar. (p,5).

Asimismo Garcia en el (2009), citado por Hinojosa Néstor(2016), afirma que es de suma relevancia e importante determinar las características de todos los empleados que laboran dentro de la organización, para poder evaluar el comportamiento de cada uno de ellos siendo estos la matriz principal para poder aplicar un plan de mejora que conduzca a la organización alcanzar grandes objetivos y que esto solo depende de que tanto el trabajador este satisfecho en el lugar en donde desarrolla sus actividades laborales.(p,4)

Tipos de clima laboral

Likert (1968), citado por Vidal y Cardenas (2022), mencionan que el clima laboral puede identificarse según los tipos de clima organizacional que pueden ser: (p,15)

CLIMA AUTORITARIO

AUTORITARIO Y EXPLOTADOR: no existe nivel de comunicación, aquí el empleado se siente atemorizado y realiza el trabajo con miedo.

AUTORITARISMO Y PATERNALISTA: existe cierto nivel de interacción entre el líder y los empleados, en donde se premia a los trabajadores por el buen desempeño laboral, considerando un buen ambiente de trabajo agradable y acogedor.

CLIMA PARTICIPATIVO

CONSULTIVO: aquí se busca que el empleado pueda tomar sus propias decisiones y permite cubrir ciertas necesidades y esto se basa a la confianza que existe.

PARTICIPATIVO EN GRUPO: aquí el líder confía mucho en sus trabajadores, hay bastante confianza y permite alcanzar grandes objetivos propuestos llegando alcanzarlos.

Vidal y Cardenas (2022), consideran que dentro del clima laboral existen ciertas dimensiones que son:

Dimensión de liderazgo dentro de esta se encuentran sus indicadores influencia, interacción y orientación hacia los resultados.

Dimensión de compromiso: con sus indicadores adaptación al cambio, reciprocidad y sentido de pertenencia.

Dimensión de entorno de trabajo: aquí se encuentran las condiciones físicas y humanas. (p,16).

Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus y Aguilar Panduro (2020), dicen que Según los autores (Palma, Rafael, Valero y Jhoan 2014), «mencionan que es la respuesta ante el cumplimiento de las labores asignadas debidamente adecuadas a sus exigencias y requerimientos de la Organización de modo que ser eficiente eficaz y efectivo ayudará al cumplimiento de las responsabilidades designadas para el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas.»

Dimensión comunicación

Urcola (2015), nos hablan que la comunicación cumple un rol muy importante en toda organización, porque nos permite saber con exactitud cuál es la situación actual de empresa de manera interna y externa y que esto solo se da mediante el dialogo en donde se pueden concretar y dar muchas soluciones frente a alguna situación problemática que se presente.

Indicador relaciones entre trabajadores

Goleman y Cherniss (2013), ambos autores comentan que las relaciones entre trabajadores es el conjunto de acciones positivas y/o negativas que se pueden desarrollar dentro de un ambiente laboral y que también se pueden crear ciertos lazos de efectividad oportunamente convirtiéndolos en trabajadores estrellas si se desarrollasen comportamientos y competencias humanas positivas que den origen a una excelente relación entre colaboradores.

Indicador comunicación fluida

Sotelo y Arrieta (2018), estos autores nos comentan que para que exista una comunicación fluida se debe de tener la confianza necesaria entre el líder y sus colaboradores y viceversa, porque es el medio de conexión entre sí, lo cual permite mejorar ciertas dificultades que se presentan en el ambiente de trabajo, permitiendo aplicar distintas estrategias que creen un entorno laboral comunicativo.

Indicador confianza

Santana (2013) se considera que se debe de contar con la capacidad suficiente para poder transmitir la confianza necesaria en el entorno laboral en el que se convive, permitiéndoles resolver cualquier tipo de inquietud que pueda surgir en el ambiente de trabajo y adoptando una actitud muy colaborativa, siendo el medio para ser portador de innumerables conocimientos.

Dimensión liderazgo

Gámez (2021), en su libro el autor nos da a entender que, para poder desempeñar un cargo como líder de una empresa, se debe ser ingenioso porque aplicará su habilidad humana para adoptar estrategias que le permitan alcanzar los resultados esperados, por lo cuál se debe de ser responsable y tener una visión hacia nuevos horizontes que le permita el crecimiento continuo.

Indicador capacidad para delegar responsabilidades

Méndez (2022a) el líder cuenta con la capacidad para poder delegar y asignar labores al personal con el compromiso de enfocarnos directamente en la labor que se indica asumiendo las tareas con responsabilidad, manteniendo una relación muy cordial que permite aportar mucho en el proceso de productividad de la empresa.

Indicador capacidad para reconocer los logros del equipo

Goleman, Boyatzis y Mckee (2016) es de vital importancia reconocer el talento humano de todas las personas que se esfuerzan por realizar una aportación significativa, aplicando factores emocionales para potenciar la unión del equipo de trabajo, en donde el humor y la confianza de uno mismo influyen bastante en el ambiente laboral, fomentando

una actitud positiva de ganar y ganar siempre en compensación al trabajo que se desempeña logrando alto niveles de productividad.

Dimensión participación

Diaz (2017), este autor nos ayuda a comprender y entender de manera directa, a tener bien claro que siempre en toda empresa los jefes deben de permitir la participación de los empleados incluyéndolos y haciéndolos participes de la toma de decisiones, manteniendo una relación cordial con cada uno de ellos ya que el talento humano es de gran ayuda, sabiendo reconocer su trabajo colaborativo, su creatividad y lealtad para cumplir con los tiempos y parámetros establecidos que los conduzca alcanzar metas propuestas.

Indicador considerar sus opiniones

Gadow (2013) es considerado una mejor manera de poder fomentar la participación de cada colaborador, aceptando con mucha humildad su manera de pensar sobre una determinadas situaciones que suelen suceder en el ambiente de trabajo, esto hace que el personal se sienta importante por lo que es escuchado y sus opiniones son aceptadas ya que hacen un aporte significativo por más sencillo que suelen parecer sus ideas, esto permite que todos cooperen de manera conjunta trabajando mucho por alcanzar los objetivos y/o metas de corto y largo plazo.

Indicador involucrarse en los objetivos

Vergara(2015) ser parte de una organización conlleva a que los trabajadores puedan fijarse objetivos empresariales con el único propósito de poder aportar o dar un valor agregado con ideas innovadoras, en donde líder tiene el rol de poder hacer partícipes a cada uno de sus trabajadores involucrándolos dentro de los objetivos de la organización en el cual se sientan satisfechos de poder pertenecer a una empresa en donde los toman en cuenta y que son considerados por su valioso aporte en este proceso en donde se aplican técnicas de mejora.

Desempeño de los trabajadores

El desempeño de la tarea: es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas dentro de las tareas descritas por cada puesto que atribuyen a la organización directa o indirectamente.

Comportamientos contraproducentes, se denominan comportamientos contraproducentes a los actos deliberados que se dan de manera voluntaria que buscan perjudicar a las organizaciones y que son de beneficio para el trabajador.

Desempeño contextual el desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto Estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizaciones.

Castro Mori y Delgado Bardales (2020), Dice que en el desempeño laboral «La eficiencia es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere la consecución de objetivos institucionales la competitividad habilidades Y capacidad laboral personal con alto nivel de motivación y capacitado calidad de vida políticas éticas y comportamientos con respecto a la importancia del trámite de la habilidad humana.» según la autora dice el autor Núñez y Brochero (2019) «es la visión proyectada a futuro en la capacidad de las personas además de la sustentabilidad que es manifestada en el desarrollo del ser humano mediante sus dimensiones espirituales emocionales racionales fisiológicas que integran el desarrollo de las empresas según Carballo en el 2013 citado por Vallejo portalanza en el 2017 para que la gestión empresarial sea exitosa debe estar centrada en los aspectos importantes de las empresas.» sin embargo en Chiavenato (2007) menciona que la importancia en cuanto a las prácticas y políticas que se estipula la organización a su vez eso tiene que ver con la recompensas capacitaciones y la evaluación del desempeño del colaborador.

Leyva (2016), citado por Guartán Andrea, Torres Kleber, Ollague José (2019), afirma que el desempeño laboral es una estrategia que se emplea en las organizaciones y que se utiliza como un factor relevante porque a través de esta herramienta se ve la responsabilidad, capacidad de talento humano con la que la organización cuenta, ya que de esto depende a que se puedan lograr grandes objetivos de mediano y largo plazo.

Dimensión rendimiento en la tarea

Silva (2018) describe que mientras el líder de cada empresa sepa aplicar distintas estrategias y/o métodos que le permita tener siempre activos a sus empleados, puede hacer frente a algún tipo de amenaza que se puede presentar durante la realización de las tareas, comprometiéndolo a desempeñar de manera óptima sus actividades y de la mejor manera posible obteniendo un alto rendimiento en sus labores.

Indicador productividad en el trabajo

Pozen (2013) hace referencia de que muchas veces los colaboradores buscan escalar en el trabajo y lo hacen comenzando por realizar muy bien sus labores encomendadas ya buscan estabilidad laboral lo cuál los convierte en trabajadores muy eficaces porque aplican distintas estrategias que les permite llegar a obtener resultados positivos, dando lo mejor de sí en cada labor.

Indicador responsabilidad

Business (2018) nos manifiesta que el tiempo y la atención que el empleado pueda ponerle a su trabajo cumplen un rol importante porque son factores indispensables que se deben de tener presentes cuando se quiere que los resultados sean excelentes, asumiendo con mucha responsabilidad las labores encomendadas y haciendo énfasis que siempre se debe ser eficiente y eficaz en un trabajo.

Dimensión trabajo en equipo

Ojeda (2022) nos manifiesta que para lograr un buen trabajo en equipo se debe de realizar reuniones que permitan involucrar a todos los empleados con la finalidad de que se pueda interactuar y relacionarse entre sí mismo, tratando en la mejor manera posible de innovar y dar un valor empresarial, dando todas las facilidades que el trabajador tenga una conducta participativa que conlleve alcanzar grandes resultados.

Indicador capacitación del personal

Reza (2019) nos habla que para que toda organización obtenga buenos resultados se debe de hacer siempre énfasis a que se debe de invertir en la capacitación constante del personal ya que conlleva a cada organización a engrandecerla y que sean más sólidas por tener personal de alta calidad, debido que nos encontramos en un mundo de constantes cambios y que se requiere que se adopten mecanismo que beneficien y/o contribuyan en

el crecimiento de estas, valorando el talento humano que es la matriz principal en toda organización.

Indicador del compromiso

Miller (2022) hace referencia de que el compromiso es el núcleo de responsabilidad que tiene cada colaborador con su organización y que se debe de evaluar el nivel de compromiso que cada empleado tiene mediante el interés que muestra al momento de realizar el trabajo, para esto cada líder debe de crear un buen ambiente de trabajo logrando el involucramiento de su personal y que mejor resultado que observar la satisfacción de los clientes es la muestra de un trabajo bien hecho.

Dimensión motivación

Duran (2018), nos manifiesta que la motivación organizacional hace referencia a los incentivos económicos que se le puede dar a los empleados por su nivel de productividad y/o rendimiento que puede tener y que se ve reflejado en la conducta colaborativa mediante el compromiso que asume al momento de la realización de sus labores encomendadas asumiéndolas con responsabilidad, eficiencia y eficacia.

Indicador recompensa a sus empleados

Torres (2019) nos comenta que cuando la organización cuenta con personal altamente calificado porque muestran una madurez y equilibrio en el trabajo, pero sobre todo un compromiso en la labor que realizan ya que se ve reflejado en los resultados alcanzados y que los conduce a una productividad, estas organizaciones se esfuerzan por cubrir y cumplir las necesidades de los empleados a través de recompensas monetarias o de crecimiento profesional, siendo siempre necesaria pero no suficiente porque constantemente se debe de estar pendiente de cada esfuerzo de cada colaborador.

Indicador fomentar la creatividad

Franco (2023) hace referencia de que el empleado debe de contar con la capacidad de creatividad para poder aplicar distintos métodos que les permita innovar y dar un valor agregado a su trabajo y poder contribuir con el desarrollo de las organizaciones, el crecimiento de toda empresa depende del nivel de creatividad que cada empleado pueda aportar.

