

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA CASO: PAREDES,  
DISTRITO DE YUNGAY, ÁNCASH 2020

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

**AUTOR**

LEZAMA FRUCTUOSO, JOHNNY WIQUIN  
ORCID: 0000-0001-9422-9866

**ASESORA**

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA  
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Lezama Fructuoso, Johnny Wiquin

ORCID: 0000-0001-9422-9866

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Trujillo, Perú

### **ASESOR**

Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables  
Financieras y Administración, Escuela Profesional de Administración, Trujillo,  
Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Diaz, Elida Adelia

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser mi guía y apoyo a lo largo de mi vida Y darme las fuerzas para superar dificultades a lo largo de mi formación profesional.

A la Universidad, Uladech – católica por dame la oportunidad de formarme profesionalmente para ponerme al servicio de la sociedad.

A mis docentes, por enseñarme todo lo que se y más que eso, guiarme para ser una mejor persona y profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi madre María.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Leoncio.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposa y mis hijos Karla, Dulce y Iker por ser los mayores tesoros de mi vida, ellos fueron esa importante fuente motivacional de felicidad, la cual si hubiera está ausente en la realización de este informe de trabajo de investigación, no hubiera tenido el mismo existo

## RESUMEN

En presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020; aplicando una metodología de diseño no experimental-transversal-descriptivo, a una población de 8 trabajadores de la empresa Ferretería Paredes en el Distrito de Yungay, teniendo como muestra a estos 8 trabajadores debido a un muestreo no probabilístico censal; utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, obteniendo como resultado: en la dimensión de contexto organizativo, el 100.00% de los colaboradores manifiestan que esta tiene un ambiente laboral positivo; en la dimensión significado de grupo, el 75.00% manifiestan que siempre se comunican de manera afectiva; en la dimensión apreciación personal del individuo, el 62,50% de estos afirman que siempre poseen los conocimientos suficientes; con todo esto, finalmente se concluyó que el clima laboral en la Ferretería Paredes del Distrito de Yungay es favorable, observándose en la investigación el desenvolvimiento del trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa.

**Palabras clave:** Apreciación personal del individuo, Clima laboral, Contexto organizativo, Micro y pequeña empresa, Significado de grupo.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the main characteristics of the work environment in micro and small companies, in the case of hardware stores: Paredes, Yungay District, Ancash 2020; applying a non-experimental-transversal-descriptive design methodology to a population of 8 workers from the company Ferretería Paredes in the Yungay District, taking these 8 workers as a sample due to a non-probabilistic census sampling; using the survey as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, obtaining as a result: in the organizational context dimension, 100.00% of the collaborators state that it has a positive work environment; in the meaning group dimension, 75.00% state that they always communicate in an affective way; In the dimension personal appreciation of the individual, 62.50% of these affirm that they always have sufficient knowledge; With all this, it was finally concluded that the work environment in the Paredes Hardware Store of the Yungay District is favorable, observing in the investigation the development of teamwork of the company's workers.

Keywords: Personal appreciation of the individual, Work environment, Organizational context, Micro and small business, Meaning of group.

## CONTENIDO

1. Título de tesis .....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	ii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	7
III. HIPÓTESIS .....	22
IV. METODOLOGÍA .....	23
4.1. Diseño de investigación.....	23
4.2. Población y muestra .....	24
4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	28
4.7. Principios éticos .....	29
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	47
Aspectos complementarios .....	49
Recomendaciones.....	49
Referencias bibliográficas .....	50
Anexos.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla 1. Características del contexto organizativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020. .... 32

Tabla 2. Características del significado del grupo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020..... 32

Tabla 3. Características de la apreciación personal del individuo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020. .... 33

Tabla 4. Información general de los trabajadores como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020. .. 33

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1. Su lugar de trabajo cumple con las expectativas que tiene .....	67
Figura 2. Existe un ambiente laboral positivo .....	67
Figura 3. Existe comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo .....	70
Figura 4. Existe cordialidad entre los compañeros de trabajo .....	70
Figura 5. Considera importante el trabajo en equipo .....	70
Figura 6. Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo .....	71
Figura 7. Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que desempeña .....	71
Figura 8. Se encuentra en permanente capacitación .....	72
Figura 9. Considera que cuenta con las cualidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña .....	72
Figura 10. Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña .....	72
Figura 11. Considera que se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña.....	70
Figura 12. Edad.....	71
Figura 13. Género.....	71
Figura 14. Grado de instrucción.....	72
Figura 15. Tiempo en la empresa.....	72
Figura 16. Cargo.....	72

## **I. INTRODUCCIÓN**

Investigaciones realizadas respecto al clima laboral se desarrollaron a nivel internacional, cabe mencionar que uno de los autores considero que se llevó a cabo porque actualmente el mundo empresarial ha sufrido una serie de cambios con respecto a su entorno competitivo, siendo que aquellas ventajas que distinguían a cierto grupo de empresas se han convertido en una serie de características presentes en muchas otras, es decir anteriormente las organizaciones solo requerían ofrecer un producto diferenciado de sus competidores para poder posicionarse adecuadamente en el mercado, pero hoy en día requieren implementar cambios que permitan distinguirlas de las demás y asegurar su permanencia en los negocios (Castro, 2016).

Así mismo debido a la pandemia producida por el COVID 19 muchas de las empresas se han visto afectadas, poniendo a prueba su capacidad para afrontarla, repercutiendo negativamente en la competitividad, pero al mismo tiempo brindando la oportunidad para hacer las cosas diferentes y mejor, con el único fin de buscar crecimiento económico para un desarrollo y progreso social, que se traduce en bienestar para la población (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

Debido a ello el fortalecer el clima laboral se convierte en una opción para lograr una ventaja competitiva, y es que para concebir una buena experiencia en la empresa es necesario saber escuchar a los trabajadores, conocerlos, entender sus objetivos, sus motivaciones, sus desafíos y sus necesidades; en este sentido, la mayoría de los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral en las universidades se han realizado en Estados Unidos y en Europa teniendo como restados resultados que aproximadamente la

mitad de trabajadores administrativos se sienten satisfechos laboralmente (46.00%), lo cual es el resultado de un análisis tanto de los factores internos y externos que repercuten sobre el clima laboral. En lo que respecta al caso de América Latina los estudios aún son incipientes y se han limitado al uso del cuestionario para medir y analizar los resultados estadísticamente, pues ofrecen bajo costo, corto tiempo y facilidad para obtener información, por lo cual los estudios omiten información enriquecedora para mejorar la empresa. En el contexto latinoamericano la incorporación de múltiples herramientas de trabajo ha cambiado la manera de interactuar entre los trabajadores, creando en ocasiones ciertas incongruencias en cuanto al clima laboral al delegar funciones o promover ascensos sin una adecuada planificación, los cuales en ocasiones generaban conflictos internos entre algunos trabajadores que reclamaban algún tipo de beneficio (Patrón, 2017).

En el contexto peruano, Villanueva (2016) menciona que un adecuado clima laboral permite incrementar el grado de satisfacción del trabajador en cuanto a la empresa en la que desempeña funciones permitiendo incrementar su productividad. De acuerdo a su estudio se determinó una relación entre la satisfacción del personal con los niveles de productividad, siendo que el incremento del primero afecta de manera directa sobre la productividad. Así mismo es relevante mencionar que existen ciertos elementos que repercuten de manera directa sobre el clima laboral percibido por los trabajadores, siendo: la ambientación del lugar, las motivaciones de los trabajadores, las necesidades atendidas, las relaciones humanas, las rotaciones de personal y las habilidades del personal, siendo que todos estos elementos afectan a la calidad del servicio de manera directa e indirecta.

A pesar de la importancia de un adecuado clima laboral son muy pocas las empresas que emprenden acciones por mejorarla, siendo que de acuerdo al Diario Gestión (2019), menos del 50.00% de las empresas aplica acciones para mejorar, existiendo una deficiencias en los negocios peruanos en cuanto a la mejora del clima laboral, y es que las micro y pequeñas empresas en ocasiones no formalizan el vínculo laboral con sus trabajadores o en ocasiones explotan a estos a fin de reducir costos considerando que la mano de obra no es relevante para sus negocios, esto último sucede bajo la premisa de que cualquier trabajador puede ser reemplazado por otro sin afecta a la continuidad del proceso de productivo o de prestación de servicios.

En la situación local, el sector comercial siempre ha conformado una parte importante de la economía yungaina debido a ser una fuente principal de abastecimiento de la población; no obstante, este mismo afronta una serie de problemas relacionados a la atención al usuario, falta de motivación y motivación en los trabajadores, y poca identidad con la empresa. Sobre estos, son muchos los usuarios que se quejan de la atención al cliente, lo que los lleva a creer que los vendedores tienen poco interés en vender un producto brindando una buena atención al cliente, así como se tienen algunos trabajadores que se quejan de cómo la empresa los viene tratando. En lo que respecta las empresas del rubro ferreterías de la provincia de Yungay se observa que la mayoría de empresas de este rubro se caracterizan por poseer limitados conocimientos en el manejo de empresas y sistemas de información, siendo que estas trabajan bajo un enfoque tradicional en el cual no se propician las buenas prácticas en la administración de empresas ni se planifican acciones a futuro que contribuyan al desarrollo de estas empresas; así mismo se observa

la ausencia de herramientas y mecanismos que promuevan un buen clima organizacional en estas empresas.

Bajo el contexto descrito se tiene a la empresa Ferretería Paredes, que se encuentra afrontando nuevos retos necesitan gestionar adecuadamente la calidad de su negocio, puesto que es una empresa que viene emprendiendo un conjunto de acciones que permitan destacar frente a otras empresas del rubro; pues al igual que muchas de las empresas pertenecientes al rubro de ferreterías de la provincia de Yungay, en la empresa en estudio no se ejecutan acciones que propicien un adecuado clima laboral, siendo producto de la falta de conocimiento y/o importancia por parte de la gerencia; por ello, mediante lo mencionado se puede señalar que es fundamental determinar cuáles son las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.; es debido a este motivo que se planteó desarrollar dicho estudio por lo que se definió el problema de investigación siguiente: ¿Cuáles son las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020?.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características del contexto organizativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020; Identificar las principales características del significado del grupo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería

caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020; Determinar las principales características de la apreciación personal del individuo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

Referente a la justificación, la presente se justificó de manera social ya que las conclusiones y recomendaciones elaboradas sobre el clima laboral son de beneficio para todas las personas que pertenecen a la micro y pequeña empresa Ferretería Paredes. del rubro ferretería ubicado en el Distrito de Yungay, pues permite mejorar la situación descrita en su problemática; además, se justificó de modo práctico debido a que permitió abordar la problemática que gira entorno de la variable clima laboral para dar solución a dicha situación desde un punto de vista profesional; por otra parte, se justificó de manera teórica dado que se contó con bibliografía actualizada sobre el tema estudiado que posibilita el desarrollo del mismo; así mismo, esta investigación puede ser usada en trabajos de científicos futuros a modo de antecedente; para finalizar, este proyecto se justificó metodológicamente, porque tuvo como base el método científico para su desarrollo lo que posibilitó componer un instrumento para el recojo de información que también puede ser utilizado por próximos investigadores.

En cuanto a la metodología, la investigación contó con un diseño no experimental-transversal-descriptivo; por otra parte, para la recolección de información se utilizó una muestra de 8 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Referente a los resultados, se halló que el 75.00% manifiesta que su lugar de trabajo cumple con las expectativas que tiene, el 100.00% indica que siempre existe un

ambiente laboral positivo, el 100.00% considera importante el trabajo en equipo, el 75.00% señala que existe una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 37.00% algunas veces se encuentra en permanente capacitación, el 50.00% considera que cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña, finalmente, el 75.00% considera que se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña.