2.3 HIPOTESIS

Hernández Sampieri (2016), dice que las investigaciones de tipo descriptivas se enumeran las propiedades de los estudios realizados, por ende, no es necesario que se coloque la hipótesis, porque se tiene que hablar las características de la problemática, dando a conocer la situación actual que se vive por tal motivo permite que sean analizadas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Nivel: la presente investigación fue descriptiva por que se describió las variables de estudio. Según el autor Tinto Arandes (2013), manifiesta que la investigación descriptiva es la etapa inicial y de preparación para un determinado estudio de investigación porque se va a estudiar un fenómeno que muchas veces puede ser amplio y complejo.

3.1.2 Tipo: la presente investigación fue cuantitativa, porque está constituida por hechos observables, siendo objetiva y sobre todo independiente de tal forma que se relaciona con la confiabilidad y la comprobabilidad, en donde se analizaron los resultados mediante equipos informáticos. Según el autor Cerda (2018), habla en su libro los elementos de la investigación que es de tipo cuantitativa porque nos permitió ver el grado de asociación entre las dos variables, ya que de esta manera se expresa la relación que existe entre ellas. Dentro de esta investigación se incluyó dos elementos que se deben de tener en cuenta siempre que son la validez y la confiabilidad.

3.1.3 Diseño: la presente investigación fue de diseño no experimental de corte transversal – descriptivo, porque aquí no se manipularon los resultados, sino más bien se observaron, para analizarlos e interpretarlos y poder llegar a una determinada conclusión de la investigación. Al respecto Cruz, Olivares y Gonzáles (2014), manifiestan que una investigación es no experimental porque se observan los resultados para ser posteriormente interpretados y que es de corte transversal porque se observó a un grupo de personas y se recopiló la información en un determinado momento.

3.2 Población y muestra:

Población

La población estuvo conformada por los 12 trabajadores de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023. según el autor Lerma (2016) la población se define por la representación de un determinado grupo de personas que van a ser estudiadas, en donde podrán conocer las características que presentan cada uno de ellas.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de los empleados es decir los 12 trabajadores quienes me facilitaron la información necesaria sobre el problema detectado en las ferreterías. Según el autor Niño (2019) nos manifiesta que la muestra es una determinada representación de una población es el lugar en donde se midió el instrumento mediante la técnica que se aplicó y en el cuál se realizó un trabajo de campo.

Mi muestra es censal ya que fue un grupo pequeño que en su totalidad me facilitó la información. Según el autor Diaz (2015) se considera que es censal por el grupo de elementos pequeño siendo el punto en donde se va aplicar la encuesta.

3.3 Variables: definición y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Clima laboral	La dimensión de las características del clima laboral será mediante la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, con 13 ítems.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones entre trabajador ✓ Fluida ✓ Confianza 	LIKERT	1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para delegar responsabilidades. ✓ Capacidad para reconocer los logros del equipo. 		
		Participación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar sus opiniones. ✓ Involucrarse en los objetivos. 		
Desempeño de los trabajadores	La dimensión de los factores del desempeño de los trabajadores será mediante la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, con 13 ítems.	Rendimiento en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productividad en el trabajo. ✓ Responsabilidad 	LIKERT	
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación del personal ✓ Compromiso 		
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recompensa a tus empleados. ✓ Fomentar la creatividad. 		

Fuente: elaboración propia.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

La técnica que se aplicó fue la encuesta ya que se utilizó directamente para obtener información relevante para la investigación, en donde nos permitió conocer diferentes puntos de vista de cada uno de los encuestados y que dicha información obtenida se plasmó en el estudio de investigación.

Según el autor Pereyra (2022) manifiesta que la encuesta es el documento que recoge la información seleccionada y que debe ser flexible porque son determinadas por el objetivo de la investigación ya que reúne las condiciones básicas.

Instrumento

En este estudio de investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario en el cuál estuvo compuesto por 13 preguntas, en donde 7 ítems le correspondían a la variable clima laboral y 6 ítems a la variable desempeño de los trabajadores. El cuál fue validado por tres expertos y obteniendo su aprobación de cada uno de ellos se procedió con su aplicación. Para poder obtener el nivel de confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach en donde arrojó 0.84, estando dentro de los parámetros establecidos como excelente.

Según los autores Guerrero y Guerrero (2020) nos manifiesta que el cuestionario debe contener preguntas que sean precisas, debiendo estar organizadas y relacionadas según el tema que se indica en la investigación y que además deben ser sencillas ya que me van a permitir descubrir las deficiencias que se presentan en un ambiente de trabajo.

3.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Según el autor Arias (2020) manifiesta que es una etapa comunicativa que permite conocer, estudiar, analizar y sistematizar la realidad desde que empieza la investigación hasta que termina, de manera más profunda sobre un determinado fenómeno.

Una vez recopilada toda la información se procedió a tabular y graficar los datos según las variables, los datos fueron procesados en Word y para la tabulación se empleó el programa Excel.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta el reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con resolución N° 0304-2023 aprobado el 31 de marzo del 2023. Respetando el reglamento de integridad científica se creyó pertinente y convenientemente aplicar los siguientes para este estudio de investigación.

- La protección de la identidad de las personas: todas las personas las cuales nos brindaron la información, tuvieron el derecho de saber con qué fines se iba a utilizar esta información, aquí se respetó mucho su dignidad humana, la identidad, la diversidad o confidencialidad y la privacidad, pero este principio no solamente indica que se respeta a quienes nos brindó información, sino más bien a todas las personas de su entorno demostrando siempre el respeto.
- Aquí en esta investigación se aplicó el Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Dentro de nuestra investigación todo documento que ya no fue reutilizable, se clasificó según cada residuo en su respectivo lugar, para evitar contaminar el medio ambiente, ya que actualmente es responsabilidad y tarea de todos cuidar nuestro ambiente.
- Libre de participación y el derecho de estar bien informados: dentro de nuestra investigación todas las personas que se involucrarán en esta investigación, tenían el derecho y la facultad para poder expresar sus libres opiniones dando un aporte

más significativo a esta investigación y sabiendo la finalidad a donde se pretende llegar para una mejora continua. Aquí se aplicó

- La beneficencia no la maleficencia: dentro de esta investigación se aseguró el bienestar de todas las personas quienes me brindaron la información, ya sea al inicio, durante y al final de esta investigación, por lo tanto, uno como investigador tiene que saber expresarse sin dañar los sentimientos de quienes participaron dentro de esta investigación sin causar daños y logrando que todo sea beneficioso maximizando los beneficios en este proceso de investigación.
- Justicia: En la presente investigación se aplicó el buen juicio en donde no se dio lugar a malas prácticas es decir a actos de injusticias, aportando siempre ideas idóneas y que sean equitativas ya que se otorgan a todas las personas que están dentro de esta investigación.
- Integridad científica: En la presente investigación se tomó en cuenta este principio debido a que se toma en cuenta como referencia los distintos autores para las bases teóricas dando credibilidad a este trabajo sin manipular sus afirmaciones escritas en sus libros.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

características del clima laboral de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

Comunicación		
Relaciones entre trabajadores	N	%
Nunca	2	16.7
Casi nunca	1	8.3
A veces	8	66.7
Casi siempre	1	8.3
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0
En la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros		
Nunca	2	16.7
Casi nunca	6	50.0
A veces	2	16.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	2	16.7
Total	12	100.0
En este centro de trabajo, existe la confianza para dar a conocer sus opiniones		
Nunca	1	8.3
Casi nunca	7	58.3
A veces	3	25.0
Casi siempre	1	8.3
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0
Liderazgo		
Usted acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe		
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	4	33.3
Casi siempre	2	16.7
Siempre	6	50.0
Total	12	100.0
La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo		
Nunca	3	25.0
Casi nunca	7	58.3
A veces	1	8.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	1	8.3
Total	12	100.0

Continúa...

Tabla 1
características del clima laboral de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

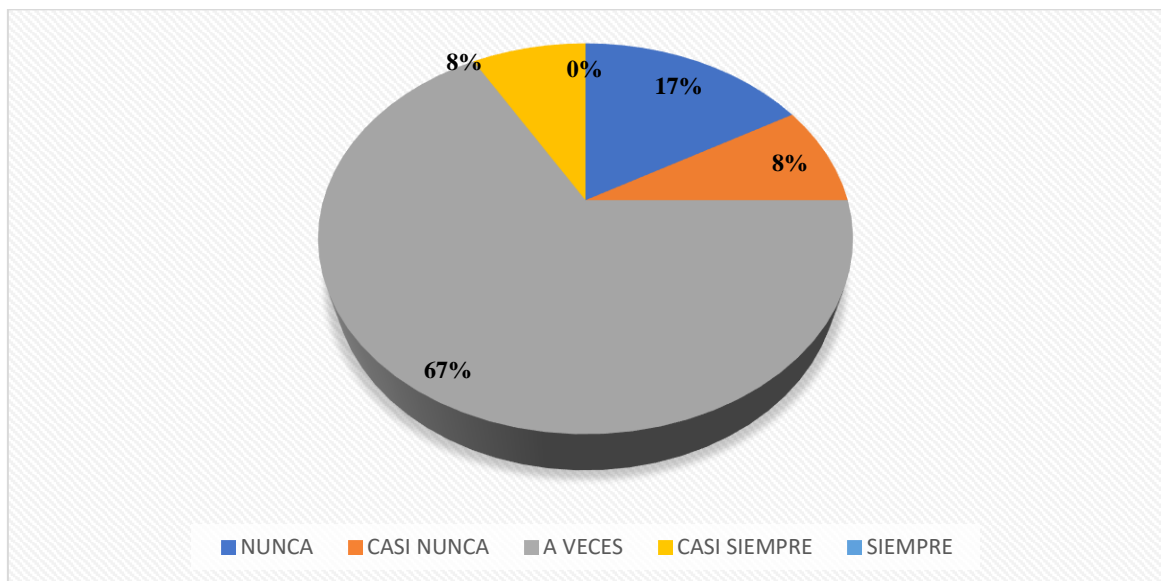
Participación		
Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores	N	%
Nunca	4	33.3
Casi nunca	4	33.3
A veces	3	25.0
Casi siempre	1	8.3
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0

Considera usted, que los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización

Nunca	6	50.0
Casi nunca	2	16.7
A veces	3	25.0
Casi siempre	1	8.3
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023.

Figura 1
 características del clima laboral

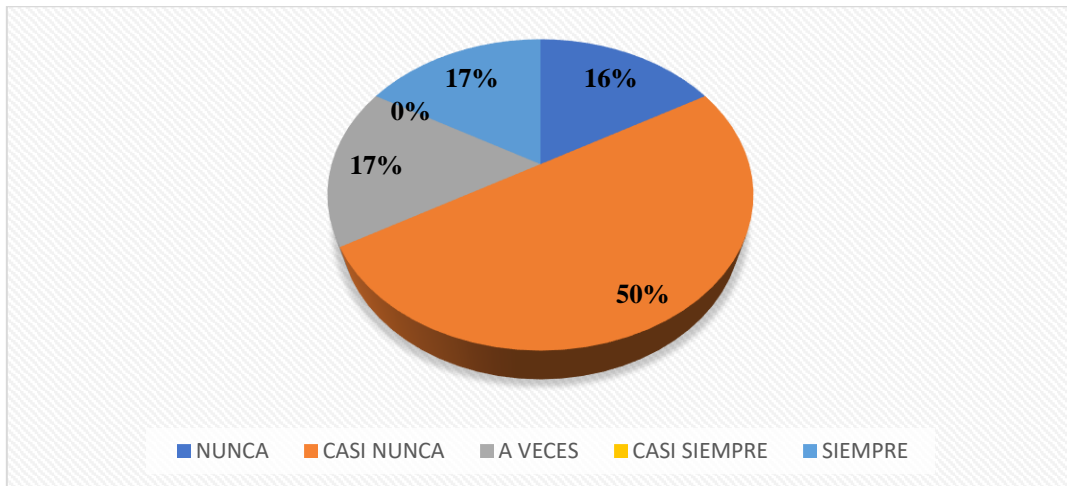


Nota. El gráfico representa que los trabajadores manifestaron que la relación armónica entre trabajadores se da a veces en un 66.7%.

Fuente. Tabla 1

Figura 2

Comunicación fluida

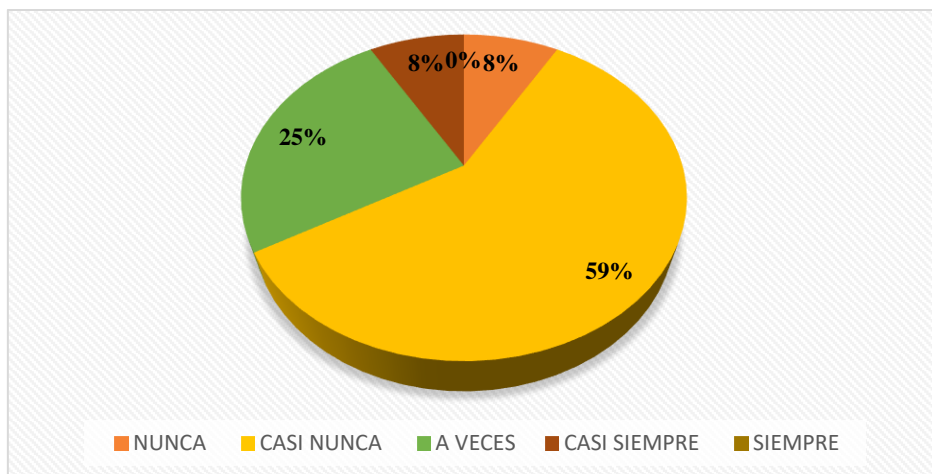


Nota. El gráfico representa que en la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros en donde el 50.00 % manifiesta que casi nunca se da este tipo de comunicación.

Fuente. Tabla 1

Figura 3

En su centro de trabajo existe la confianza para dar a conocer sus opiniones.

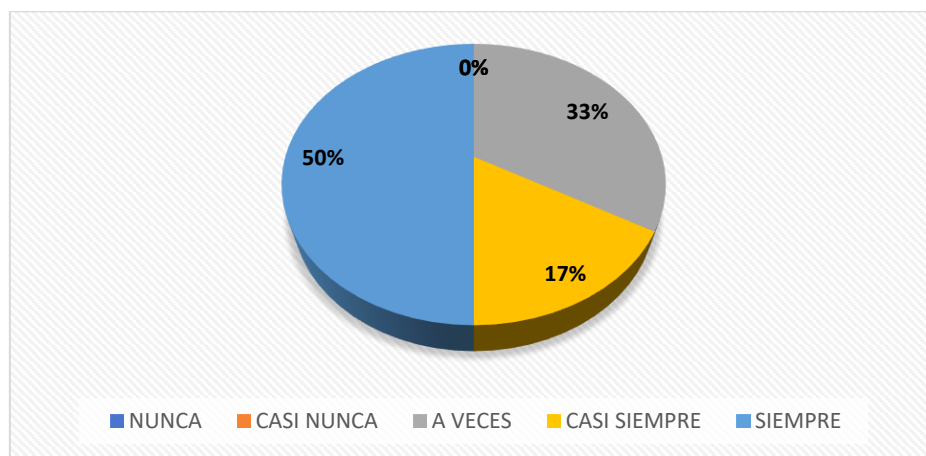


Nota. El gráfico representa que el 58.3 % opinó casi nunca existe la confianza para dar a conocer sus opiniones.

Fuente. Tabla 1

Figura 4.

Acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.

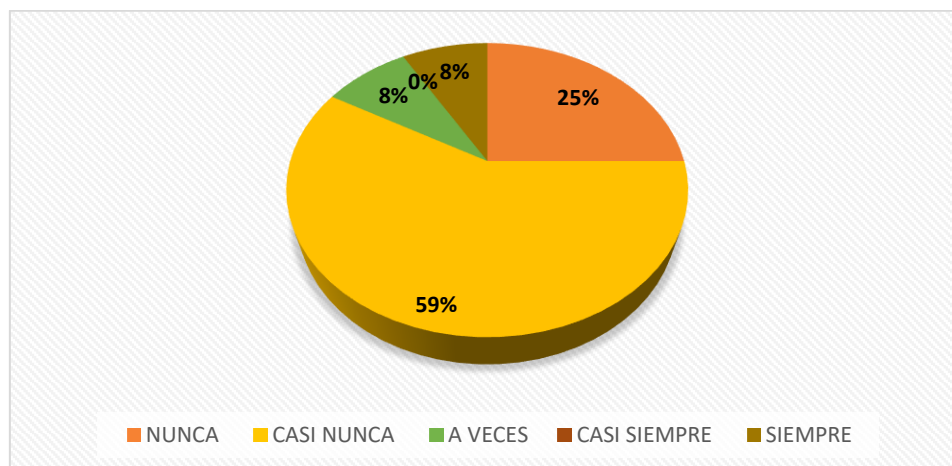


Nota. El gráfico representa que los trabajadores opinaron 50.00 % expresa que siempre acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.

Fuente. Tabla 1

Figura 5

La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo

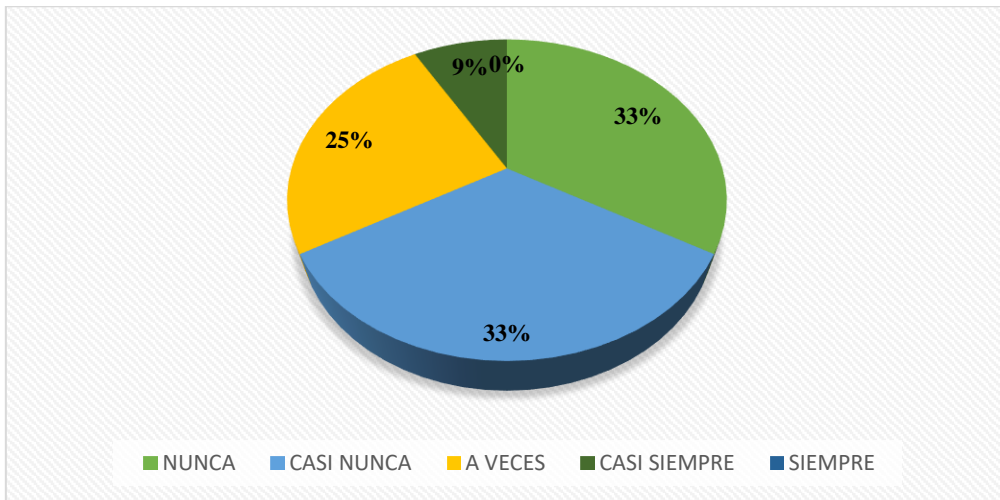


Nota. El gráfico representa que las ferreterías casi nunca reconocen los logros alcanzados por el equipo de trabajo en un 58.3 %.

Fuente. Tabla 1

Figura 6

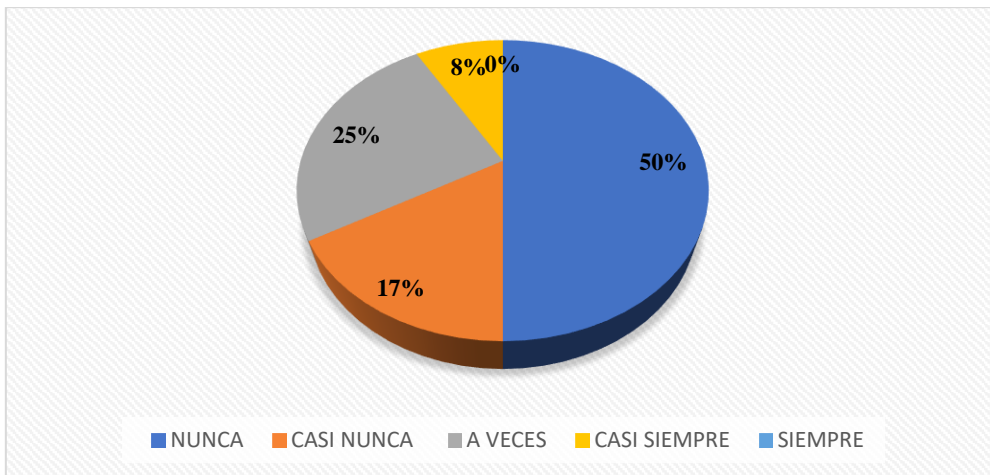
Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores



Nota. El gráfico representa que existe un empate entre nunca y casi nunca de el 33.3 % de los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores.

Fuente. Tabla 1

Figura 7. Los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización



Nota. El gráfico representa que los trabajadores manifestaron que nunca, se involucran en el logro de los objetivos de la organización en un 50 %.

Fuente. Tabla 1

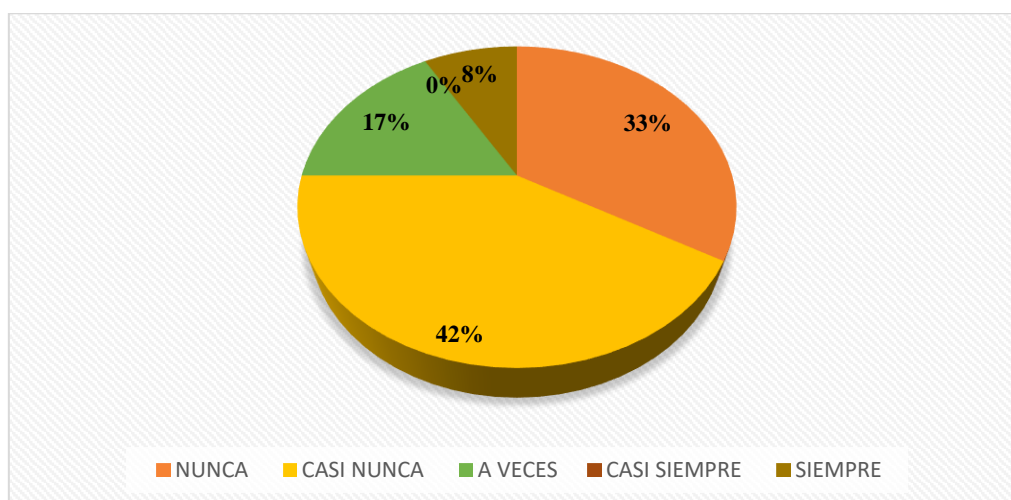
Tabla 2
características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023

Rendimiento en la tarea		
En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente		
Nunca	4	33.3
Casi nunca	5	41.7
A veces	2	16.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	1	8.3
Total	12	100.0
Cómo trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas		
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	8.3
A veces	1	8.3
Casi siempre	3	25.0
Siempre	7	58.3
Total	12	100.0
Trabajo en equipo		
En su centro de labores los capacitan constantemente		
Nunca	2	16.7
Casi nunca	6	50.0
A veces	2	16.7
Casi siempre	2	16.7
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0
El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso		
Nunca	1	8.3
Casi nunca	0	0.0
A veces	6	50.0
Casi siempre	2	16.7
Siempre	3	25.0
Total	12	100.0
Motivación		
La empresa tiene políticas de recompensa por su buen desempeño		
Nunca	4	33.3
Casi nunca	3	25.0
A veces	3	25.0
Casi siempre	2	16.7
Siempre	0	0.0
Total	12	100.0
La empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores		
Nunca	2	16.7
Casi nunca	3	25.0
A veces	6	50.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	1	8.3
Total	12	100.0

Nota. Cuestionario aplicado al personal de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023.