Finalmente, se puede concluir respecto a los principales problemas del clima laboral identificados son la poca permanente capacitación, que en ocasiones los trabajadores consideran que no cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para desempeñarse, pero en lo general la Ferretería Paredes del Distrito de Yungay es favorable, porque se ha apreciado el desenvolvimiento del trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Izurieta (2017) en su tesis *Diagnóstico y propuesta de plan de mejora del clima laboral en la empresa Ferretería Orbea Cía. Ltda., en el periodo de abril a julio 2016*, presentado a la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito para obtener el grado de licenciado en psicología, el objetivo principal fue realizar por primera vez el diagnóstico de Clima Laboral en la empresa Ferretería Orbea Cía. Ltda. y en base a los resultados obtenidos proponer un plan de mejora orientado a incidir positivamente en este factor. La metodología fue mixta y tuvo una muestra de 22 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; el 46.00% da una respuesta de favorable en el factor de actitud ante la labor desempeñada, con respecto a la comunicación el 46.00% de los empleados responde que es muy favorable, el 59.00% opina que la estructura organizacional es favorable; el autor finalmente concluye que, el clima laboral es un factor de suma importancia en que incide en el rendimiento y la percepción de los trabajadores hacia la organización, dada la relevancia del diagnóstico del clima laboral es importante realizar una evaluación periódica que permita obtener resultados orientados al mantenimiento o mejora del clima laboral.

Chacon (2016) en su tesis *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula*, presentado a la Universidad Rafael Landívar para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones

CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. La metodología fue descriptiva y tuvo una muestra de 71 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; la persona encargada de ayudar al trabajador a resolver inconvenientes o dudas respecto a su trabajo, es la adecuada, la mayoría considera excelente el nivel de participación del jefe, ya que participa de manera activa y carismáticamente junto con su equipo de trabajo, más de la tercera parte de los encuestados establecieron que, la motivación del jefe hacia ellos y hacia las actividades es la adecuada; el autor finalmente concluye que, el clima organizacional dentro de la empresa Representaciones CEM es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno.

Hidalgo (2016) en su tesis *El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito*, presentado a la Universidad Central del Ecuador para obtener el grado de Psicóloga Industrial, el objetivo principal fue determinar si el clima organizacional se relaciona o influye en el desempeño de los trabajadores de Importador Ferretero Trujillo. La metodología fue correlacional y tuvo una muestra de 124 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; la totalidad de los trabajadores investigados califican positivamente al clima laboral, pues lo ubican en niveles de muy bueno y bueno, las relaciones interpersonales se encuentran en niveles de bueno y muy bueno, además, la estabilidad se encuentra en niveles de bueno y regular; el autor finalmente concluye que, efectivamente existe una relación directa entre

el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Campoverde (2016) en su tesis *Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo*, presentado a la Universidad Regional Autónoma de los Andes para obtener el grado de ingeniero en administración, el objetivo principal fue diseñar un plan de gestión organizacional que mejore el desempeño laboral de la Ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo. La metodología fue mixta y tuvo una muestra de 10 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas bajo el técnica encuesta , donde se obtuvieron los siguientes resultados; el 80.00% de los productos requeridos existen en el establecimiento, el 90.00% de los clientes están satisfechos con la atención recibida, el 100.00% de los empleados cumplen satisfactoriamente el proceso; el autor finalmente concluye que, la Gestión Organizacional constituye un sistema gerencial, que busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno, los cuales combinados con las normas de calidad proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente y evitar los peligros.

### **Antecedentes nacionales**

García, Medina & Villanueva (2019) en su tesis *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de almacén en la empresa Forever Kids Company E.I.R.L. Lima Cercado, 2018*, presentado a la Universidad Peruana de las Américas para obtener el grado de licenciado en administración y gestión de empresas, el objetivo principal fue determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño

laboral con sus colaboradores. La metodología fue descriptiva y se enfocó en el análisis situacional la muestra fue de 7 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; los colaboradores desarrollaron sus actividades en situaciones incómodas y se veía de las necesidades que carecían para poder desenvolverse mucho más, sienten que no son retribuidos y no tienen estímulo alguno por parte de la compañía y a consecuencia de ello se muestran un bajo nivel de motivación; el autor finalmente concluye que, la motivación ciertamente conlleva positivamente en el desempeño de los colaboradores, los dueños y la gerencia deberían estar más atentos y retribuir el empeño con oportunidades al beneficio del colaborador y que esto ayude a la autoeficacia y comunicación de los colaboradores y así poder generar las condiciones favorables para la motivación logrando y llegando a los objetivos personales como organizacionales.

Sicha (2018) en su tesis *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La metodología fue de tipo aplicada, nivel correlacional descriptivo y tuvo una muestra de 120 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; el 49.00% de trabajadores califica que nunca existe oportunidades de progresar en la institución, el 31.00% de encuestados no se sienten comprometidos con la organización, el 42.00% considera que el supervisor nunca brinda

apoyo, el 43.00% de trabajadores que no cuentan con una información necesaria para cumplir sus funciones; el autor finalmente concluye que, con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 que existe un nivel de relación significativa entre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.

Príncipe (2018) en su tesis *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en Lima Norte, 2016*, presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del Personal de la industria metal mecánica en Lima norte, 2016. La metodología fue de tipo aplicada, nivel correlacional y tuvo una muestra de 28 trabajadores bajo la técnica de la encuesta con 23 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; la dimensión cooperación alcanzó el 39.50% en la alternativa a veces, ello representa la falta de compañerismo y cooperación entre áreas de trabajo, la dimensión objetivo alcanzó el 43.70% en la alternativa a veces, debido a que los objetivos de trabajo no siempre se cumplen o se alcanzan en su totalidad, esto porque las empresas no brindan todas las facilidades a los operarios; el autor finalmente concluye que, se percibe la falta de liderazgo, debido al poco alcance y comunicación entre jefes y operarios. Los resultados demuestran que la figura del líder y sus métodos influyen en el desempeño de los trabajadores de la industria metal mecánica en Lima norte, 2016.

Hilario y Rondon (2017) en su tesis *Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo,*

2017, presentado en la Universidad Privada del Norte para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue determinar qué factores motivacionales influyen en el compromiso laboral de los Trabajadores de la Empresa Ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo. La metodología fue de tipo no experimental donde se utilizó el análisis documental y se tuvo una muestra de 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 53.30% de los encuestados considera que la relación con sus compañeros es buena, por otra parte, el 36.70% de los encuestados está en desacuerdo con el lugar de trabajo; los autores finalmente concluyen que, los factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la Ferretería Gamboa son los siguientes: el ascenso, libertad de decidir cómo realizar un trabajo, el reconocimiento, los salarios y beneficios, relación con los compañeros de trabajo, ambiente físico, relación con el supervisor, pertenencia y seguridad laboral.

### **Antecedentes locales**

Santos (2018) en su tesis *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015. La metodología de

investigación fue descriptiva, cuantitativa y de diseño transversal y tuvo una muestra censal de 21 MYPES a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas; obteniéndose los siguientes resultados, de los encuestados el 62.50% son de género masculino mientras el 37.50% son del género femenino, el 50.00% tienen el grado de instrucción de secundaria completa. Finalmente, el autor concluye que los equipos de trabajo de las ferreterías se encuentran en la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad y camaradería en el grupo, convirtiéndose en una virtud de aceptación por parte de los miembros, son más amistosos, confían entre sí y tratan la dinámica del equipo.

Torres (2017) en su tesis *Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Conmetal y Servicios E.I.R.L. Nuevo Chimbote 2017*, presentado en la Universidad San Pedro para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral en la Empresa Conmetal y Servicios E.I.R.L, Nuevo Chimbote 2017. La metodología fue de tipo descriptivo, de nivel correlacional y el diseño corresponde a una investigación no experimental de corte transversal y tuvo una muestra de 45 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, donde se obtuvieron los siguientes resultados; el 71.10 % de los trabajadores encuestados de Conmetal y Servicios E.I.R.L. opinó que el nivel de clima organizacional es alto y el 28.90 % considero que es normal, por otra partes, el 82.20% respondió que el nivel de desempeño laboral es alto y el 17.80% que existe un nivel normal; el autor finalmente concluye que, el ambiente laboral que se genera en la empresa, es gracias a los comportamientos y buenas relaciones que existe

entre los trabajadores y el jefe, lo cual provoca que realicen su trabajo con responsabilidad y buen desempeño, logrando así los objetivos y metas.

Villanueva (2016) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el grado de licenciado en administración, el objetivo principal fue determinar y analizar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubro materiales de construcción. La metodología fue de tipo aplicada, cualitativa, cuantitativo y descriptivo, contó con una muestra de 05 Mypes de una población de 20 a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: respecto a los datos generales de los representantes, el 62.50% tienen edades entre los 31 – 51 años, el 62.50% son de género femenino, el 50.00% tienen un grado de instrucción superior universitario, 50.00% son dueños de la Mype y el 62.50% vienen laborando más de 6 años en el rubro. Finalmente, el autor concluye que la Gestión del clima laboral de las Mypes influye desfavorablemente en el sector comercio, rubro material de construcción en el distrito de Chimbote del año 2016, debido a que los colaboradores no tienen autonomía suficiente para desempeñar su trabajo por lo cual es necesario que se fortalezcan los conocimientos y habilidades para que se desempeñen en el cargo que ocupan.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Clima laboral**

De acuerdo a lo desarrollado por Olaz (2017) se define al clima laboral como aquellos puntos de vista que el trabajador concibe con relación a la entidad organizacional en la que labora, las cuales son perspectivas que se han formado con el pasar del tiempo sobre aspectos de carácter organizativo como la estructura y los beneficios, además otros vinculados al recurso humano como es el caso de la consideración y el apoyo, y finalmente a los relacionados con la cultura que existe dentro de la entidad; a partir de esto, se puede decir que el clima laboral es una mezcla de elementos que interrelacionan entre ellos y que aclaran el clima propiamente dicho.

Se puede agregar que el denominado clima laboral es una variable que se encuentra firmemente relacionado con la satisfacción o la insatisfacción que el personal posea frente a su puesto laboral y las funciones que ahí ejerce; por lo cual, no es de extrañarse que la percepción que tenga una persona sea igual o semejante a las percepciones que tengan sus compañeros de trabajo debido a que el ambiente que los rodea a todos estos es el mismo (Bordas, 2016).

El clima laboral es muy importante en la vida de las organizaciones debido a que constituye un elemento fundamental que influye tanto positiva como negativamente sobre el desempeño del personal, puesto que es la percepción compartida de los todos o un grupo mayoritario de trabajadores respecto al medio donde desarrollan sus actividades laborales de manera cotidiana; es decir, son las opiniones que estos tienen en cuanto a las estructuras físicas (infraestructura y mobiliario), interacciones humanas (relaciones con los

compañeros de trabajo, jefes o clientes) y normativas establecidas por la gerencia en una entidad o sus sub áreas. Dentro de esto, es necesario mencionar, que la conducta mostrada en el trabajo por un empleado no es producto de los componentes organizacionales como tal, sino que depende del punto de vista que tienen la persona, el cual se encuentra en función del entorno, la responsabilidad, la ideología, las interrelaciones, la dificultad, los beneficios, los valores, etc., que inciden en la satisfacción que se verá reflejada a través del comportamiento, lo que finalmente influye en la productividad; por ende, se indica que si se desea alcanzar un adecuado clima laboral es vital gestionar correctamente los factores presentes en el ambiente laboral para mejorarlos o eliminarlos si es que es necesario (Chirinos et al., 2018).