Figura 8

En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente

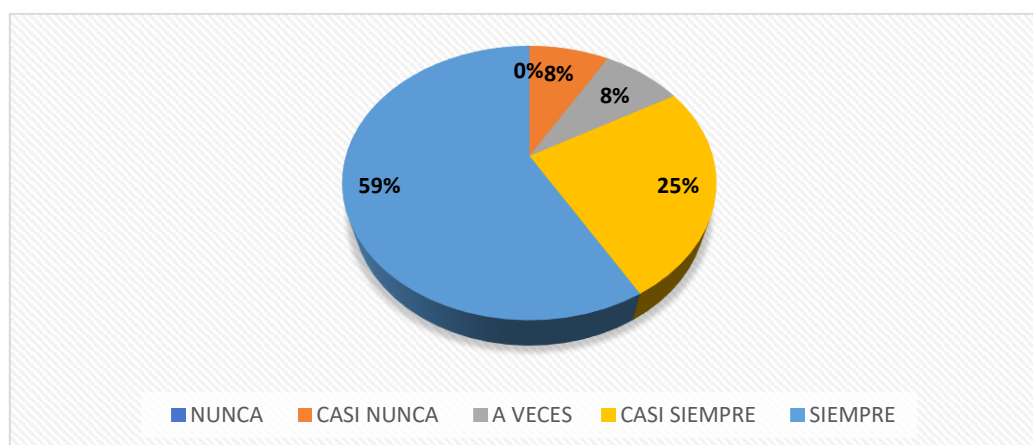


Nota. El gráfico representa que los trabajadores indicaron que en su trabajo casi nunca reconocen sus horas extras económicamente en un 41.7 %

Fuente. Tabla 2

Figura 9

Cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas

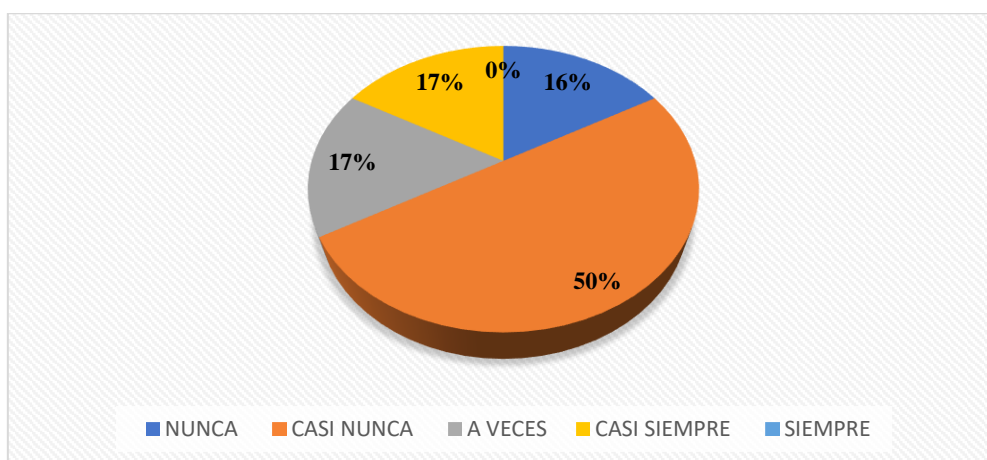


Nota. El gráfico representa que los trabajadores opinan que siempre cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas en un 58.3 %.

Fuente. Tabla 2

Figura 10

Los capacitan constantemente

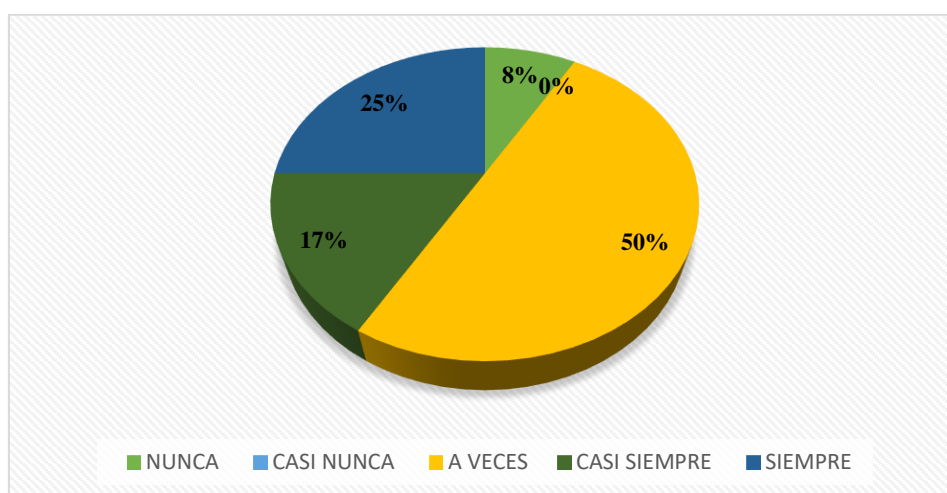


Nota. El gráfico representa que los trabajadores opinan que casi nunca en su centro de labores los capacitan constantemente en un 50 %

Fuente. Tabla 2

Figura 11

El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso

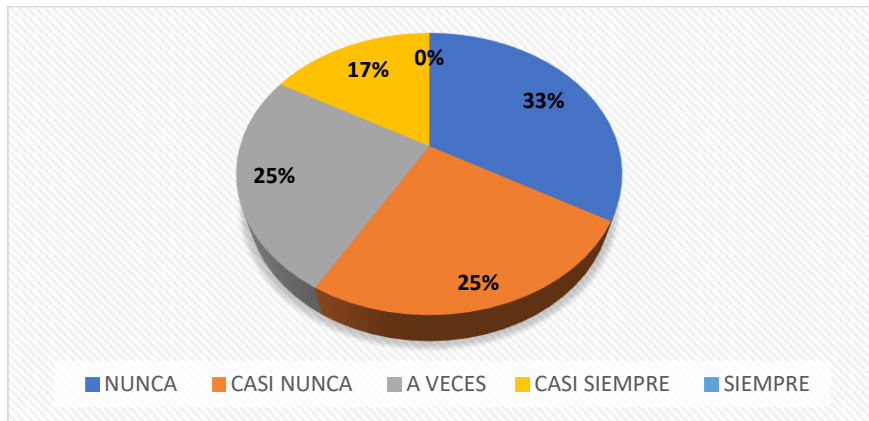


Nota. El gráfico representa que los trabajadores opinaron que a veces el trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso en un 50 %.

Fuente. Tabla 2

Figura 12

La empresa tiene políticas de recompensa por su buen desempeño

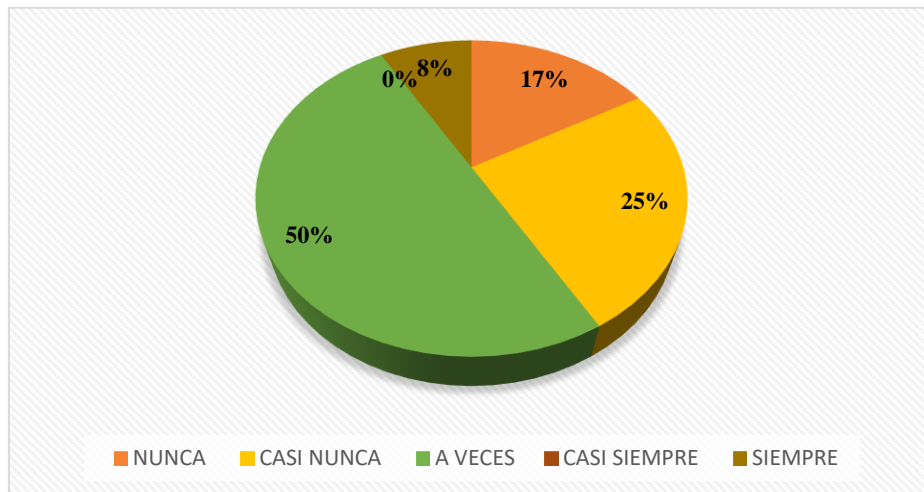


Nota. El gráfico representa que los trabajadores indican que nunca la empresa tiene políticas de recompensas por su buen desempeño en un 33 %

Fuente. Tabla 2

Figura 13

Tienen que mecanismos que fomentan la participación y creatividad de los trabajadores.



Nota. El gráfico representa que los trabajadores indicaron que a veces la empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores en un 50 %.

Fuente. Tabla 2

Tabla 3

propuesta de mejora del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena,2023.

Indicadores	Problema	Causas del problema	Consecuencias	Estrategias de plan de mejora	Responsables
Comunicación	<p>El 50 % de los trabajadores manifestó que casi nunca existe una comunicación fluida entre sus miembros.</p> <p>El 58.3 % por, manifiesta que las ferreterías no reconocen los logros alcanzados por el personal.</p> <p>Existe cierta comparación de los resultados obtenidos del 33.3 % por de nunca y casi nunca, que no toman en consideración sus opiniones del personal.</p>	<p>La falta de confianza entre todos los miembros que laboran hace que convivan en un ambiente estresante.</p> <p>La falta de liderazgo, de no saber direccionar una empresa hace que den estos distintos escenarios.</p> <p>No respetan sus opiniones de los trabajadores.</p>	<p>Hace que se sienta y se labore en un ambiente estresante,</p> <p>La falta de confianza para expresar con libertad sus opiniones.</p> <p>No asumir con total responsabilidad las tareas asignadas.</p> <p>Bajo rendimiento en la productividad de las ferreterías.</p> <p>No sentirse identificados con las ferreterías.</p>	<p>Mejorar la comunicación con todos los miembros quienes trabajan en las ferreterías, valorando más el talento el humano de cada trabajador.</p> <p>Saber reconocer los logros que alcanzan cada uno de empleados</p> <p>Considerar sus opiniones y tomarlos en cuenta para un cambio positivo.</p>	<p>Los jefes de las ferreterías.</p> <p>Los jefes de las ferreterías.</p> <p>Los jefes de las ferreterías.</p>

<p>Trabajo en equipo</p>	<p>El 41.7 por, manifiesta que casi nunca reconocen sus horas extras</p> <p>El 50 por ciento manifiesta que casi nunca los capacitan.</p> <p>Existe un empate entre casi nunca y a veces, que del 25 por que manifiestan que las ferreterías no cuentan con políticas de recompensa por el buen desempeño.</p>	<p>El no saber reconocer la productividad de cada uno de los trabajadores</p> <p>El no capacitar al personal, trae como consecuencias un bajo rendimiento en sus labores diarias en la empresa.</p> <p>El no saber motivar e incentivar muy bien al personal, permite que existan ciertas deficiencias en el trabajo</p>	<p>Bajo rendimiento laboral.</p> <p>No trabajar de manera conjunta para lograr los objetivos de forma grupal.</p> <p>No ser lo suficientemente productivo.</p>	<p>Remunerar considerablemente sus horas extras.</p> <p>Capacitar constantemente al personal va permitir observar resultados positivos.</p> <p>Darle un valor agregado al trabajo que realizan, mediante bonos o canjes de recompensa.</p>	<p>Los jefes de las ferreterías.</p> <p>Los jefes de las ferreterías</p> <p>Los jefes de las ferreterías.</p>
--------------------------	--	--	--	--	---

IV DISCUSIÓN

Respecto al objetivo 1 características del clima laboral de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023.

A partir de los resultados encontrados las relaciones entre trabajadores nos dio como resultado que el 66.7% considera que a veces existe una relación armónica en las ferreterías en la cuál se muestra lo contrario con lo que manifiesta Montejo y Romero en el año (2019) que el 96.6% opina que las relaciones con los trabajadores son muy buenas.

Como se puede evidenciar en esta investigación realizada se muestra lo contrario, cuando en toda empresa debe de existir una buena relación con todos los que laboran para poder crear un grato ambiente laboral, el cuál les permita convivir en de una manera más armónica, en donde limen asperezas.

En donde los autores Goleman y Cherniss (2013), nos indican que las relaciones entre trabajadores es el conjunto de acciones positivas y/o negativas que se pueden desarrollar en el ambiente laboral y también se pueden crear ciertos lazos de efectividad oportunamente convirtiéndolos en trabajadores estrellas si se desarrollan comportamientos y competencias humanas positivas que den origen a una excelente relación entre colaboradores.

En la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros: el 50.00 % manifiesta que casi nunca se da este tipo de comunicación, lo cuál coincide con los hallazgos encontrados en la investigación realizada por Perez y Ramos (2021) en donde el 50.00 % de los encuestados opinan que casi nunca se realiza un intercambio de información entre jefe y colaborador.