Según Patrón (2017) conocer el clima laboral es crucial para el éxito de cualquier organización, más aún en aquellas del tipo empresarial ya que se encuentran en un entorno competitivo, por ello es un aspecto esencial que debe saber cómo manejar la gerencia, pues entre sus deberes están el análisis de la procedencia de los conflictos e insatisfacciones, el planteamiento de soluciones que sean efectivas, y el pronóstico de los problemas futuros; sin embargo, el trabajo de mantener un clima laboral adecuado no es solo responsabilidad de los cargos más altos, sino también se debe contar con la colaboración del personal, debido a que mejora puede impulsar directamente otras variables como lo son: la capacitación laboral, el desarrollo profesional, el compromiso con la entidad, el diálogo interno, el liderazgo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, entre otros.

## **Dimensiones**

Según lo tratado por Olaz (2017) las dimensiones del clima laboral se encuentra constituidas por cuatro, siendo las dos primeras las cuales hablan sobre el escenario tanto estructural como organizativo, pues guardan semejanza con el entorno organizacional y el trabajo en sí, mientras las otras dos dimensiones se relacionan con el talento humano, donde se indica la relación grupal y la proyección personal, lo que puede ser observado a continuación:

### **Contexto organizativo**

Involucra cada una de las opiniones que el trabajador tiene sobre el modelo organizacional de la empresa como lo es el nivel cultural que existe internamente, la estructura de trabajo, los modos de retribución, las expectativas de tipo emocional, comunicativo y jerárquico, los vínculos con los compañeros y la armonía que se consigue entre lo personal y laboral (Olaz, 2017).

### **Significado del grupo**

Se define como aquel que condiciona o determina la relación que existe entre los trabajadores que conforman la organización, de donde se destacan el dialogo efectivo, el fomento entre compañeros en el cumplimiento de los objetivos individuales, y trabajo grupal con presencia del liderazgo (Olaz, 2017).

### **Apreciación personal del individuo**

Se establece como las percepciones que se tienen objetivos y subjetivas, las mismas que debido al compañerismo pueden ser compartidas por dos a más trabajadores,

estando entre estos, el nivel de conocimientos o experiencia, el desarrollo de las capacidades y la aplicación de las habilidades (Olaz, 2017).

### **Micro y pequeñas empresas**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2017) menciona que las denominadas micro y pequeñas empresas son organizaciones que pueden pertenecer a individuos naturales o jurídicos, las cuales tienen la función de actuar como entes de fomento económico pues tienen la posibilidad de desarrollar actividades de cualquier rubro en los múltiples sectores existentes, los mismos que se encuentran sustentados por la normativa legal peruana, la que a su vez, determina dos clasificaciones para estas empresas de acuerdo a dos aspectos principalmente: cantidad de ventas y trabajadores. Al respecto, se ha determinado que en las pequeñas empresas las ventas no deben superar los 1,700 UIT en un año y deben tener un máximo de 100 trabajadores en su planilla; paralelamente, las denominadas micro empresas no tienen que exceder a un total de ventas anuales de 150 UIT y deben estar limitados a una planilla de 10 trabajadores.

### **Ferreterías**

Se denomina rubro ferretería a todos aquellos locales destinados a la comercialización de productos elaborados principalmente con metal, los cuales son generalmente útiles en las construcciones, reparaciones y bricolajes; pues estas empresas se caracterizan por poseer una gran cantidad de elementos entre los que se pueden señalar los clavos, tornillos y pernos; mientras en el caso de herramientas cuentan martillos, alicates y desarmadores; sin embargo, todo ello generalmente depende del volumen que

tenga cada negocio. De este rubro, también se puede mencionar que muchos de los negocios desempeñan la función de cerrajerías debido a que brindan tanto cerraduras como llaves; hasta algunos de ellos, venden entre otros productos como los pegamentos, cortinas y escaleras; por último, debido a los cambios que han surgido con los años, casi la mayoría de organizaciones empresariales que conforman este rubro, actualmente optan comercializar productos enfocados para la decoración de interiores (Pérez & Merino, 2019).

## **Marco conceptual**

### **Conflictos**

Se define así a la colisión producto de intereses, actitudes, ideas, creencias o sentimientos entre dos o más individuos, esta colisión puede atender de diversas manera en el funcionamiento de la organización, pero si es que se da entre en personal indistinto del cargo que tengan puede comprometer principalmente al clima organizacional (Bordas, 2016).

### **Comunicación organizacional**

Se define así al conjunto de acciones comunicativas entre los integrantes de una determinada organización, en síntesis es la recolección y entrega (intercambio) de información en todos los niveles, por lo que esta se verá afectada por las políticas institucionales y los vínculos que se producen con las diferentes áreas (Bayón, 2019).

### **Línea de mando**

Adicional a ser una representación dentro del organigrama de una determinada organización ya sea privada o pública, corresponde a la relación que se produce entre dos áreas o unidades de la misma, en la cual una de estas posee autoridad sobre la otra por lo que puede encomendar acciones de ser necesario (Chiavenato, 2017).

### **Manual de organización y funciones**

Es el documento que contiene información acerca de la organización en cuanto a estructura (organigrama), puestos y las funciones tanto primarias como secundarias que desempeña cada personal que integra un cuadro en la organización a fin de lograr los objetivos de la empresa (Bordas, 2016).

### **Desempeño del personal**

Es el rendimiento que tiene una persona dentro del campo laboral en cuanto al desarrollo de sus actividades y funciones principales que le demanda su puesto de trabajo, que a su vez permite demostrar si la persona es capaz de hacer frente a sus responsabilidades (Silva, 2018).

### **Satisfacción del personal**

Es el estado de conformidad que tiene un trabajador con respecto al cumplimiento de sus expectativas o la superación de las mismas en cuanto a su ambiente laboral de manera general y específicamente con la prosperidad de la empresa, la calidad del empleo y los niveles de producción (Rosas & Preciado, 2017).

## **Productividad**

Es el nivel de trabajo útil que un sujeto, un área, o la empresa en general pueden desarrollar dentro de su puesto laboral, ámbito de responsabilidad o contexto de mercado, respectivamente, todo ello dentro de un periodo de tiempo determinado a fin de alcanzar los objetivos (Pérez, 2020).

## **Trabajo en equipo**

Refiere a cuanto una actividad o conjunto de ellas viene a ser desarrollada por un grupo de personas con una finalidad en común marcada por la administración empresa, donde siempre se presente el compañerismo y apoyo mutuo pese a que cada uno realiza actividades diferentes o mantiene diferentes perspectivas (Chirinos et al., 2018).

### **III. HIPÓTESIS**

Para el desarrollo de esta investigación no se tuvo una hipótesis, pues en ella solo se hizo la identificación de las características sobre la variable, hecho que se relaciona con Hernández, Fernández & Baptista (2014) los cuales manifiestan que únicamente se plantea hipótesis en los estudios que efectúan algún pronóstico.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de investigación

La presente fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo.

- En cuanto al tipo de investigación, la presente investigación fue cuantitativa, debido a que se realizó el procesamiento y análisis de datos con el apoyo de la medición numérica y el análisis estadístico, los cuales permitieron establecer patrones de comportamiento y probar teorías, como lo manifiesta (Serrano, 2020).
- Sobre el nivel, este fue descriptivo pues según, Gallardo (2017) este nivel de investigación consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, con el fin de establecer su estructura o comportamiento; además los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.
- Finalmente, en este estudio se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, siendo no experimental, porque no se manipuló de manera deliberada la variable, por lo que solo se limitó a observar la realidad dentro de su contexto, de modo paralelo fue una investigación trasversal, porque se recogió la información en un solo momento (Paguatian, 2016).

Por ende, su diseño correspondió al siguiente esquema:



Dónde:

M= muestra conformada por los trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

O= observación de la variable.

#### 4.2. Población y muestra

- De acuerdo con Hernández et al. (2017) la población es un conjunto de elementos que tienen las mismas características y que interesan a la investigación; en este sentido, la población fue finita y estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020..

Tabla de Población  
Ferretería Paredes Distrito de Yungay, Ancash  
Rubro: Ferretería

	Trabajadores	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Valido
Validos	Varones	5	62.5	62.5
Validos	Mujeres	3	37.5	37.5
		8	100	100

- Debido al tamaño de la población, se tuvo una muestra no probabilística de carácter censal, es decir que se tomó como muestra a toda la población en estudio, pues como lo menciona Gallardo (2017) la muestra censal es aquella en la que se incluyen al total de la población, por lo que en la presente la muestra fueron los 8 trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

- Se aplicó un muestreo no probabilístico debido al reducido tamaño de la población estudiada.

**Criterios de inclusión**

- Trabajadores que quisieron participar de la investigación.
- Trabajadores que tuvieron conocimientos sobre la variable estudiada.

**Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no quieran participar de la investigación.
- Trabajadores que no tuvieron conocimientos sobre la variable estudiada.

### 4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima laboral</b>	Son los puntos de vista del personal con relación a la estructura y los beneficios definidos por el contexto organizativo en el que labora y el contenido del trabajo que asume, además otros aspectos vinculados al recurso humano como lo son el significado del grupo y la apreciación personal del individuo que finalmente están relacionados con la cultura que existe dentro de la entidad (Olaz, 2017).	Se describe la variable clima laboral de acuerdo a sus dimensiones permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio en cuestión.	Contexto organizativo	Expectativas motivacionales	<b>Likert</b>
				Relaciones interpersonales	
			Significado del grupo	Comunicación efectiva	
				Trabajo en equipo	
			Apreciación personal del individuo	Conocimientos	
				Capacidades y habilidades	

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, que de acuerdo con Hernández & Mendoza (2019) las encuestas son los medios diseñados para obtener información específica de la población en estudio.

Como corresponde a la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario, que según Paguatian (2016) este es el medio material que se aplica para recoger y, almacenar información; por ende, en esta investigación el cuestionario fue aplicado de manera presencial y por escrito, cumpliendo las medidas sanitarias recomendadas frente a la pandemia del COVID-19, a los trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

#### **4.5. Plan de análisis**

Con el fin de detallar las características más trascendentales del control interno en el caso de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020, se realizó la recolección de datos por medio de la encuesta y el cuestionario respectivo. Los datos obtenidos a través de la respectiva aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron ingresados al programa especializado SPSS v.25 para el respectivo procesamiento, así mismo se realizó la presentación en tablas y figuras para su análisis respectivo, de la misma forma se utilizó el Excel para el desarrollo de las tablas y figuras, el programa de power Point en la elaboración para la sustentación y el turnitin para medir el porcentaje de copia.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características del contexto organizativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</li> <li>- Identificar las principales características del significado del grupo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</li> <li>- Determinar las principales características de la apreciación personal del individuo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</li> </ul>	<p>V: Clima laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población fueron 8 trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</li> <li>- Muestra censal de 8 trabajadores de la empresa Ferretería Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.</li> <li>- Muestreo fue no probabilístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La presente fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo.</li> <li>- Diseño no experimental porque no se manipuló de manera deliberada la variable.</li> <li>- Transversal porque se recogió la información en un solo momento.</li> <li>- Tipo cuantitativo debido a que se realizó con el apoyo de la medición numérica y el análisis estadístico.</li> <li>- Nivel descriptivo porque consistió en caracterizar la variable.</li> </ul>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p>El programa SPSS fue utilizado para realizar tablas y figuras estadísticas de la investigación.</p> <p>se utilizó el Excel para el desarrollo de las tablas y figuras, el programa de power Point en la elaboración para la sustentación y el turnitin para medir el porcentaje de copia.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

En la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación Versión 003 de la ULADECH:

##### **Principio de protección a las personas**

Para la presente investigación se desarrolló el protocolo del Consentimiento informado, el mismo que fue firmado de manera presencial por todos los trabajadores de la empresa que conforman la muestra de este estudio de investigación; con lo cual no se evidenció dificultades para firmar dicho documento. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación el cual consistió en determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020; así mismo se informó a cada uno de los participantes que se podían retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, que el instrumento aplicado sería un cuestionario y que los datos recolectados quedan disponibles para futuras investigaciones y productos derivados de la investigación.