Por lo tanto, se puede evidenciar que existe una relación entre ambos resultados obtenidos en estas investigaciones, para lo cuál es importante señalar que en toda organización es factor primordial mantener una óptima comunicación con todos los miembros que forman parte de este equipo trabajo, ya que a través de esta podemos tener la confianza necesaria para proponer y dar diversas opiniones sobre una determinada situación que muchas veces suelen suceder y deben de resolver de la mejor manera posible.

Coincidiendo con lo que manifiesta Sotalos y Arrieta (2018) que nos dice que para que exista una comunicación fluida debe de existir una conexión entre sí mismos, lo cuál permite resolver cualquier dificultad que se puede presentar en el ambiente de trabajo.

Existe la confianza para dar a conocer sus opiniones: el 58.3 % de los encuestados opina que casi nunca dan a conocer sus opiniones por lo tanto se muestra lo contrario en los resultados obtenidos en la investigación realizada por la Torre y Vásquez (2021) en donde el 95 % de los colaboradores opino que en su ferreteria si existe la confianza suficiente y necesaria ya que les permite tomar buenas decisiones en beneficio de la organización.

Como nos podemos dar cuenta los resultados son muy opuestos y se puede evidenciar la gran diferencia, des mi punto de vista considero que todo líder debe de saber direccionar y sobre todo dirigir a todo su personal que tiene a cargo no creyendo superior a ellos si no manteniendo igualdad entre todos, pero respetando los rangos que mantienen dentro de la organización, por ende, es importante tener presente que hay que hacerlos sentir y vivir dentro de un ambiente muy cálido y agradable.

Coincidiendo con lo que manifiesta santana (2013) que nos recalca que la confianza es necesaria y precisa en el entorno laboral porque es ahí en donde se convive día a día y es el medio para adoptar una actitud colaborativa ya que a través de esta somos portadores de innumerables conocimientos.

Usted acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe: el 50.00 % expresa que siempre, los resultados se relacionan con los hallazgos encontrados en la investigación realizada por Montejo y Romero (2019) en donde el 65 % de los trabajadores señalan que son muy responsables en las actividades que desempeñan diariamente.

Para lo cuál es de total relevancia mostrar siempre responsabilidad en el trabajo, mostrando nuestro compromiso con las tareas realizadas.

El autor Méndez (2022) indica que se debe de contar con la capacidad idónea para asumir las labores y enfocarnos en dar buenos resultados según la tarea que nos indican.

La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo: el 58.3 % indica que casi nunca, mientras que en los resultados obtenidos por Montejo y Romero (2019) señalan que el 51.7 % opinan que están de acuerdo con lo que la empresa les recompensa por los resultados alcanzados.

En estas investigaciones se demuestra que se da lo contrario es decir mientras en nuestra investigación indican que casi nunca, en la otra investigación señalan que si se encuentran satisfechos porque si se les reconoce su capacidad de productividad.

Según el autor Goleman, Boyatzis y Mckee (2016) nos dan a conocer que es de vital importancia reconocer el talento humano de todas las personas que se esfuerzan por realizar una aportación significativa, aplicando factores emocionales para potenciar la unión del equipo de trabajo, en donde el humor y la confianza de uno mismo influyen bastante en el ambiente laboral, fomentando una actitud positiva de ganar y ganar siempre en compensación al trabajo que se desempeña logrando alto niveles de productividad.

Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores: el 33.3 % opino que existe un empate entre nunca y casi nunca porque se obtuvieron los mismos resultados, mientras que en los resultados obtenidos por Perez y Ramos (2021) muestran que el 54 % indican que el gerente a veces presta atención a las opiniones de los empleados.

Para lo cuál podemos decir que ha bajado actualmente el interés por parte de los gerentes al tomar en cuenta las opiniones y/o sugerencias de cada uno de sus empleados, no mostrando interés por considerar lo que piensan.

Con respecto el autor Gadow (2013) indica que siempre se deben de aceptar las opiniones con mucha humildad, debido a que esto hace que el empleado se siente importante porque es escuchado y sus opiniones son aceptadas.

Considera usted, que los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización: el 50 % indica que nunca, mientras que en los resultados obtenidos por Montejo y Romero (2019) en donde el 41.38 % si son incluidos en los logros y cooperan por alcanzarlos.

De los resultados obtenidos se muestra lo contrario que mientras en nuestra investigación dicen que nunca, en la otra dicen que, si son incluidos, para lo cual se debe

de tener presente que es necesario que al trabajador se le haga ser partícipe de estos logros que se proponen.

Asimismo, Vergara (2015) nos manifiesta que los trabajadores pueden fijarse objetivos empresariales con el único propósito de poder aportar y dar un valor agregado con ideas innovadoras y sean consideradas por su valioso aporte.

Respecto al objetivo 2 características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente: el 41.7 % indican que casi nunca en comparación a los resultados obtenidos por Vera (2020) que el 46 % señalan que están en desacuerdo por el sueldo monetario que reciben las horas extras.

Podemos señalar que existe una relación entre ambos resultados obtenidos lo cuál nos indica que va incrementando la preocupación ya que se trata de las horas extras trabajadas y la empresa no sabe compensarles a los trabajadores sus labores de manera significativa.

De tal manera el autor Pozen (2013) da a conocer que muchas veces los colaboradores buscan escalar en el trabajo y lo hacen comenzando por realizar muy bien sus labores encomendadas, debido a que buscan una estabilidad laboral por ende hacen o realizan más de lo esperado.

Cómo trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas: el 58.3 % opinan que siempre, mientras en los resultados obtenidos por Segura (2022) indican que el 54 % manifiesta que siempre son responsables con sus labores del día a día.

Como se puede evidenciar existe un incremento en el porcentaje a diferencia de los resultados obtenidos anteriormente, en donde se puede decir que el trabajador se siente comprometido y con la necesidad de realizar un trabajo con responsabilidad.

De tal forma indica Business (2018) en donde da a saber que el tiempo y la atención que el empleado pueda ponerle a su trabajo, desempeñan un rol importante porque son factores indispensables que se debe tener presente cuando se busca que los resultados sean positivos.

En su centro de labores los capacitan constantemente: el 50 % opinan que casi nunca, mientras que en los resultados obtenidos por Abreo y Choloquina (2022) en donde el 82.40 % afirman que siempre tiene un excelente rendimiento después de la capacitación.

Dentro de esta investigación se evidencia lo opuesto al antecedente mientras que una dicen que son capacitados, mientras que en nuestra investigación se muestra que casi nunca son capacitados es por eso que se obtiene que cuando son capacitados se obtienen buenos resultados.

Para lo cuál el autor Reza (2019) nos da a conocer que la capacitación constante del personal permite engrandecer a una organización por la alta calidad de sus colaboradores.

El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso: el 50 % opinó que a veces, mientras que en los resultados obtenidos en la investigación de Perez y Ramos (2021) que el 52.9 % afirman que siempre existe un compromiso por parte de los empleados.

Aquí se muestra que ha bajado el nivel de compromiso y dedicación por parte de los trabajadores en esta presente investigación, para cuál se requiere que se utilice estrategias que les permita comprometer más a los colaboradores.

Resaltando lo que dice el autor Miller (2022) en donde nos da a entender que el compromiso es el núcleo de la responsabilidad que tiene cada colaborador con su organización, en el cuál debe de evaluarse el interés que muestra el empleado al momento de realizar sus labores.

La empresa tiene políticas de recompensas por su buen desempeño: el 33 % indican que nunca, mientras que en la investigación realizada por Vera (2020) que el 46 % opinó que se muestra en desacuerdo por las recompensas que se obtienen por realizar sus horas extras.

En donde se evidencia que el porcentaje de recompensas han bajado en la presente investigación y ambas investigaciones se muestran en desacuerdo por lo que los líderes no están mostrando un interés por mejorar este aspecto que es importante en las organizaciones.

Asimismo, con lo que argumenta Torres (2019) que las organizaciones cuentan con personal calificado porque muestra una madurez y equilibrio en el trabajo, pero sobre todo el compromiso en la labor que desempeña, ya que se ve reflejado en los resultados alcanzados y que los conduce a una productividad, por ende, las organizaciones se esfuerzan por cubrir y cumplir las necesidades de los empleados a través de recompensas monetarias o de crecimiento profesional. siendo siempre necesaria pero no suficiente porque constantemente se debe de estar al pendiente de cada esfuerzo de cada colaborador.

La empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores: el 50 % indicó que a veces, mientras en los resultados obtenidos en la investigación que realizada por Montejó y Romero el 65.5 % que indican que las estrategias y herramientas que se aplican en la empresa funcionan.

Como se evidencia en este estudio de investigación ha bajado el nivel en que los líderes no se preocupan por aplicar distintas estrategias que les permita lograr alcanzar un buen desempeño de los colaborados.

Según franco (2023) hace referencia a las empresas deben de contar con la capacidad de creatividad, para aplicar distintos métodos que le permita innovar y dar un valor agregado a su trabajo de cada empleado y poder contribuir en el desarrollo de las organizaciones.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023.

2. Misión

Ofrecer materiales de construcción de óptima calidad dentro del mercado regional que nos permita ser competitivos, cumpliendo con los estándares de calidad, y que nos permita cubrir las expectativas que hoy nos exige el mercado.

3. Visión

Ser reconocidos a nivel regional con el único propósito de satisfacer las necesidades del cliente, promoviendo el crecimiento productivo de las ferreterías.

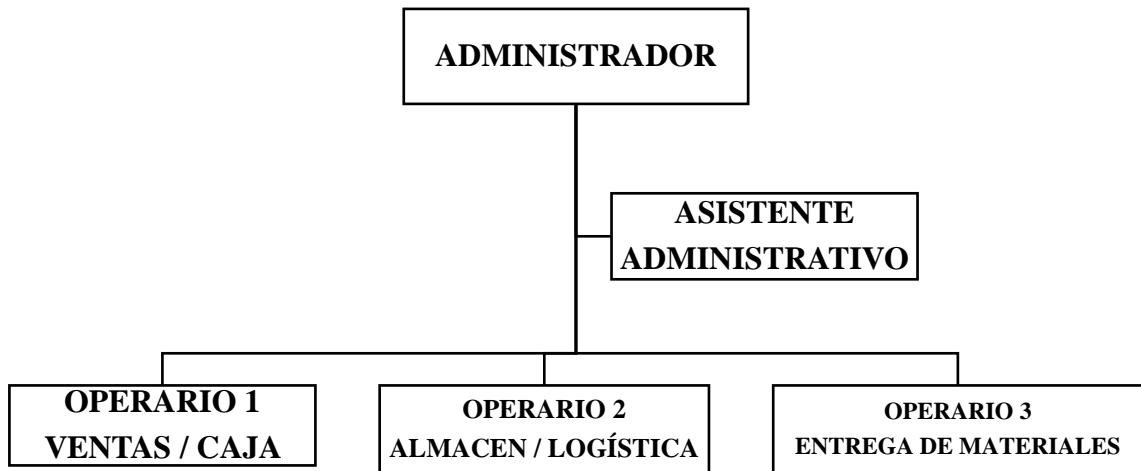
4. Objetivos

- Posicionamiento en el mercado.
- Ofrecer productos de calidad en el mercado regional.
- Ofrecer productos a precios competitivos al alcance de la capacidad adquisitiva del cliente.
- Mejorar la atención del cliente, en donde se sienta satisfecho por la amable atención.

5. Productos / servicios

Materiales de construcción puesto en obra, instalación de cableado de eléctrico a domicilio.