##### **Principio de beneficencia y no maleficencia**

La presente investigación por la forma en la que se aplicó el cuestionario no representó ningún riesgo para los participantes de la investigación ya que se respetó su información personal; por otra parte, durante el proceso de recolección de datos se informó a los integrantes de la muestra que en todo momento lo que se buscó fue obtener el máximo beneficio en favor de la empresa y quienes la conforman.

### **Principio de justicia**

Los resultados obtenidos fruto de la investigación quedan disponibles inmediatamente después de finalizar la presenta por si el personal de la empresa que formaron parte de la muestra u otras tienen algún interés en los resultados para aplicarlos o realizar nuevas investigaciones, o si lo requieren se les dará todas las facilidades para otorgarles la información por el medio que soliciten, pudiendo ser correos electrónicos o wasap. Así mismo a todas las personas que participaron como muestra de esta investigación se les brindó un trato de respeto, consideración e información de aquello que requirieron conocer en su debido momento.

### **Principio de integridad científica**

No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos, entre otros; pues la investigación se centró en investigar la variable clima organizacional por lo que fue empleado únicamente el cuestionario como instrumento a los trabajadores de la empresa, quedando la información recogida bajo la custodia del investigador por un tiempo promedio de cinco años, y solo fue usada exclusivamente para esta investigación. No se realizaron otras técnicas de recolección de datos distintas al cuestionario, lo que impidió que los participantes conocieran la información que brindó otro participante. Es necesario mencionar que durante el trabajo de campo no surgieron aspectos que pudiera generar conflicto de interés.

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

Antes de realizar el procedimiento de recojo de la información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada trabajador de la empresa, así mismo se les solicitó que hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser resueltas oportunamente por el investigador y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

### **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad:**

La presente investigación no planteó ni tuvo como muestra animales y plantas, no se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio; por tanto, no se declararon daños, riesgos o beneficios potenciales que se pudieran tener sobre ellos; así es importante recalcar que la muestra del estudio de investigación fueron los trabajadores de la Ferretería Paredes del Distrito de Yungay, Ancash 2020.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características del contexto organizativo como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.*

Contexto Organizativo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Su lugar de trabajo cumple con sus expectativas</b>		
Siempre	6	75.00
Algunas veces	2	25.00
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Existe un ambiente laboral positivo</b>		
Siempre	8	100.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería Paredes Yungay 2020.

Tabla 2

*Características del significado del grupo como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.*

Significado del Grupo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Existe comunicación efectiva entre compañeros de trabajo</b>		
Siempre	6	75.00
Algunas veces	2	25.00

Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Existe cordialidad entre compañeros de trabajo</b>		
Siempre	8	100.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Considera importante el trabajo en equipo</b>		
Siempre	8	100.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo</b>		
Siempre	6	75.00
Algunas veces	2	25.00
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería Paredes Yungay 2020.

Tabla 3

*Características de la apreciación personal del individuo como parte del Clima*

*Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes*

*Distrito de Yungay 2020*

Apreciación Personal del Individuo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo</b>		
Siempre	5	62.50
Algunas veces	3	37.50
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Se encuentra en permanente capacitación</b>		
Siempre	2	25.0
Algunas veces	3	37.5

Casi nunca	3	37.5
Total	8	100.0

Cuenta con las cualidades necesarias para el puesto de trabajo

Siempre	5	62.50
Algunas veces	3	37.50
Casi nunca	0	0.00
Total	8	100.00

Cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo

Siempre	4	50.00
Algunas veces	3	37.50
Casi nunca	1	12.50
Total	8	100.00

Se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña

Siempre	6	75.00
Algunas veces	1	12.50
Casi nunca	1	12.50
Total	8	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería Paredes Yungay 2020.

Tabla 4

*Información general de los trabajadores como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.*

Información General	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Rango de edad</b>		
18 - 25 años	1	12.50
26 - 50 años	7	87.50
51 a más años	0	0.00
Total	8	100.00

<b>Genero</b>		
Femenino	3	37.50
Masculino	5	62.50
Total	8	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	2	25.00
Secundaria	2	25.00
Universitario	1	12.50
Superior no universitaria	3	37.50
Total	5	100.00
<b>Tiempo en la empresa</b>		
0 - 2 años	4	50.00
3 - 5 años	2	25.00
6 a más años	2	25.00
Total	8	100.00
<b>Cargo</b>		
Gerente	1	12.50
Personal de ventas	3	37.50
Encargado de almacén	4	50.00
Total	8	100.00

*Nota.* Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería Paredes Yungay 2020

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características del contexto organizativo como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.**

En lo que respecta a las características del contexto organizativo en la ferretería del caso de estudio se indagó sobre el cumplimiento de expectativas por parte de los colaboradores, hallándose que el 75.00% manifiesta que estas siempre cumplen con sus expectativas (Tabla 1), estos resultados difieren de lo expresado por García, Medina y Villanueva (2019), quienes sostienen que en su estudio se observó que los colaboradores desarrollaron

sus actividades en situaciones incómodas y se veía de las necesidades que carecían para poder desenvolverse mucho más, sienten que no son retribuidos y no tienen estímulo alguno por parte de la compañía y a consecuencia de ello se muestran un bajo nivel de motivación. De acuerdo a lo expuesto es pertinente señalar que el cumplimiento de las expectativas de los trabajadores lleva consigo al incremento de la motivación y productividad en la empresa, siendo que estos sienten retribuidos los esfuerzos que ponen en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas. En lo concerniente a la teoría abordada en la investigación Olaz (2017) define al clima laboral como aquellos puntos de vista que el trabajador concibe con relación a la entidad organizacional en la que labora, las cuales son expectativas que se han formado con el pasar del tiempo sobre aspectos de carácter organizativo como la estructura y los beneficios. El 75.00% de los encuestados sienten que siempre se cumplen con sus expectativas, por lo cual es posible inferir que los trabajadores encuentran concordantes sus expectativas laborales con la realidad que viven en su centro de trabajo.

Otra de las características del contexto organizativo radica en la relevancia que las empresas otorgan a propiciar un ambiente adecuado para sus colaboradores, de acuerdo a los datos recolectados el 100.00% de los colaboradores manifiestan que esta tiene un ambiente laboral positivo (Tabla 1), estos resultados coinciden con los hallados por Hilario y Rondón (2017), los cuales identificaron que el 36,70% de los encuestados está en desacuerdo con el lugar de trabajo. Los datos expuestos ponen en evidencia la promoción de un adecuado clima laboral, ello permite que la experiencia de trabajo sea más sólida, la cual considera las necesidades e intereses de sus trabajadores. En la teoría

hallada se tiene a Bordas (2016), quien manifiesta que la percepción puede ser particulares, pero que algunas pueden ser igual o semejante a las percepciones que tengan sus compañeros de trabajo debido a que el ambiente que los rodea a todos estos es el mismo. El 100.00% de los encuestados manifiestan que, si se cuenta con un adecuado ambiente laboral, lo cual es una percepción compartida y que se ha logrado mediante el cumplimiento o satisfacción de las necesidades primarias de los trabajadores.

**Tabla 2. Características del significado del grupo como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.**

En cuanto a las características del significado del grupo en la ferretería del caso de estudio se estudió de qué manera se realiza comunicación afectiva entre los compañeros del trabajo, lográndose identificar que el 75.00% de los colaboradores manifiestan que siempre se comunican de manera afectiva (Tabla 2), estos resultados coinciden con los hallados por Hilario y Rondón (2017) quienes hallaron en su investigación que el 53,30% de los encuestados considera que la relación con sus compañeros es buena. En este sentido es posible afirmar que en la ferretería en estudio existe una afectiva comunicación entre los trabajadores, lo cual permite que estos intercambien información sobre como vienen desarrollando sus labores e información útil para la mejora de la empresa. En lo concerniente a la teoría se tiene a Bayón (2019), quien define a la comunicación organizacional como el conjunto de acciones comunicativas entre los integrantes de una determinada organización, en síntesis, es la recolección e intercambio de información en todos los niveles; esta se verá afectada por las políticas institucionales y los vínculos entre

las diferentes áreas. En la presente investigación se tiene que el 75.00% considera que existe una comunicación afectiva entre los colaboradores, ello pone en evidencia que los trabajadores se encuentran conformes con el grado de comunicación que se tiene entre los diferentes integrantes.

Análogamente a la comunicación, es importante que dentro de la empresa exista una cordialidad mutua entre los trabajadores, en este sentido de acuerdo al 100.00% de los encuestados siempre se mantiene una mutua cordialidad (Tabla 2), estos resultados guardan coherencia con los hallados por Izureta (2017), quien señala con respecto a la comunicación el 46.00% de los empleados responde que es muy favorable debido a la accesibilidad de los canales de comunicación y a las políticas que la promueven. Los datos expuestos evidencian la importancia que tiene el establecer normas y políticas que permitan mantener las buenas relaciones y la cordialidad entre empleados, así mismo la cordialidad es producto del clima laboral tanto como factor como consecuencia. En el aspecto teórico Bayón (2019), refiere que la comunicación cordial en la organización es importante para lograr garantizar el intercambio información sobre el cumplimiento de los objetivos y como se desarrollan las actividades en la empresa para que se puedan tomar medidas correctivas. En la presente investigación se halló que el 100.00% manifiestan que existe una adecuada cordialidad entre los trabajadores, los datos expuestos son el reflejo de una comunicación afectiva entre los diversos integrantes, lo cual es percibible principalmente en pequeñas y medianas empresas en las cuales los trabajadores interactúan frecuentemente entre sí.