6. Organigrama de las ferreterías



7. Diagnóstico general

ANALISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. El compromiso de asumir con responsabilidad, viendo crecer el negocio por parte de los dueños. 2. Tener bien en claro la función que cumple cada trabajador dentro de la empresa. 3. Contar con variedad de productos. 4. Productos de alta calidad. 5. Precios accesibles. 6. Contar con personal calificado 7. Calificación A, en el sistema financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El fenómeno del niño, la población comienza a construir y/o reforzar sus viviendas. 2. Convenio con entidades financieras que permitan un financiamiento a la población de construir sus viviendas. 3. Ofrecer los materiales ya puestos en obras para su realización. 4. Convenios con la municipalidad local que permita abastecerlos con los productos frente alguna obra.
DEBILIDAD	AMENAZA
<ol style="list-style-type: none"> 1. La falta de comunicación. 2. La falta de capacitación a los trabajadores que no se da adecuadamente. 3. No saber reconocer los logros del equipo de trabajo. 4. La falta de compromiso por parte de los trabajadores, por no tener una adecuada capacitación. 5. No contar con políticas de recompensa. 6. Aceptar y respetar las opiniones de los trabajadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- La delincuencia que hoy existe en el distrito de la Arena. 2- El incremento del dólar, porque no permite que se pueda importar y exportar productos. 3- No contar con equipos tecnológicos que permitan, tener todo el material en un inventario de manera digital y sistematizado. 4- No Contar un capital considerable para invertir en el negocio.

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Confianza	La falta de comunicación.	No existe la confianza necesaria entre todos los miembros, para poder expresar sus opiniones.	Un ambiente poco agradable. Bajo nivel de productividad.
Capacitación del personal	La falta de capacitación	No saber cómo establecer un cronograma de capacitación al personal	No reflejar una productividad óptima.
Recompensar a tus empleados	No saber reconocer las labores extras de los colaboradores	No tiene un plan de incentivos	La falta de compromiso por las labores asignadas.

9. Problemas

Problemas	Surgimiento del problema
El 50 % de los trabajadores manifestó que casi nunca existe una comunicación fluida entre sus miembros.	La falta de confianza entre todos los miembros que laboran hace que convivan en un ambiente estresante.
El 58.3 % por, manifiesta que las ferreterías no reconocen los logros alcanzados por el personal.	La falta de liderazgo, de no saber direccionar una empresa hace que den estos distintos escenarios.
Existe cierta comparación de los resultados obtenidos del 33.3 % por de nunca y casi nunca, que no toman en consideración sus opiniones del personal.	No respetan sus opiniones de los trabajadores.
El 41.7 % por, manifiesta que casi nunca reconocen sus horas extras.	El no saber reconocer la productividad de cada uno de los trabajadores.
El 50 por ciento manifiesta que casi nunca los capacitan.	El no capacitar al personal, trae como consecuencias un bajo rendimiento en sus labores diarias en la empresa.
Existe un empate entre casi nunca y a veces, que del 25 % porque manifiestan que las ferreterías no cuentan con políticas de recompensa por el buen desempeño.	El no saber motivar e incentivar muy bien al personal, permite que existan ciertas deficiencias en el trabajo

10. Establecer soluciones

Problemas	Acciones de mejora
El 50 % de los trabajadores manifestó que casi nunca existe una comunicación fluida entre sus miembros.	Mejorar la comunicación con todos los miembros quienes trabajan en las ferreterías, valorando más el talento el humano de cada trabajador.
El 58.3 % por, manifiesta que las ferreterías no reconocen los logros alcanzados por el personal.	Saber reconocer los logros que alcanzan cada uno de empleados
Existe cierta comparación de los resultados obtenidos del 33.3 % por de nunca y casi nunca, que no toman en consideración sus opiniones del personal.	Considerar sus opiniones y tomarlos en cuenta para un cambio positivo.
El 41.7 % por, manifiesta que casi nunca reconocen sus horas extras.	Remunerar considerablemente sus horas extras.
El 50 por ciento manifiesta que casi nunca los capacitan.	Capacitar constantemente al personal va permitir observar resultados positivos.
Existe un empate entre casi nunca y a veces, que del 25 % porque manifiestan que las ferreterías no cuentan con políticas de recompensa por el buen desempeño.	Darle un valor agregado al trabajo que realizan, mediante bonos o canjes de recompensa.

11. Recursos para la implementación de estrategias.

N	Estrategias	Objetivo	Meta	Presupuesto	Responsable
1	Mejorar la comunicación con todos los miembros quienes trabajan en las ferreterías, valorando más el talento humano de cada trabajador.	Mejorar la comunicación con todos los colaboradores.	Mejorar la comunicación con todos los colaboradores en un 100 %.	S/300.00	Administrador
2	Saber reconocer los logros que alcanzan cada uno de empleados	Identificar las buenas acciones de los trabajadores.	Reconocer las buenas acciones en un 100 %.	S/1600.00	Administrador
3	Considerar sus opiniones y tomarlos en cuenta para un cambio positivo.	Valorar las opiniones de los trabajadores.	Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores en un 100 %.	S/1000.00	Administrador
4	Remunerar considerablemente sus horas extras	Saber reconocer económicamente, las labores extras de los empleados.	Reconocer económicamente las labores extras de los empleados 100 %.	S/1500.00	Administrador
5	Capacitar constantemente al personal va permitir observar resultados positivos.	Aumentar las capacitaciones para el personal, mejorando su productividad y eficiencia en el trabajo.	Capacitar siempre al personal, para que los resultados se vean reflejados en la productividad y la rentabilidad de las ferreterías en un 100 %.	S/1500.00	Administrador

12 . Cronograma de actividades

N	Estrategias	Fecha	Término	Año 2023									
				Agosto				setiembre					
				1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Mejorar la comunicación con todos los miembros quienes trabajan en las ferreterías, valorando más el talento humano de cada trabajador.	01/08/2023	15/08/2023	x	x								
2	Saber reconocer los logros que alcanzan cada uno de empleados.	07/08/2023	21/08/2023		x	x							
3	Considerar sus opiniones y tomarlos en cuenta para un cambio positivo.	15/08/2023	31/08/2023			x	x						
4	Remunerar considerablemente sus horas extras.	22/08/2023	30/08/2023			x	x						
5	Capacitar constantemente al personal va permitir observar resultados positivos.	31/08/2023	09/09/2023					x	x				
6	Darle un valor agregado al trabajo que realizan, mediante bonos o canjes de recompensa.	08/09/2023	15/09/2023						x		x		

V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general de esta tesis de investigación se determinó las características del clima laboral para mejorar de manera positiva el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Porque se detectó que falta adecuar un buen ambiente de trabajo en donde el colaborador se sienta satisfecho y comprometido con la empresa.

Los trabajadores siempre buscan mantener una buena relación entre todos sus miembros, situación que a veces se da, debido a que casi nunca se mantiene una comunicación fluida con todos los miembros quienes la conforman, ya que no existe la confianza necesaria para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones, sin embargo, estos empleados siempre dan lo mejor de sí para realizar un trabajo en óptimas condiciones. Las empresas casi nunca reconocen los logros alcanzados por el equipo colaborativo, recalcando que nunca se les involucra en el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Los líderes de cada ferretería casi nunca reconocen sus horas extras económicamente, lo cual no permite que el trabajador cumpla con sus responsabilidades en su totalidad, dentro de estas casi nunca los capacitan para poder resolver alguna inquietud, toda esta situación problemática conduce a que a veces realicen un trabajo con mucha dedicación y compromiso. No obstante, es preciso resaltar que estas empresas no cuentan con políticas de recompensa por un buen desempeño, ya que a veces emplean mecanismos de participación y creatividad de sus empleados.

Se elaboró una propuesta de mejora con los resultados obtenidos en la investigación con la finalidad de mejorar el clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

Establecer estrategias que permiten mejorar el ambiente de trabajo en donde se promueva un óptimo desempeño de los trabajadores.

Aplicar mecanismos que permitan tener una comunicación fluida, aprendiendo a saber escuchar a los demás, creando la confianza necesaria y pertinente que permita familiarizarse entre sí, creando lazos de efectividad mutua.

Realizar capacitaciones periódicamente con el fin de incentivar a los colaboradores a ser más participativos, colaborativos y competitivos en el ámbito laboral.

Fomentar la participación de reuniones de esparcimiento familiar, en donde permitan que se sientan identificados y comprometidos con la empresa.

Crear políticas de recompensa que permita retribuir económicamente su labor destacada por su rendimiento de sus labores.

Ejecutar la propuesta de mejora que fue elaborada en función a los resultados obtenidos en la presente investigación.

Referencias bibliográficas

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis* (primera edición). agogocursos.
file:///C:/Users/MIGUEL/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Completo, N. (s/f). *Cómo citar el artículo*. Redalyc.org. Recuperado el 27 de junio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>
- Gutiérrez, H. C. (2021). *Los elementos de investigación*. Magisterio.
- Isaías, B., Quistial, C., Cristóbal, A., Ronquillo, V., Químico, I., Arturo, C., Ulloa, A., & Reservados, D. (s/f). *Propuestas Metodológicas y Tecnológicas Avanzadas*. Edu.ec.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>
- Hinojosa, N. (2016). *Estrategias para incentivar el clima laboral*. Universidad Militar Nueva Granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14521/HinojosaBorregoNestorArmando2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vista de El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso.* (s/f). Edu.co.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Vista de El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.* (s/f). Edu.pe.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Vista de Gestión del talento humano en el desempeño laboral.* (s/f). Ciencialatina.org.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

- Montejo y Romero, I. M. M. (2019). *Clima Organizacional de la empresa sociedad ferretera de comercio en su sede Buga para el año 2019*. Universidad del Valle-sede Buga.
- <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21369/Clima-Organizacional-Empresa-Montejo-Lina-3845-M775.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abreo y Choloquina, J. F. (AGOSTO-2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “bonilla” en el cantón la maná, 2022*. Universidad técnica de Cotopaxi extensión la Maná.
- <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9148/1/UTC-PIM-000574.pdf>
- Marcillo, L. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en el sector ferretero de la ciudad de Jipijapa*. Universidad Estatal Del Sur De Manabí “UNESUM”.
- <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3307/1/YADIRA%20LISBETH%20MARCILLO%20MARCILLO-TESIS.pdf>
- Guartán, T. y O. (Ed.). (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores* (Vol. 3, Número 24/08/2019). Digital publisher.
- <http://file:///C:/Users/MIGUEL/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf>
- Galarreta, S., & Wilfredo, S. (2022). *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la ferretería JSV SRL Cajamarca 2019*. Universidad Nacional de Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5254/Tesis%20Segundo%20Segura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DE LA TORRE, J y VÁSQUEZ, M. (2021, noviembre). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa ferretería el sol srl. Cajamarca 2021*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
<http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/1934/TESIS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montero, C y Vera, V. (2020). *Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa promart, nuevo Chimbote, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103082/Montero_NC T-Vera_PV-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103082/Montero_NC_T-Vera_PV-SD.pdf?sequence=1)

Vera, J. (2020). *plan de marketing interno para mejorar el desempeño del colaborador en la empresa Sodimac s.a. sucursal de Chiclayo – 2018*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7440/Vera%20Guimarey%20Julio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reátegui y Suárez, J. R. (2020). *Liderazgo y su relación con el clima laboral de los colaboradores en la empresa HomeCenters Peruanos Oriente SAC, Tarapoto, 2019*. Universidad Cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53893/Re%C3%A1tegui_RJ.%20Su%C3%A1rez_ZN%20-%20SD.pdf?sequence=1

Solarte, M. (Ed.). (2009). *cuadernos de Administración* (Vol. 3, Número 07/12/2009).
Revista científica.

Pérez, R. y. (2021). *Influencia del Clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ferretera BUSTAMANTE S.A.C. – CAJAMARCA 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1655/TESIS%202021%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. magnate.