Para lograr el cumplimiento de metas y objetivos empresariales no solo basta contar con los recursos humanos y materiales, siendo pertinente la evaluación del trabajo en equipo para integrar ambos elementos, los datos recolectados evidencian que el 100.00% de los trabajadores consideran que siempre se trabaja en equipo (Tabla 2), estos resultados difieren de los hallados por Príncipe (2018) quien manifiesta que en su estudio halló que la dimensión cooperación alcanzó el 39.5.0% en la alternativa a veces, lo cual representa la falta de compañerismo y cooperación entre áreas de trabajo. De acuerdo a los datos evidenciados es posible afirmar que la ferretería en estudio promueve un adecuado clima laboral por medio del compañerismo e integración de los recursos humanos mediante el uso de equipos de trabajo. En el aspecto teórico se tiene a Chirinos y otros 2018, quienes señalan que el trabajo en equipo es una actividad que desarrolla un grupo de personas con una finalidad en común, donde está siempre presente el compañerismo y apoyo mutuo pese a que cada uno realiza actividades diferentes. Los resultados hallados manifiestan que el 100.00% de los trabajadores consideran que siempre se trabaja en equipo, lo cual evidencia una buena relación entre los diferentes integrantes de la empresa en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Es necesaria la integración de los trabajadores con la empresa y con sus compañeros de trabajo, por lo cual se indagó sobre sus relaciones con otros trabajadores hallándose que el 75.00% consideran que siempre se mantiene una buena relación entre estos (Tabla 2), estos resultados guardan coherencia con lo manifestado por Torres (2017), el cual señala en sus conclusiones que el ambiente laboral que se genera en la empresa, es gracias a los comportamientos y buenas relaciones que existe entre los trabajadores y el jefe, lo cual

provoca que realicen su trabajo con responsabilidad y buen desempeño. En base a los datos descritos se refuerza la premisa de que es necesario que los trabajadores mantengan una adecuada relación entre ellos al igual que con sus jefes y subordinados para garantizar un adecuado nivel de motivación laboral. En el aspecto teórico Patrón (2017) señala que el mantener un clima laboral adecuado no es solo responsabilidad de los cargos más altos, sino también se debe contar con la colaboración del personal, siendo así necesaria la participación de todos los trabajadores para lograr un mejor rendimiento en conjunto. En base al 75.00% de los trabajadores que consideran de que existe una buena relación entre los diferentes trabajadores es posible afirmar que existe una adecuada colaboración entre estos para el cumplimiento de objetivos, así como el surgimiento de equipos de trabajo.

**Tabla 3. Características de la apreciación personal del individuo como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020**

En lo que respecta a las características de la apreciación personal del individuo en la ferretería del caso de estudio se indagó sobre el nivel de conocimientos con los que se cuenta para desempeñar el cargo que vienen desempeñando los colaboradores, siendo que el 62,50% de estos afirman que siempre poseen los conocimientos suficientes (Tabla 3), estos resultados difieren de los hallados por Sicha (2018), quien manifiesta que el 43.00% de trabajadores que no cuentan con una información necesaria para cumplir sus funciones. En base a los datos evidenciados es preciso resaltar la vital importancia que tiene el nivel de conocimientos de los trabajadores, siendo que muchas empresas requieren de un proceso de inducción, mientras que en el caso específico de las empresas ferreterías este

se realiza mediante la solicitud de experiencias previas a los postulantes a la empresa antes de su contratación. En lo que respecta al aspecto teórico Olaz (2017) manifiesta que el clima laboral se ve afectado por el nivel de conocimientos o experiencia de los colaboradores, por lo que el desarrollo de las capacidades y la aplicación de las habilidades deben de ir fortaleciendo los conocimientos de los trabajadores para lograr mejor desempeño. En cuanto a la empresa estudiada se halló que el 62,50% manifiestan que siempre poseen los conocimientos suficientes, siendo que los trabajadores han adquirido conocimientos de manera previa en trabajos anteriores al de la empresa en estudio, el clima laboral se ve favorecido ya que estos trabajadores realizan adecuadamente sus labores y no suponen una carga para sus compañeros.

Debido al constante cambio y modernización de las empresas es necesario que los colaboradores continúen capacitándose para lograr mejores resultados en cuanto a sus labores, en este sentido el 37,50% de los trabajadores afirman que algunas veces se capacitan (Tabla 3), estos resultados se asemejan con lo manifestado por Chacón (2016), quien manifiesta en su estudio que se requiere de una persona encargada de ayudar al trabajador a resolver inconvenientes o dudas respecto a su trabajo, siendo considerada por excelencia a los jefes, ya que participan de manera activa y carismáticamente junto con su equipo de trabajo. En este sentido es necesario que este personal se capacite para que pueda brindar soluciones a sus compañeros y pueda replicar los conocimientos adquiridos al resto del personal. En cuanto al aspecto teórico Patrón (2017) manifiesta que el trabajo de mantener un clima laboral adecuado es una labor a realizar por todo el personal de la empresa, siendo necesaria la capacitación laboral, el desarrollo profesional, el

compromiso con la entidad, el diálogo interno, el liderazgo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, entre otros. En la empresa en estudio se halló que el 37,50% de los trabajadores algunas veces se capacitan, lo cual pone en evidencia el poco esfuerzo realizado de manera individual para lograr mejorar su desempeño, sin embargo, las ocasiones en que estos se capacitan pueden servir de herramienta para que puedan replicarse los conocimientos entre los trabajadores.

El desempeño del trabajador en ocasiones se ve afectada por su percepción acerca de su propio rendimiento y el de sus compañeros, en base a los datos recolectados se halló que el 62,50% manifiestan que siempre cuentan con las cualidades necesarias para su puesto de trabajo (Tabla 3), estos resultados difieren de los hallados por Sicha (2018) quien en su estudio logró identificar que el 31.00% de encuestados no se sienten comprometidos con la organización, el 42.00% considera que el supervisor nunca brinda apoyo; ello es la resultante de la falta de cualidades en los trabajadores para poder asumir con las obligaciones de su cargo, siendo necesario un proceso de inducción adecuado o la propia experiencia que permitirá el fortalecimiento de estas cualidades. Con respecto al aspecto teórico Silva (2018) señala que rendimiento que tiene una persona dentro del campo laboral en cuanto al desarrollo de sus actividades y funciones principales que le demanda su puesto de trabajo, que a su vez permite demostrar si la persona es capaz de hacer frente a sus responsabilidades, es decir que cumpla con una serie de cualidades necesarias para desempeñar el cargo asignado. En la presente investigación se halló que el 62,50% manifiestan que siempre cuentan con las cualidades necesarias para su puesto de trabajo, ello pone en evidencia que el personal aporta una adecuada conducta y otras características

que favorecen al adecuado clima laboral, es necesario resaltar que las cualidades que poseen estos se encuentran relacionados a las labores que desempeñan en la empresa, siendo estas de carácter físico y psicológico.

De manera análoga es necesario que los colaboradores cuenten con las habilidades necesarias para asegurar un adecuado desempeño laboral, de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta se tiene que el 50.00% manifiestan que siempre se cuentan con las habilidades para desempeñar el puesto designado (Tabla 3), estos resultados guardan coherencia con lo manifestado por Villanueva (2016) quien de acuerdo a los datos recolectados en su investigación manifiesta que los colaboradores no tienen autonomía suficiente para desempeñar su trabajo por lo cual es necesario que se fortalezcan los conocimientos y habilidades para que se desempeñen en el cargo que ocupan. En base a los datos expuestos es posible resaltar la importancia que tienen las habilidades para dar cumplimiento a las funciones designadas y asegurar un adecuado clima laboral en el cual cada uno de sus integrantes puedan aportar al proceso productivo y a la resolución de problemas. En la teoría hallada se tiene Olaz (2017), quien establece que existen percepciones objetivas y subjetivas, las mismas que debido al compañerismo pueden ser compartidas por dos a más trabajadores, estando entre estos, el nivel de conocimientos o experiencia, el desarrollo de las capacidades y la aplicación de las habilidades, motivo por el cual se requiere que los trabajadores posean un conjunto de habilidades necesarias para desempeñar sus cargos, evitando sobrecargar de carga laboral a aquellos trabajadores más competentes. En la presente investigación se halló que el 50.00% manifiestan que siempre se cuentan con las habilidades para desempeñar el puesto designado, lo cual propicia la

confianza entre los integrantes, debido a que se tiene la certeza que todos los trabajadores son competentes y pueden cumplir adecuadamente con las labores designadas, contribuyendo así a un buen clima laboral.

En la empresa es necesario que cada uno de sus elementos se integren de manera adecuada, articulando los esfuerzos para la producción y venta por parte de la empresa, en este sentido el 75.00% de los encuestados consideran que se desenvuelven de manera apropiada frente al cargo que desempeñan (Tabla 3), estos resultados coinciden con los expuestos por Torres (2017) quien manifiesta que el 71,10 % de los trabajadores encuestados de Conmetal y Servicios E.I.R.L. opinan que el nivel de clima organizacional es alto y el 28.90 % consideran que es normal, por otra partes, el 82.20% respondió que el nivel de desempeño laboral es alto. Los datos expuestos guardan evidencia de que el adecuado desempeño del personal y clima laboral permiten mejorar el desempeño de la empresa, siendo estos dos aspectos importantes para el fortalecimiento de las capacidades y cualidades del personal. En el aspecto teórico se tiene a Perez (2020) quien manifiesta que el desempeño es el nivel de trabajo útil que un sujeto puede desarrollar dentro de su puesto laboral en un periodo de tiempo determinado. En tal sentido se halló que el 75.00% consideran que se desenvuelven de manera apropiada frente al cargo que desempeñan, en base a lo evidenciado es preciso resaltar que la ferretería en estudio tiene un adecuado desempeño adecuado debido a la experiencia previa en otros negocios del mismo rubro y a la constante comunicación entre los diversos trabajadores.

**Tabla 4. Información general de los trabajadores como parte del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes Distrito de Yungay 2020.**

En lo que respecta a la edad de los trabajadores encuestados se halló que el 87,50% se encuentran entre los 26 y 50 años (Tabla 4), estos resultados son similares a los hallados por Villanueva (2016) cuyo estudio indica que el 62,50% de los encuestados poseen edad entre los 31 y 51 años, los datos expuestos ponen en evidencia la necesidad de contar con personal joven para realizar las diferentes tareas y actividades propias del rubro.

En cuanto al género de los trabajadores de la empresa se logró identificar que el 62,50% son del sexo masculino (Tabla 4), estos resultados son similares a los expresados por Santos (2018) quien halló en su investigación a un 62,50% de trabajadores del sexo masculino lo cual pone en evidencia la necesidad que tienen las empresas del rubro ferretería de contratar a personas del sexo masculino para que puedan realizar las labores de carga, descarga y despacho de productos de manera auxiliar a las funciones que se le son designadas en el puesto.

Respecto al grado de instrucción alcanzado por los trabajadores de la empresa en estudio se logró identificar que el 37,50% poseen un nivel de formación superior no universitaria (Tabla 4), estos datos son similares con los hallados por Santos (2018), quien describe en sus resultados que el 50.00% poseen grado de instrucción secundaria completa. Los datos expuestos evidencian los requerimientos mínimos en formación académica necesarios para poder desempeñarse dentro del rubro de ferretería, siendo que la mayor parte de los puestos laborales se enfocan en el esfuerzo físico.

En lo concerniente a tiempo que vienen laborando en la empresa se halló que el 50.00% de estos vienen laborando menos de 2 años en la empresa (Tabla 4), estos datos difieren de los hallados por Villanueva (2016), quien manifiesta que el 62,50% de los encuestados en su estudio indican que vienen laborando más de 6 años en el rubro. Lo expresado permite inferir que las empresas del rubro ferretería vienen rotando a su personal en periodos de tiempo pequeño, lo cual puede surgir debido a que los trabajadores encuentran nuevas oportunidades laborales más favorables.

En lo que respecta al cargo que ocupan los trabajadores de la empresa se logró identificar que el 50.00% se encuentran encargados del área a almacén (Tabla 4), estos resultados difieren de los de Villanueva (2016), quien en su investigación refiere a que el 50.00% son dueños de la Mype. La diferencia hallada surge debido a que las poblaciones de ambos estudios son diferentes, siendo que la presente investigación se centró en investigar al conjunto de trabajadores de la ferretería en estudio más no a los representantes de un grupo de empresas del rubro ferreterías; así mismo pone en evidencia que el área de almacén es el que requiere una mayor cantidad de mano de obra, lo cual se relaciona a las variables de caracterización previamente descritas.

## **VI. CONCLUSIONES**

En su mayoría los trabajadores del rubro investigado manifiestan sobre el contexto organizativo como parte del clima laboral que este es adecuado debido a que su lugar de trabajo cumple con las expectativas además de que se mantiene un ambiente laboral positivo. Como aporte del investigador al respecto, se indica que fomentar la conservación de un entorno laboral que responda a las necesidades del personal es una actividad necesaria dentro de toda organización. Como valor agregado al usuario final, se plantea que la gerencia de la empresa recoja recomendaciones del personal sobre cómo mejorar su espacio de trabajo.

Se pudo determinar que la mayoría de trabajadores mantienen un significado del grupo bueno ya que generalmente existe una comunicación efectiva, buena relación y cordialidad entre compañeros, considerándose importante el trabajo en equipo. Como aporte del investigador al respecto, se indica que esto es debido a que hoy en día las empresas han mejorado las relaciones entre sus trabajadores implementado mecanismos de convivencia y trabajo en equipo. Como valor agregado al usuario final, se plantea que la gerencia de la empresa siga encomendando trabajos a realizarse en equipos para seguir mejorando las relaciones entre el personal.

La mayoría de trabajadores que la apreciación personal del individuo es buena, ya que cuentan con conocimientos, cualidades y habilidades necesarios para atender su puesto de trabajo, manteniéndose en constante capacitación, por lo que se desempeñan de manera apropiada frente a las funciones que desempeña. Como aporte del investigador al respecto, se indica que el autodesarrollo del personal es un factor relevante que contribuye al buen

desempeño y por ende a prestar un servicio en la empresa. Como valor agregado al usuario final, se plantea que la gerencia debe proporcionar a los trabajadores capacitaciones gratuitas en integrales para reforzar sus capacidades.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Recomendar a los dueños y jefes de las empresas del distrito de Yungay el capacitarse en temas relacionados a la administración de empresas con el fin de fortalecer el manejo de sus recursos y del personal.

Sugerir al Gobierno Regional de Ancash y los gobiernos municipales realizar capacitaciones a los emprendedores y pequeños empresarios en temas relacionados en la administración y manejo de personal, con el fin de promover en las empresas y organizaciones la mejora del clima laboral.

Recomendar a los futuros profesionales de la carrera profesional de Administración el desarrollar este tipo de investigaciones en entidades públicas, las cuales se desempeñan de manera diferente al ser organizaciones que no buscan la generación de utilidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial E-learning.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Campoverde, A. (2016). *Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Castro, E. (2016). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias Económicas*, Vol 28, 247–276.
- Chacon, V. (2016). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula*. Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (3ra edición). McGraw-Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 43–61.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*.
- Diario Gestión. (2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar*. Publicaciones de economía. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental.
- García, N., Medina, C., & Villanueva, W. (2019). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de almacén en la empresa*

*Forever Kids Company E.I.R.L. Lima Cercado, 2018* [Universidad Peruana de las Américas]. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/516/LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA FOREVER KIDS COMPANY E.I.R.L. LIMA CERCADO%2C 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/516/LA%20MOTIVACI%C3%93N%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DEL%20%C3%81REA%20DE%20ALMAC%C3%89N%20EN%20LA%20EMPRESA%20FOREVER%20KIDS%20COMPANY%20E.I.R.L.%20LIMA%20CERCADO%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1a ed.). McGRAW-HILL.

Hernández, Roberto, Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Mc Graw Hill.

Hidalgo, J. (2016). *El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7519/1/T-UCE-0007-336i.pdf>

Hilario, J., & Rondon, J. (2017). *Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017*. Universidad Privada del Norte.

Izurieta, J. (2017). *Diagnóstico y propuesta de plan de mejora del clima laboral en la empresa Ferretería Orbea Cía. Ltda. , en el periodo de abril a julio 2016* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14469/1/UPS-QT12126.pdf>

Olaz, A. (2017). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptivo y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1–35.

Paguatian, E. (2016). *Tipos de investigación: Investigación aplicada vs Investigación Básica*. SlideShare.

Patrón, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral: Una propuesta*

*metodológica*. Universidad Autónoma de Campeche.

Peréz, J., & Merino, M. (2019). *Ferretería*. Definicion.de.

<https://definicion.de/ferreteria/>

Pérez, R. (2020). *Cómo mejorar el clima laboral*. Amazon Digital Services LLC.

Príncipe, F. (2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en Lima Norte, 2016* [Universidad San Ignacio de Loyola].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3981/1/2018\\_Principe-Gutierrez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3981/1/2018_Principe-Gutierrez.pdf)

Rosas, E., & Preciado, L. (2017). *Clima organizacional, satisfacción y calidad de vida laboral: intervención psicoeducativa*. Editorial Académica Española.

Santos, V. (2018). *Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/CAPACITACION\\_EQUIPO\\_DE\\_TRABAJO\\_SANTOS\\_DEPAZ\\_VICTORIA\\_KARINA.pdf](repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3527/CAPACITACION_EQUIPO_DE_TRABAJO_SANTOS_DEPAZ_VICTORIA_KARINA.pdf)

Serrano, J. (2020). *Metodología de investigación*. Edición Gamma.

Sicha, J. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_SICHA\\_CUETO\\_JORGE\\_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_SICHA_CUETO_JORGE_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. 3Ciencias.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2017). *Decreto*

*legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente.*

Torres, A. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Conmetal y Servicios E.I.R.L. Nuevo Chimbote 2017* [Universidad San Pedro].  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9629/Tesis\\_57994.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9629/Tesis_57994.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villanueva, C. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en MYPES del sector comercio rubro materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016*. Universidad Los Ángeles de Chimbote.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020				Año 2021											
		Semestre II				Ciclo 0				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación						X										
10	Conclusiones y recomendaciones						X	X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
<b>Suministro(*)</b>			
• Impresiones	0.30	68	20.40
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	0	0	0
• Papel bond A-4(500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	0.80	3	2.40
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub Total</b>			145.80
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	1.50	6	9.00
<b>Sub Total</b>			9.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>154.80</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet ( Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD )	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC )	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>652.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			625.00
<b>Total (S/.)</b>			164.80

### Anexo 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR COMERCIAL, RUBRO FERRETERÍA CASO: FERRETERÍA PAREDES, DISTRITO DE YUNGAY, ANCASH 2021**; la cual es dirigido por Lezama Fructuoso, Johnny Wiquin, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para mejorar el clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en estudio, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en la siguiente encuesta que tomará 10 minutos.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211161045@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Pedro Pablo Paredes Infantes

Fecha: 20-01-21

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

  
FERRETERIA "PAREDEZ"  
Paredes Infantes Pedro  
DNI N° 40744660  
GERENTE

#### Anexo 4. Cuestionario

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020. Para obtener el grado de Bachiller en Administración; la información proporcionada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos. Se agradece de antemano el tiempo y la información brindada.

**Instrucción:** Marque con un aspa (X) la alternativa que considere más acertada.

INFORMACIÓN GENERAL				
01. Rango de edad		04. Tiempo en la empresa		
a) 18 – 25 años		a) 0 – 2 años		
b) 26 – 50 años		b) 3 – 5 años		
c) 51 a más años		c) 6 a más años		
02. Género		05. Cargo		
a) Femenino		a) Gerente		
b) Masculino		b) Personal de ventas		
03. Grado de instrucción		c) Encargado de almacén		
a) Primaria				
b) Secundaria				
c) Universitario				
d) Superior no universitaria				
Nº	ÍTEMS	ESCALA		
DIMENSION 1: CONTEXTO ORGANIZATIVO		Siempre	Algunas veces	Nunca
06	¿Su lugar de trabajo cumple con las expectativas que tiene?			
07	¿Existe un ambiente laboral positivo?			
DIMENSION 2: SIGNIFICADO DEL GRUPO		Siempre	Algunas veces	Nunca

08	¿Existe comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo?			
09	¿Existe cordialidad entre los compañeros de trabajo?			
10	¿Considera importante el trabajo en equipo?			
11	¿Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo?			
<b>DIMENSION 3: APRECIACIÓN PERSONAL DEL INDIVIDUO</b>		<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>
12	¿Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que desempeña?			
13	¿Se encuentra en permanente capacitación?			
14	¿Considera que cuenta con las cualidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña?			
15	¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña?			
16	¿Considera que se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña?			

## Anexo 5. Validación del instrumento

### INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Claudio Pérez, José Luis

1.2. Grado Académico: Magister en Gestión y Negocios

1.3. Profesión: Administrador de Empresas

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de EAP de Administración - Huánuco

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Lezama Fructuoso Johnny Wiquin

1.8. Carrera: Administración

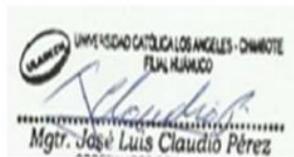
#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: CONTEXTO ORGANIZATIVO</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
<b>Dimensión 2: SIGNIFICADO DEL GRUPO</b>							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
<b>Dimensión 3: APRECIACIÓN PERSONAL DEL INDIVIDUO</b>							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----



---

Claudio Pérez, José Luis

DNI N° 22520222

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Limo Vásquez Miguel

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Lic Adm

1.4. Institución donde labora: Uladech

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Lezama Fructuoso Johnny Wiquin

1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: CONTEXTO ORGANIZATIVO</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
<b>Dimensión 2: SIGNIFICADO DEL GRUPO</b>							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
<b>Dimensión 3: APRECIACIÓN PERSONAL DEL INDIVIDUO</b>							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

**LAS ALTERNATIVAS DEBEN DE MENOR A MAYOR**

-----

-----

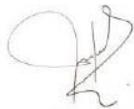
-----

-----

-----

-----

-----



Mgtr Miguel Ángel Limo Vásquez  
CLAD N° 04926

---

Firma

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **Natalia Camila Silva Huerta**
- 1.2. Grado Académico: **Magister en Administración**
- 1.3. Profesión: **Administrador de Empresas**
- 1.4. Institución donde labora: **Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga**
- 1.5. Cargo que desempeña: **Jefe de Logística**
- 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario**
- 1.7. Autor del instrumento: **Lezama Fructuoso Johnny Wiquin**
- 1.8. Carrera: **Administración**

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: CONTEXTO ORGANIZATIVO</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
<b>Dimensión 2: SIGNIFICADO DEL GRUPO</b>							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
<b>Dimensión 3: APRECIACIÓN PERSONAL DEL INDIVIDUO</b>							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----



---

Silva Huerta Natalia Camila

CLAD:19977

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

## Anexo 6. Hoja de tabulación

*Características del contexto organizativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Su lugar de trabajo cumple con las expectativas que tiene	Siempre	/////	6	75.00
	Algunas veces	//	2	25.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Existe un ambiente laboral positivo	Siempre	////////	3	100.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00

*Características del significado del grupo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Existe comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo	Siempre	/////	6	75.00
	Algunas veces	//	2	25.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Existe cordialidad entre los	Siempre	////////	8	100.00

compañeros de trabajo	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Considera importante el trabajo en equipo	Siempre	////////	8	100.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo	Siempre	/////	6	75.00
	Algunas veces	//	2	25.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00

*Características de la apreciación personal del individuo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que	Siempre	/////	5	62.50
	Algunas veces	///	3	37.50
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Se encuentra en permanente capacitación	Siempre	//	2	25.00
	Algunas veces	///	3	37.50