<https://books.google.es/books?id=PM8bBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Franco, A. (2023). *Estrategia de negocios management*. Datacraft.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rzc4EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=libro+que+hable+del+liderazgo+en+las+empresas&ots=b1hvVUKAZy&sig=1MKaq1IK0A-A_wcBPDWHnbdbtls#v=onepage&q=liderazgo&f=false

Gadow, F. (2013). *Dilemas - La gestión del talento en tiempos de cambio*. Granica S.A.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PGhRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT19&dq=libro+que+hable+de+la+participaci%C3%B3n+de+los+empleados+en+las+empresas+&ots=CCafkC6X-B&sig=8uNiLmTaeO-Yh6LnDdjuHPQfSIU#v=snippet&q=%20&f=false>

Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Kairos.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mpyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=libro+dimensi%C3%B3n+rendimiento+en+la+tarea+en+el+desempe%C3%B1o+laboral+&ots=vAduE1I1WS&sig=MSWABktpMa2lt6k_V1taaxVHRPQ#v=onepage&q&f=false

Business. (2018). *Mejora tu productividad*. Reverte management.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_desempe%C3%B1o/b4eiEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Hernández, J. Á. G. (2021). *¿Y el liderazgo para qué?* American Book Group.

https://www.google.com.pe/books/edition/Trabajo_en_equipo/GG12DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&printsec=frontcover

Méndez, A. (2022). *Serie liderazgo operacional accionable*. Granica s.a.

https://www.google.es/search?q=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&tbm=bks&ei=tUqcZOBiBv_f5OUP78qDyAc&start=10&sa=N&ved=2ahUKEwimkciXneb_AhX_L7kGHW_1AHkQ8tMDegQIDBAE&biw=1366&bih=657&dpr=1

Miller, M. (2022). *Gane el corazón - como crear una cultura de compromiso pleno*. thyndate house publisher.

https://www.google.com.pe/books/edition/El_capital_humano_y_su_impacto_en_la_cal/uB_LDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&printsec=frontcover

Moreno, J. P. D. (2018). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Gandhi Publica.

https://www.google.com.pe/books/edition/Persona_Y_Calidad_Sostenida/1PUTAgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&printsec=frontcover

Ojeda, H. (2022). *Gestión del desempeño - fuegos antiguos en altares modernos*. Ediciones Temas de Hoy.

https://www.google.com.pe/books/edition/Factor_humano/p4ueEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&pg=PT93&printsec=frontcover

Pozen, R. (2013). *Productividad Extrema - Potencia tus resultados y reduce Horas de trabajo*. Harper Collins Children's Books/Macmillan Children's Books.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=libro+que+hable+de+la+capacidad+para+reconocer+los+logros+del+equipo&ots=ns6ipVH4bo&sig=5mFyMYuY6ef4rY87Sf7uz7vRor4#v=snippet&q=%20logros%20del%20equipo&f=false>

Reza, C. (2019). *El gerente efectivo - los fundamentos de la administración*. Universidad Nacional Autónoma.

<https://www.google.com.pe/books/edition/Dilemas/8XNfAAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Fabiana+Gadow%22&printsec=frontcover>

Santana, J. (2013). *Persona y calidad sostenida*. Amazon Publishing.

https://www.google.com.pe/books/edition/Construir_inteligencia_colectiva_en_la_o/2gxQDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+dimensi%C3%B3n+trabajo+en+equipo+en+el+desempe%C3%B1o+laboral&pg=PT18&printsec=frontcover

Silva Rodríguez I, J. A. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional. Marco para Mejorar el Desempeño del Capital Humano*. Editorial Científica 3Ciencias.

https://www.google.com.pe/books/edition/Productividad_extrema/aLEtJD38PfUC?hl=es&gbpv=1&dq=libro+que+hable+de+la+productividad+en+el+trabajo&printsec=frontcover

Sotelo, J. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. UJED.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_HBR_Mejora_tu_productividad/7gWIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Tellería, J. L. U., & Martiarena, N. U. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. ESIC Editorial.

https://www.google.com.pe/books/edition/El_gerente_efectivo_Los_fundamentos_de_1/GQunDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+que+hable+del+trabajo+en+equipo+capacitaci%C3%B3n+del+personal&pg=PT61&printsec=frontcover

Torre, J. (2019). *Team up - Equipos conectados*. Kolima.

https://www.google.com.pe/books/edition/Gane_el_coraz%C3%B3n/sI5AEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+que+hable+del+trabajo+en+equipo+compromiso&printsec=frontcover

Trocino, C. R. (2019). *El gerente efectivo - los fundamentos de la administración*. unam.

https://www.google.com.pe/books/edition/Team_up/vDfJDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+que+hable+de+la+motivaci%C3%B3n+recompensa+a+sus+empleados&pg=PT81&printsec=frontcover

Vergara, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización*. Universidad católica.

https://www.google.com.pe/books/edition/Temas_de_Estrategia_de_Negocios_Ma_nageme/qva0EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

del Castillo, C. C., Orozco, S. O., & García, M. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8uLhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+de+la+metodologia+que+hable+del+dise%C3%B1o+de+una+investigaci%C3%B3n+&ots=Tkfxfm28V5&sig=2QL2aFtyDnvFQ8pV67Zvf4VE0m4#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>

Díaz. (2015). *Manual de trabajo de campo de la encuesta: (presencial y telefónica)*. CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uu96CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA103&dq=libro+que+hable+del+muestreo+censal+en+una+investigaci%C3%B3n+&ots=I420_SIIOp&sig=ZAjaJcItb9CM8VQ6Iixohcm2I-g#v=onepage&q&f=false

Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+la+metodologia+dela+investigaci%C3%B3n+&ots=WGML4OHZgp&sig=WkaWfeGSHWTJu3pgWfYwgsaKeQk#v=onepage&q&f=false>

Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C. (2020). *Metodología de la investigación*.

Grupo Editorial Patria.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+de+la+metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=-ib8cV35UI&sig=C1GJYZMdBNCMNtD9bUAWUZx0MO0#v=onepage&q&f=false>

González, H. D. L. (2016). *Metodología de la investigación – 5ta edición: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Eco Ediciones.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=COzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=libros+de+la+metodologia+que+hable+del+la+poblaci%C3%B3n+de+una+investigaci%C3%B3n+&ots=2h4kJNj5ue&sig=Ue3V5qxPAnN-3lGeBfzqHBZlkbU#v=onepage&q&f=false>

Rojas, V. M. N. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición*. Ediciones de la U.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WCwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=libros+de+la+metodologia+que+hable+del+la+muestra+de+una+investigaci%C3%B3n+&ots=pfAmzh>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hernández Sampieri (2016), dice que las investigaciones de tipo descriptivas se enumeran las propiedades de los estudios realizados, por ende, no es necesario que se coloque la hipótesis, porque se tiene que hablar las características de la problemática, dando a conocer la situación actual que se vive por tal motivo permite que sean analizadas.	Variable 1: Clima laboral	Tipo de investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental transversal Población y muestra está conformado por 12 trabajadores, mi muestra Las ferreterías de la Arena, Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿cuáles son las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del Distrito de la Arena, 2023?	Determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.		Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ comunicación ✓ liderazgo ✓ participación 	
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuáles son las características del clima laboral de las ferreterías de la Arena, 2023?	¿Describir las características del clima laboral de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023?			
¿Cuáles son las características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023?	¿Describir las características del desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023?			
¿cuál es la propuesta de plan mejora del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023?	¿Cómo implementar el plan de mejora del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023	Variable 2: Desempeño de los trabajadores	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ rendimiento de la tarea ✓ Trabajo en equipo ✓ Motivación 	

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Buen día, me encuentro realizando un estudio de investigación denominado Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Por tal motivo recorro ante Ud, con el fin de que me responda las siguientes preguntas, desde su punto de vista personal. Su respuesta es muy valiosa para esta investigación y se le agradece por su amable atención.

CLIMA LABORAL

1.- ¿En la empresa existe una relación armónica entre los trabajadores?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

2.- ¿En la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

3.- ¿En este centro de trabajo, existe la confianza para dar a conocer sus opiniones?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

4.- ¿Usted acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

5.- ¿La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

6.- ¿Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

7.- ¿Considera usted, que los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

Desempeño de los trabajadores

8.- ¿En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

9.- ¿Cómo trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

10.- ¿En su centro de labores los capacitan constantemente?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

11.- ¿El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

12.- ¿la empresa tiene políticas de recompensa por su buen desempeño?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

13.- ¿la empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores?

1) Nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Miguel Angel Limo Vásquez

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yosibel Nohely Simbala Silupú, estudiante / egresado del programa académico del Taller de tesis de la Universidad católica los ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual recorro a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: «CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023» y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación del experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



DNI: 47588884

Ficha de estudiante

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESO DE VALIDACIÓN

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez

N° DNI / CE: ...18215927.....

Edad: 44 años

Teléfono / celular: 949853330

Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría _____

Doctorado: _____

Especialidad: Administración


Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: "«CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023»"

Autor(es): Yosibel Nohely Simbala Silupu

Programa académico: Administración


Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926



Firma del Experto

Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO: CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023.

Variable 1:		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1:	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Considera usted que como trabajador existe una relación con su jefe.	X		X		X		
	En este centro de trabajo realizan reuniones en donde existe una buena comunicación.	X		X		X		
	En este centro de trabajo, tienen la confianza para dar a conocer sus opiniones.	X		X		X		
	Dimensión 2:							
2	Aceptan con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.	X		X		X		
	En este ambiente en donde trabajan, los premian por llegar a la meta en el mes.	X		X		X		
	Dimensión 3							
3	sus jefes toman en cuenta sus opiniones.	X		X		X		
	Considera usted, que como trabajador es incluido en los logros que obtiene la empresa.	X		X		X		
	Variable 2:							
	Dimensión 1							
1	En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente.	X		X		X		


	Usted como trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas.	X		X		X		
	Dimensión 2:							
2	En su centro de labores los capacitan constantemente.	X		X		X		
	El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación o solo por cumplir.	X		X				
	Dimensión 3:							
3	La empresa los premia por su buen desempeño.	X		X		X		
	Usted como trabajador implementa algunos tips de creatividad para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		

Recomendaciones:

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

Nombre y Apellidos de experto: Dr./Mg: Miguel Ángel Limo Vásquez

DNI: 18215927


 Mg Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Lizbeth Giovanna Ralli Magipo

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yosibel Nohely Simbala Silupú, estudiante / egresado del programa académico de Taller de tesis De la Universidad católica los ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual recurro a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: «CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023» y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación del experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



DNI: 47588884

Ficha de estudiante

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESO DE VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: Lizbeth Giovanna Ralli Magipo N° DNI / CE: 40311682 Edad: 43
Teléfono / celular: 940408817 Email: Lrallim@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración Grado académico: Maestría ___ x ___
Doctorado: _____ Especialidad: Administración de Negocios

Institución que labora: Universidad Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Tesis

Título: «CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA, 2023»

Autor (es):

Yosibel Nohely Simbala Silupu

Programa académico: Administración



Mgtr. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo

Licenciada en Administración

CLAD N° 05499



Huella Digital

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA, 2023.								
	Variable 1:	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1:	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	En la empresa existe una relación armónica entre los trabajadores.	x		x		x		
	En la empresa existe una comunicación fluida entre sus miembros.	x		x		x		
	En este centro de trabajo, existe la confianza para dar a conocer las opiniones	x		x		x		
	Dimensión 2:							
2	Usted acepta con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.	x		x		x		
	La empresa reconoce los logros alcanzados por el equipo de trabajo	x		x		x		
	Dimensión 3							
3	Los jefes toman en cuenta las opiniones de los trabajadores	x		x		x		
	Considera usted, que los trabajadores se involucran en el logro de los objetivos de la organización	x		x		x		
	Variable 2:							
	Dimensión 1							
1	En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente.	x		x		x		

2	Como trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas.	x		x		x		
Dimensión 2:								
1	En su centro de labores los capacitan constantemente.	x		x		x		
2	El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación y compromiso	x		x		x		
Dimensión 3:								
1	La empresa tiene políticas de recompensa por su buen desempeño.	x		x		x		
2	La empresa tiene mecanismos que fomentan la participación y creatividad de sus trabajadores	x		x		x		

Recomendaciones: El instrumento es aplicable.