	Casi nunca	///	3	37.50
	Total	////////	8	100.00
Considera que cuenta con las cualidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña	Siempre	////	5	62.50
	Algunas veces	///	3	37.50
	Casi nunca	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña	Siempre	///	4	50.00
	Algunas veces	///	3	37.50
	Casi nunca	/	1	12.50
	Total	////////	8	100.00
Considera que se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña	Siempre	////	6	75.00
	Algunas veces	/	1	12.50
	Casi nunca	/	1	12.50
	Total	////////	8	100.00

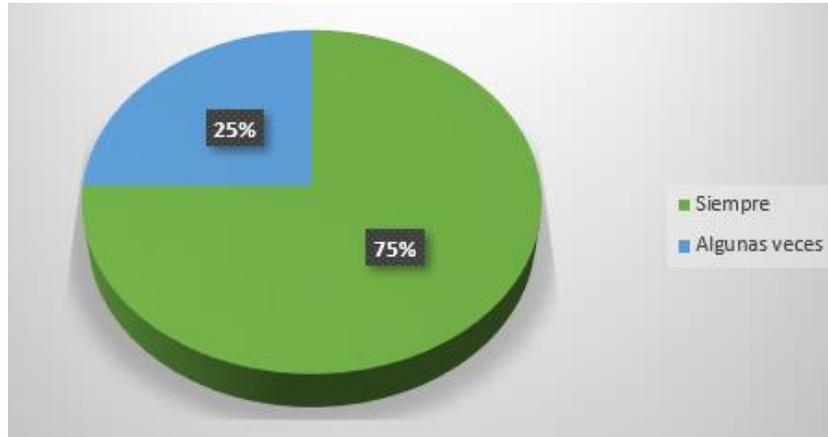
*Características de los representantes de las micro y pequeñas rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-25 años	/	1	12.50
	26-50 años	////////	6	87.50
	51 a más años	-	0	0.00
	Total	////////	8	100.00
Género	Femenino	///	3	37.50

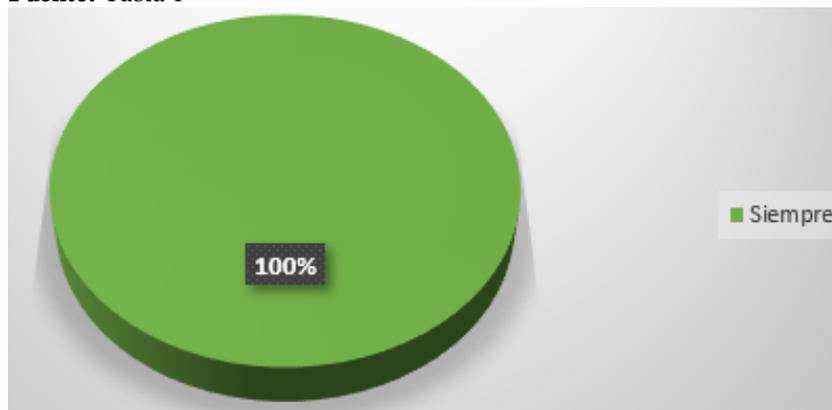
	Masculino	////	5	62.50
	Total	////////	8	100.00
Grado de Instrucción	Primaria	//	2	25.00
	Secundaria	//	2	25.00
	Universitario	/	1	12.50
	Superior no Universitaria	///	3	37.50
	Total	////////	8	100.00
Tiempo en el Cargo	0 a 2 años	////	4	50.00
	3 a 5 años	//	2	25.00
	6 a más años	//	2	25.00
	Total	////////	8	100.00
Cargo	Gerente	/	1	12.500
	Personal de Ventas	///	3	37.500
	Encargado de almacén	////	4	50.000
	Total	////////	8	100.00

## Anexo 7. Figuras

Características del contexto organizativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

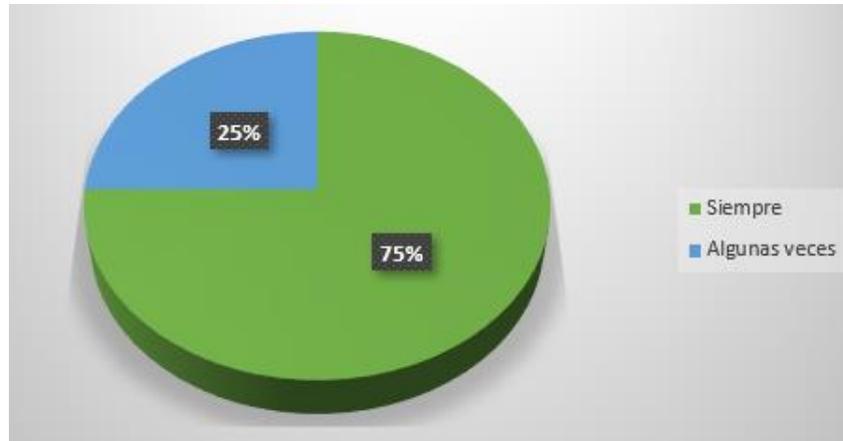


*Figura 1.* Su lugar de trabajo cumple con las expectativas que tiene  
**Fuente:** Tabla 1

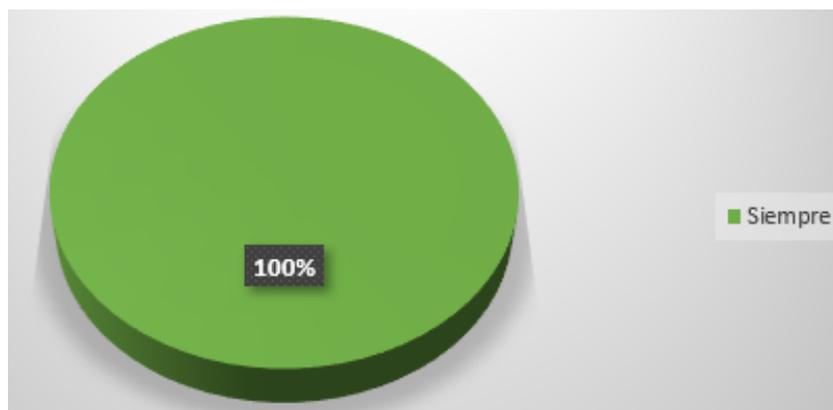


*Figura 2.* Existe un ambiente laboral positivo  
**Fuente:** Tabla 1

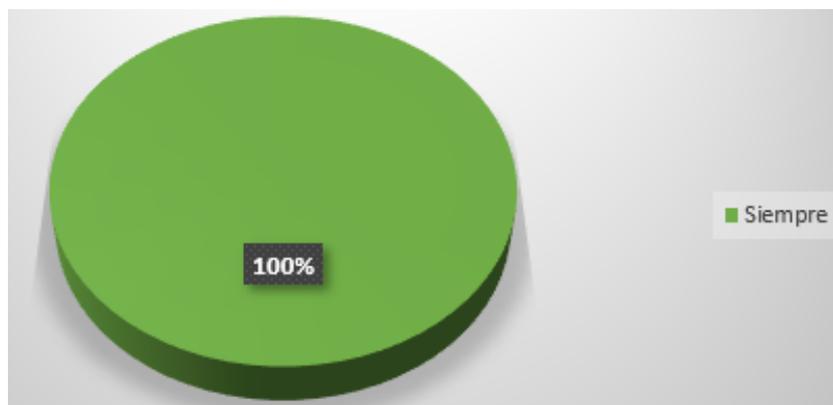
Características del significado del grupo en las micro y pequeñas empresas, rubro  
ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020



*Figura 3.* Existe comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo  
**Fuente:** Tabla 2



*Figura 4.* Existe cordialidad entre los compañeros de trabajo  
**Fuente:** Tabla 2



*Figura 5.* Considera importante el trabajo en equipo  
**Fuente:** Tabla 2

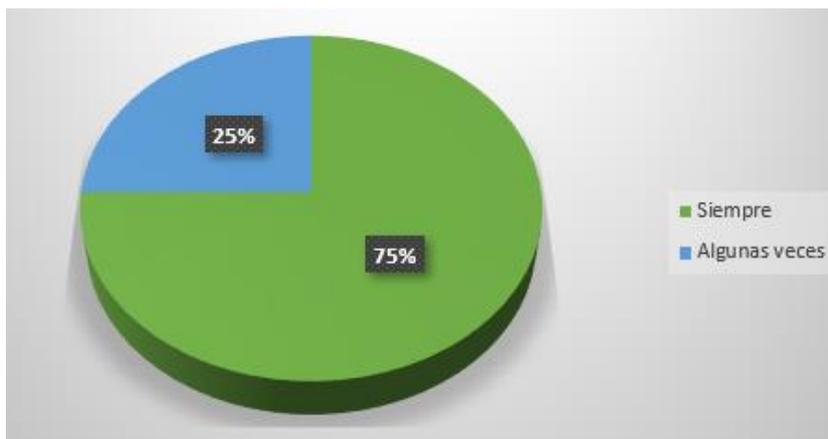


Figura 6. Existe una buena relación con sus compañeros de trabajo

Fuente: Tabla 2

Características de la apreciación personal del individuo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Provincia de Yungay 2020

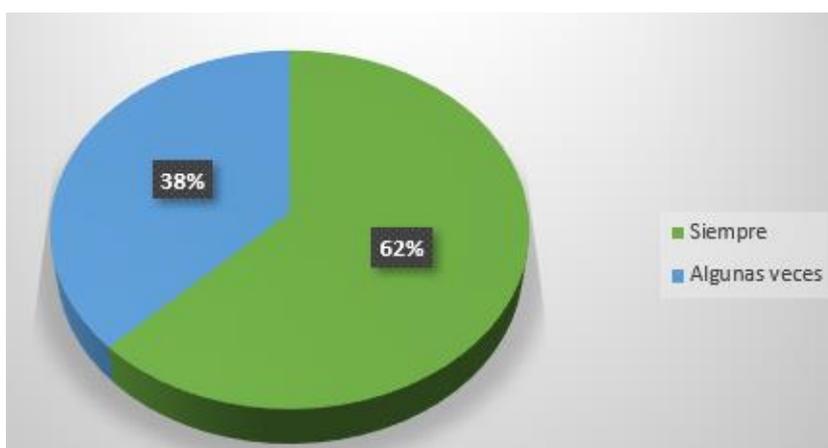


Figura 7. Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que desempeña

Fuente: Tabla 3

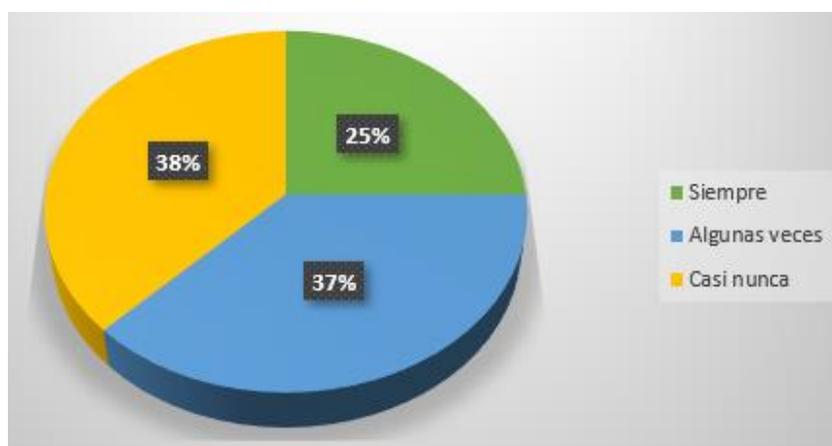


Figura 8. Se encuentra en permanente capacitación

Fuente: Tabla 3

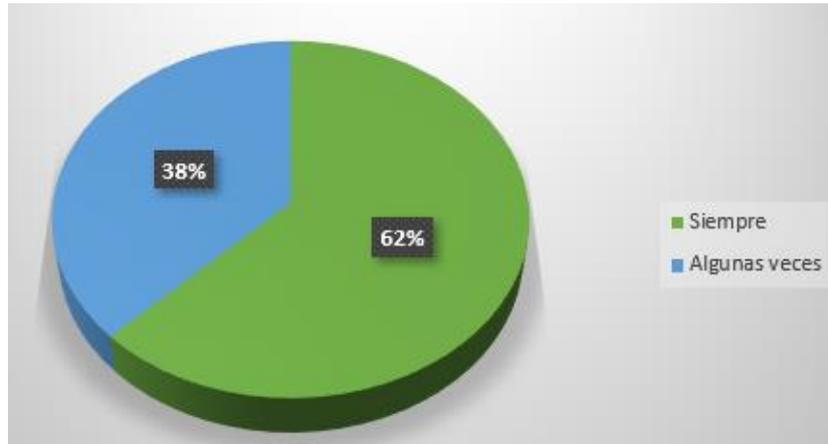


Figura 1. Considera que cuenta con las cualidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña