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

Nombre y Apellidos de experto: Dr./Mg: Lizbeth Giovanna Ralli Magipo DNI 40311682



 Mgtr. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo



Huella Digital

Licenciada en Administración

CLAD N° 05499

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: wilber Quispe Medina

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Yosibel Nohely Simbala Silupú, estudiante / egresado del programa académico de Taller de tesis De la Universidad católica los ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual recurro a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: «CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023» y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación del experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



DNI: 47588884

Ficha de estudiante

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO PARA PROCESO DE VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos:

Wilber Quispe Medina

Nº DNI / CE: 25760824

Edad: 49 años

Teléfono / Celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título Profesional:

Licenciado en Administración

Grado Académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Identificación del Proyecto de Tesis

Título:

«CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023»

Autor (es):

Yosibel Nohely Simbala Silupu

Programa académico: Administración


.....
Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
.....
CLAD N° 5179
Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023.

Variable 1: Clima laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Comunicación	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Considera usted que como trabajador existe una adecuada relación con su jefe.	X		X		X		
2	En su centro de trabajo realizan reuniones en donde existe una buena comunicación.	X		X		X		
3	En su centro de trabajo, tienen la confianza para dar a conocer sus opiniones	X		X		X		
	Dimensión 2: Liderazgo							
4	Aceptan con responsabilidad las tareas asignadas por su jefe.	X		X		X		
5	En este ambiente en donde trabajan, los premian por llegar a la meta en el mes	X		X		X		
	Dimensión 3: Participación							
6	Sus jefes toman en cuenta sus opiniones.	X		X		X		
7	Considera usted, que como trabajador es incluido en los logros que obtiene la empresa	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño de los trabajadores							
	Dimensión 1: Rendimiento en la tarea							
8	En su trabajo reconocen sus horas extras económicamente.	X		X		X		
9	Usted como trabajador, cumple con responsabilidad con todas las tareas asignadas.	X		X		X		
	Dimensión 2: Trabajo en equipo							
10	En su centro de labores recibe capacitación constantemente.	X		X		X		
11	El trabajo que realiza lo hace con mucha dedicación	X		X		X		

Dimensión 3: Motivación							
12	La empresa los premia por su buen desempeño.	X		X		X	
13	Usted como trabajador implementa algunos tips de creatividad para ofrecer un buen servicio.	X		X		X	

Recomendaciones:

.....

.....Opinión de experto:

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

Nombre y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina

DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 Firma



Huella digital

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del Alfa de Crombach

ENCUESTADOS	ITEMS													SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
E1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3	5	4	3	32
E2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	3	28
E3	4	1	2	2	2	1	3	1	5	1	5	3	1	31
E4	3	4	4	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	53
E5	1	1	2	3	1	1	1	2	4	2	4	3	2	27
E6	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	2	3	29
E7	3	1	3	5	2	3	1	2	5	2	3	1	2	33
E8	3	2	2	5	2	1	1	1	5	2	3	1	2	30
E9	1	1	2	4	1	2	2	1	5	2	4	1	1	27
E10	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	38
E11	3	2	2	1	2	2	1	1	5	1	3	1	3	27
E12	3	4	2	3	2	2	2	3	5	2	3	2	3	36
VARIANZA	1.05555556	1.16666667	0.6875	2.22222222	1.07638889	0.90972222	1.07638889	1.24305556	0.88888889	0.88888889	1.25	1.40972222	1.07638889	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.95138889													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	49.57638889													
<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>														
COEFICIENTE DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO											0.843685415		EXCELENTE	
NÚMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO											13			
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS											13.875			
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO											62.72222222			

Aquí se puede observar que el nivel de confiabilidad es de 0.84, donde se considera excelente y que es válido el instrumento para el estudio de investigación.

Anexo 05. Formato de consentimiento informado

Anexo 05. Formato de Consentimiento informado

La finalidad de este estudio de investigación es solicitarle su consentimiento para fines académicos.

La presente investigación titulada: Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena.2023.

En donde es direccionado por Simbala Silupu, Yosibel Nohely, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Por tal motivo se le invita a ser participe de esta encuesta. Su valiosa participación en el presente estudio de investigación es de forma voluntaria y anónima. Depende de usted si quiere interrumpir en cualquier momento la investigación, sin presentar algún inconveniente, ya que tiene la facultad de decidir. Si desea formar parte de este estudio de investigación.

Si usted esta de acuerdo con lo anteriormente manifestado, complete sus datos a continuación.

Nombre: ROSA ELVITA CHAVEZ YESQUEN

Fecha: 30/06/2023



Firma del participante



firma del investigador

Anexo 05. Formato de Consentimiento informado

La finalidad de este estudio de investigación es solicitarle su consentimiento para fines académicos.

La presente investigación titulada: Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

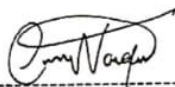
En donde es direccionado por Simbala Silupu, Yosibel Nohely, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Por tal motivo se le invita a ser participe de esta encuesta. Su valiosa participación en el presente estudio de investigación es de forma voluntaria y anónima. Depende de usted si quiere interrumpir en cualquier momento la investigación, sin presentar algún inconveniente, ya que tiene la facultad de decidir. Si desea formar parte de este estudio de investigación.


Si usted esta de acuerdo con lo anteriormente manifestado, complete sus datos a continuación.

Nombre: JEAN MORALES NAQUICHE

Fecha: 30/06/2023



Firma del participante



firma del investigador

Anexo 05. Formato de Consentimiento informado

La finalidad de este estudio de investigación es solicitarle su consentimiento para fines académicos.

La presente investigación titulada: Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023.

En donde es direccionado por Simbala Silupu, Yosibel Nohely, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las ferreterías del distrito de la Arena, 2023. Por tal motivo se le invita a ser participe de esta encuesta. Su valiosa participación en el presente estudio de investigación es de forma voluntaria y anónima. Depende de usted si quiere interrumpir en cualquier momento la investigación, sin presentar algún inconveniente, ya que tiene la facultad de decidir. Si desea formar parte de este estudio de investigación.

Si usted esta de acuerdo con lo anteriormente manifestado, complete sus datos a continuación.

Nombre: CAROLINA JANET VALENCIA MACALUPU

Fecha: 30/06/2023

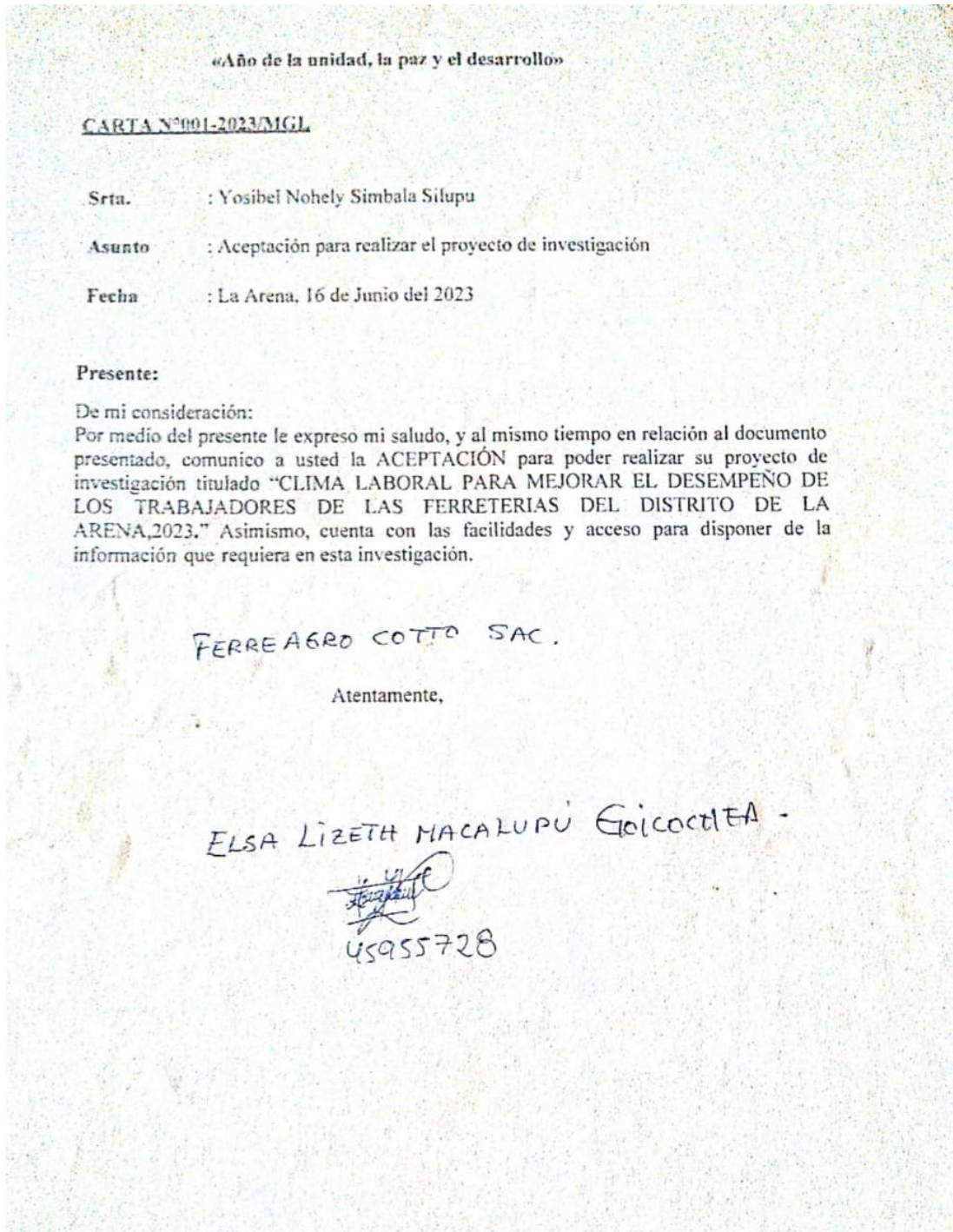


Firma del participante



firma del investigador

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



«Año de la unidad, la paz y el desarrollo»

CARTA N°001-2023/PVM

Srta. : Yosibel Nohely Simbala Silupu

Asunto : Aceptación para realizar el proyecto de investigación

Fecha : La Arena, 16 de Junio del 2023

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo, y al mismo tiempo en relación al documento presentado, comunico a usted la ACEPTACIÓN para poder realizar su proyecto de investigación titulado "CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA, 2023." Asimismo, cuenta con las facilidades y acceso para disponer de la información que requiera en esta investigación.

Atentamente,

MARCO - Sarango S.IVA
DNI: 02837354



FERRETERIA : VIRGEN MARIA
Calle Tacna 320 La-Arena

«Año de la unidad, la paz y el desarrollo»

CARTA N°001-2023

Srta. : Yosibel Nohely Simbala Silupu
Asunto : Aceptación para realizar el proyecto de investigación
Fecha : La Arena, 16 de Junio del 2023

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo, y al mismo tiempo en relación al documento presentado, comunico a usted la ACEPTACIÓN para poder realizar un proyecto de investigación titulado "CLIMA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE LA ARENA,2023." Asimismo, poder contar con las facilidades y acceso para disponer de la información que requiera en esta investigación.

Atentamente,

FERRETERIA ADRICOR
M. GUCI ANGEL RAMOS YESQUEN
DNI: 43977004 .



Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Simbala Silupu, Yosibel Nohely, identificado(a) con DNI. 47588884 y código de estudiante 1211090080 de la escuela profesional de Administración, estudiante egresada de la universidad católica los ángeles de Chimbote, declaro bajo juramento que se ha realizado mi trabajo de investigación con la ejecución de la aplicación del instrumento del cuestionario aplicado a todos los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023 y adjunto para la presente investigación la base de datos.




.....
 Simbala Silupu Yosibel Nohely
 DNI:47588884

	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre	5. siempre
	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre	4. casi siempre
	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces	3. a veces
	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca
	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	5	4	3
2	3	2	1	4	1	3	1	2	3	4	1	3	3
3	4	5	2	5	2	1	3	1	5	1	5	3	1
4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	1	1	2	3	1	1	1	2	4	2	4	3	2
6	3	2	3	5	2	2	1	2	4	2	3	2	3
7	3	1	3	5	2	3	1	2	5	2	3	1	2
8	3	2	2	5	2	1	1	1	5	2	3	1	2
9	1	2	2	3	1	2	2	1	5	2	4	1	1
10	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3
11	3	2	2	5	2	2	1	1	5	1	3	1	3
12	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	2	3