Fuente: Tabla 3

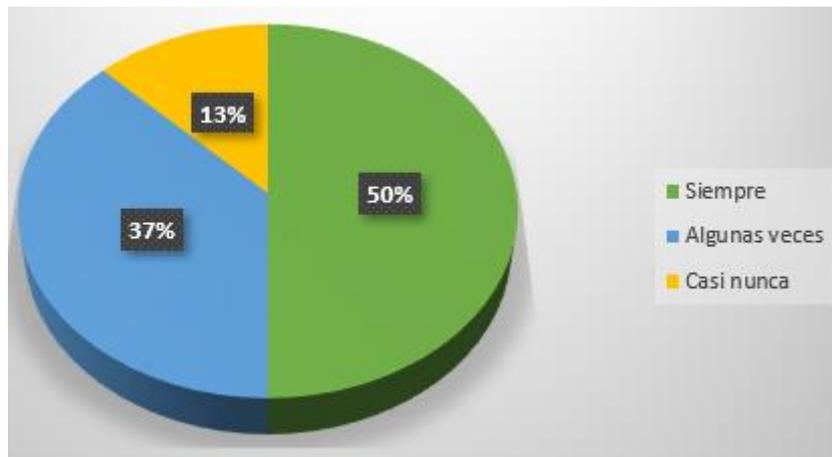


Figura 20. Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el puesto de trabajo que desempeña

Fuente: Tabla 3

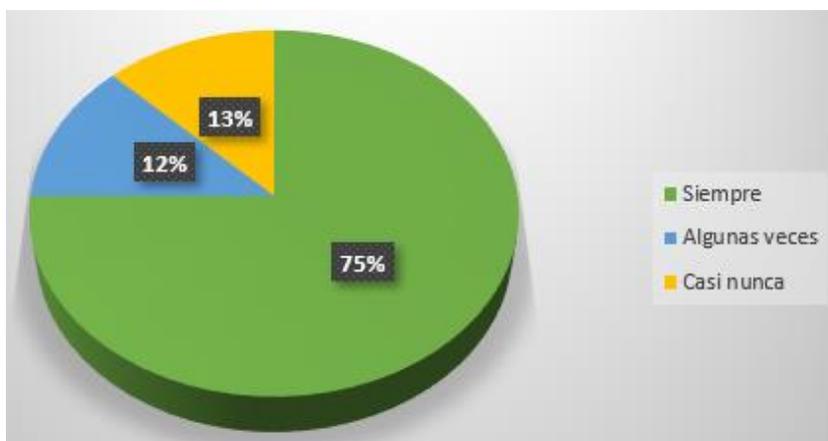


Figura 31. Considera que se desenvuelve de manera apropiada frente a las funciones que desempeña

Fuente: Tabla 3

Información general de los trabajadores como parte del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020.

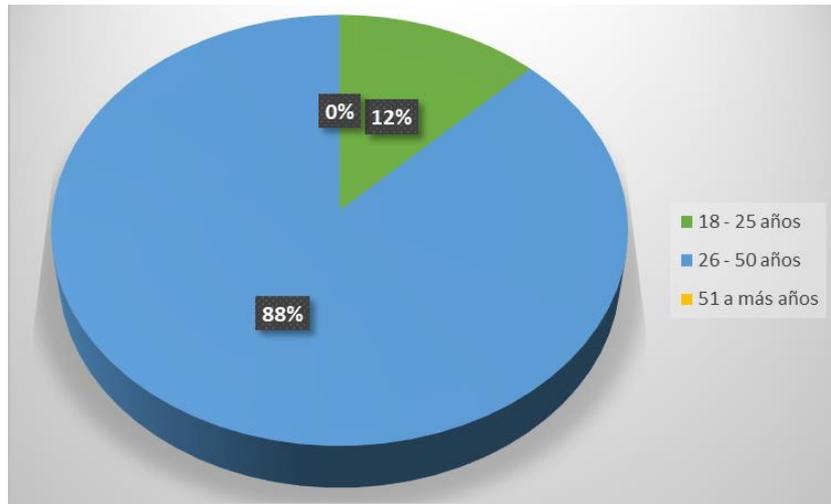


Figura 42. Cuál es su rango de edad

Fuente: Tabla 4

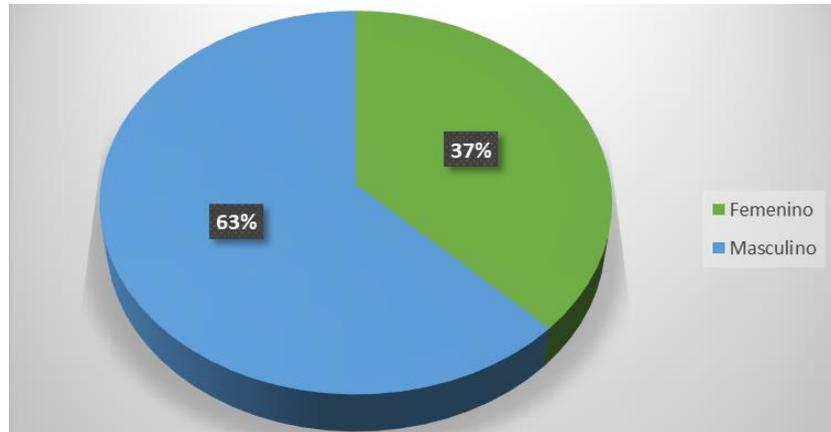


Figura 53. Cuál es su género

Fuente: Tabla 4

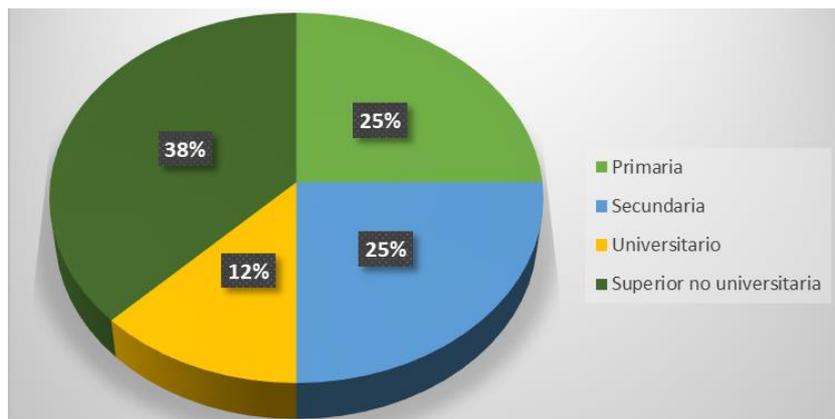


Figura 64. Cuál es su grado de instrucción

Fuente: Tabla 4

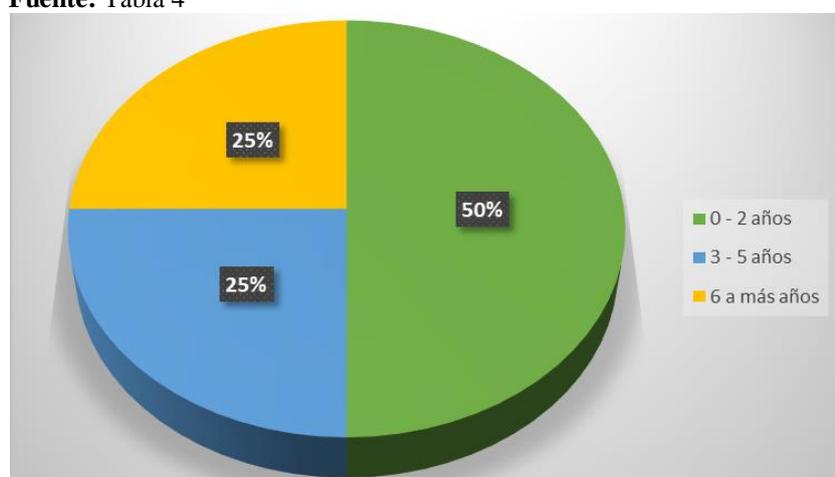


Figura 75. Cuál es su tiempo en la empresa

Fuente: Tabla 4

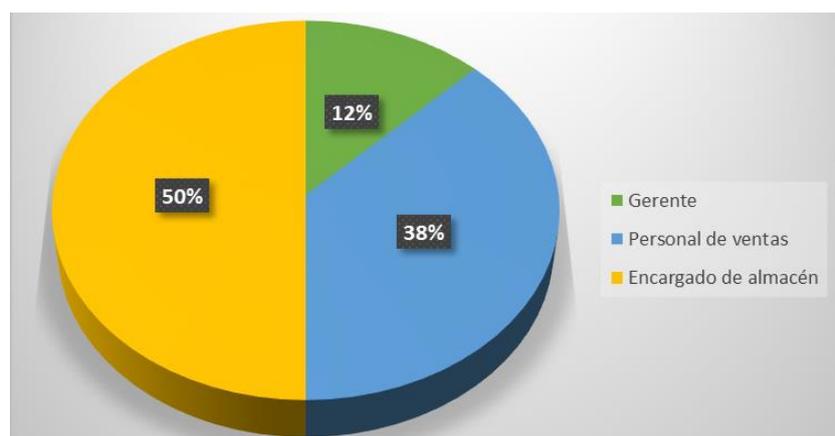


Figura 86. Cuál es su cargo

Fuente: Tabla 4

## Anexo 8: Turnitin

Universidad Católica los Ángeles x Informe final - Revisión Turnitin x WhatsApp x +

campus.uladec.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1657303

Aplicaciones Gmail YouTube Maps DTOP GEAR - Juega... Lista de lectura

Título	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	1 sep 2021 - 08:00	1 dic 2021 - 23:59	1 sep 2021 - 08:30

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	TINV IV- JLEZAMAE- INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN- TURNITIN-2021-2 EMPASTADO	1718015243	1/12/2021 22:16	0%	Entregar Trabajo

TINV IV-JLEZAM...docx

Mostrar todo x

18°C 22:21 1/12/2021

# LEZAMA\_FRUCTUOSO\_JOHNNY\_WIQUIN.docx

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

18%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo