



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de  
una empresa ferretera en Piura, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Rodriguez Seminario, Ines del Pilar ([orcid.org/0009-0008-6295-1764](https://orcid.org/0009-0008-6295-1764))

Gutierrez Chiroque, Maroly del Rocio ([orcid.org/0009-0002-2678-4109](https://orcid.org/0009-0002-2678-4109))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi madre por su amor incondicional y estar siempre conmigo.  
A mí esposo mi compañero de vida que siempre está conmigo y que permitió  
que mi sueño se haga realidad.

A mi hijo Alejandro por ser mi motivación y mi alegría.

A mis hermanos porque siempre están en mi corazón.

A mi padre que, aunque no se encuentre presente físicamente siempre vivirá  
en mi corazón y recuerdos.

**Inés del Pilar Rodríguez Seminario**

## **Dedicatoria**

Le dedico con cariño a mi familia, mis padres Alfonso y Maxy por ser siempre  
mi apoyo incondicional.

A mi esposo Jorge por ser quien me motiva a salir adelante, su gran amor y  
apoyo incondicional.

A mis hijos Karla del Rocío, André Fabrizio y Valeria Regina por ser mi fuente  
de motivación e inspiración.

A mi Hermano Carlos que me acompaña de manera espiritual, esta tesis va  
por los dos.

**Maroly del Rocío Gutiérrez Chiroque**

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirnos haber culminado con éxito esta parte de nuestra formación profesional, a la Universidad Privada César Vallejo por la oportunidad y conocimientos brindados; y un agradecimiento especial a nuestros mentores y asesor quienes han hecho posible lograr este proyecto.

Inés Rodríguez y Maroly Gutiérrez

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables, operacionalización .....	10
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimiento.....	11
3.6. Método de análisis de datos .....	12
3.7. Aspectos éticos .....	12
IV. RESULTADOS .....	13
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Formas de percibir los factores de la autorrealización del equipo de trabajo en la empresa.....	13
Tabla 2	Formas de percibir los factores del involucramiento de labores en la empresa .....	14
Tabla 3	Formas de percibir los factores de las condiciones en el ámbito laboral en la organización en estudio .....	15
Tabla 4	Formas de percibir los factores de la supervisión en la empresa .....	16
Tabla 5	Forma de percibir de los factores de la comunicación en la organización en estudio .....	17
Tabla 6	Formas de percibir los factores de la labor en equipos en la empresa .....	18
Tabla 7	Formas de percibir de los factores de los logros en el campo laboral en la organización en estudio.....	19
Tabla 8	Clima organizacional promedio en la empresa .....	20
Tabla 9	Rendimiento de labores promedio en la organización en estudio .....	21
Tabla 10	Nivel de clima organizacional en la organización en estudio .....	21
Tabla 11	Nivel de rendimiento en las labores de la organización en estudio .....	22
Tabla 12	Vínculo clima laboral y desenvolvimiento de labores en la organización en estudio.....	23

## Resumen

El objetivo de la tesis es Definir el vínculo entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020. La población está comprendida por todos los trabajadores la empresa, en un número de treinta trabajadores. Se empleó como instrumento el cuestionario para el recojo de datos. Se concluyó que el clima a nivel de organización no se vincula de forma significativa con el rendimiento de labores (Sig.>0.05). Por el contrario, si se llegó a encontrar vínculo significativo (Sig. <0.05) entre el clima a nivel de organización, la supervisión y el rendimiento laboral, así como entre la actividad de supervisar y la labor en equipo. La correlación de tipo negativo abarca que en la forma que se tienen a desarrollar supervisión mayor sobre el colaborador y referente al equipo, el desenvolvimiento de labores se reduce.

**Palabras Clave:** Clima laboral, rendimiento, trabajadores, motivación, logros.

## **Abstract**

The objective of the thesis is to define the link between the work environment and the performance of the workers of a hardware company in Piura, 2020. The population is comprised of all the workers of the company, in a number of thirty workers. The questionnaire was used as an instrument for data collection. It was concluded that the climate at the organization level is not significantly linked to work performance (Sig.>0.05). On the contrary, a significant link was found (Sig. <0.05) between the climate at the organizational level, supervision and job performance, as well as between the activity of supervising and teamwork. The negative type correlation encompasses that in the way that greater supervision over the collaborator and regarding the team is developed, the development of tasks is reduced.

**Keywords:** Work environment, performance, workers, motivation, achievements.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo de la edad contemporánea, las organizaciones tienen que experimentar cambios con frecuencia en lo que respecta a su existencia, a la totalidad de lo que deben mostrar adaptación para garantizar su sobrevivencia. En consecuencia, dichas organizaciones tienen que definir ventajas competitivas y generar satisfacción a los consumidores concerniente a la calidad de los servicios y productos que intentan ofertar.

Por dicha razón, es vital que tales organizaciones se encuentren en condiciones óptimas tomando en cuenta su entorno interno. De hecho, que, hay organizaciones que no les otorgan importancia a factores, entre ellas, el clima laboral.

El clima en las organizaciones puede convertirse en una fuerza positiva para la organización, generando repercusión en la conducta de los colaboradores de la empresa. Esto tiene que ver con el vínculo y cercanía con los colegas y líderes de esta.

El Perú experimente desde muchos años un desarrollo inmobiliario impresionante y el incremento frecuente de este auge, se puede estimar que aún se percibe un horizonte de diez a quince años; el cual permite que hoy el definido boom inmobiliario pueda traer a colación a organizaciones especializadas referente a productos para dicha empresa.

La región no se aleja de esta corriente, en Piura se consiguió instalar organizaciones en la actividad de vender productos para construir, entre ellas, Maestro, Olano, Sodimac, Cassinelli, Grupo Quiroga, San Antonio, y otras organizaciones que se dedican a este campo.

En Piura se ubica la sede de una empresa ferretera, cuyo giro de negocio abarca la comercialización de materiales, insumos y acabados para las empresas constructoras, otorgando a los consumidores una enorme variedad para diversos requerimientos.



La empresa, toma consciencia que un factor clave tiene que ver con el recurso humano, y en ese panorama, tiene que implantarse normas que contribuyan a conservar un correcto clima laboral, de forma especial al equipo de vendedores, debido a que ellos se vinculan de manera directa con los consumidores.

Actualmente, la cultura a nivel de organización llegó a convertirse en un aspecto vital estratégicamente, llegando a constituirse en una fuerza positiva enfocada a ser excelente. Se puede decir que, en la investigación de las personas en las empresas, los empleados y empresa lo conforman principales actores y claves de lo que se define clima laboral, con característica única y diferente de cada organización.

Diversas organizaciones perciben en los empleados un factor de costo y no la herramienta competitiva que abarcan o podrían abarcar; los individuos realizan un trabajo más intenso e inteligente, más allá de demostrar enorme responsabilidad, si logran tener control sobre su labor, la posibilidad de ejecutar sus saberes para ventaja de la organización y participación en vínculos cooperativos con los que tienen cargos de nivel superior.

De acuerdo con lo previamente manifestado, se toma en cuenta el requerimiento e importancia de realizar un análisis sobre el clima laboral que experimenta la organización en Piura, como aspecto clave en el desenvolvimiento del equipo de trabajo de su empresa, además contribuirá tener conocimiento de qué forma repercute ante el desempeño de sus empleados del departamento de ventas, logrando ser específico en los grados de eficiencia y productividad que estos están dando origen.

En esta secuencia de aspectos, se toma en consideración la pregunta general del estudio: ¿Qué vínculo hay entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020? De igual manera, se formulan las preguntas específicas siguientes: ¿Cuál es el grado de autorrealización de los trabajadores de la empresa? ¿Cuál es el grado de involucramiento en las labores y el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la empresa? ¿Cuál es el grado de supervisión y el

nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa? ¿Cuál es el nivel de la labor en equipo y el grado de logros en las actividades de la empresa? ¿Cuál es el grado de motivación en las labores de los trabajadores de la empresa?

Referente a la justificación del estudio es vital afirmar que el clima de la organización y el rendimiento en las labores son aspectos bastante trascendentes a los que diversas organizaciones actuales no le otorgan importancia al momento de formular estrategias de la organización. Acorde a las condiciones del entorno de labores de la organización y lo que ésta pueda otorgar al empleado, dependerá del rendimiento y el desenvolvimiento de los empleados.

El estudio cuenta con justificación social, ya que intenta servir de soporte a la calidad de vida en las labores de los empleados y su justificación acorde a la existencia de la necesidad de tener conocimiento si efectivamente ellos logran involucrarse en las labores de la organización, haciendo un estudio de la atmósfera de labores y consiguiendo diagnosticar los indicadores y aspectos que repercuten en la misma.

Los resultados del estudio pueden llegar a ser fundamento para otros que hacer la labor de investigar y que muestren interés en complementar y profundizar el tema en estudio. De igual manera, a adquirir conocimientos nuevos y ganar mayor experiencia en el sector donde se ejecuta.

Se toma en cuenta el objetivo general: Definir el vínculo entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020. Los objetivos específicos abarcan: Analizar el nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa; Definir el grado de involucramiento de labores y el nivel de condiciones de la actividad laboral de los trabajadores de la empresa; Definir el grado de supervisión y el grado de comunicación de los trabajadores de la empresa; Determinar el nivel de la labor en equipo y el nivel de logros laborales de los trabajadores de la empresa e Identificar el grado de motivación en las labores de los trabajadores de la empresa.

De igual manera, la hipótesis general del estudio tiene que ver con: El clima laboral presenta vínculo significativo con el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020. Así mismo, las hipótesis específicas que se plantearon abarcan: El grado de autorrealización de los trabajadores de la empresa está dado de forma ventajosa; El involucramiento de labores y las condiciones de la actividad laboral de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa correspondientemente; La comunicación y supervisión de los trabajadores de la empresa están dadas de forma ventajosa correspondientemente; La labor en equipo y los logros laborales de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa y La motivación en las labores de los trabajadores de la empresa está dada de forma ventajosa.

## II. MARCO TEÓRICO

Concerniente a investigaciones previas en el campo internacional se presenta a: Uría (2013). *Clima organizacional y el desempeño laboral en Andelas CIA. LTDA, de Ambato*. Referente a las conclusiones se percibe que los colaboradores no se encuentren conformes referentes al clima a nivel de organización. El desenvolvimiento de labores se ve afectado por la forma de liderar. De igual manera, se observa motivación limitada en el recurso humano debido a los escasos de reconocimiento por parte de gerencia.

Referente a los antecedentes en el campo nacional se considera a Pelaez (2012). *El clima a nivel de organización y la satisfacción del consumidor en una organización de telefonía*. Se puede concluir que existe una relación directa del clima a nivel de organización y la satisfacción del consumidor en Telefónica del Perú.

De acuerdo con Marroquín y Pérez (2012). *El clima organizacional y el desenvolvimiento de labores en los colaboradores de Burger King*. Se pudo concluir que el clima a nivel de organización es ventajoso para la organización y las labores ejecutadas. De igual manera, favorece el desenvolvimiento y nivel de agrado por los resultados conseguidos al cumplir los deberes y responsabilidades de forma diaria.

De otra parte, en los estudios previos de nivel local se presenta a: Talledo (2014) con el estudio *Clima laboral y satisfacción de labores en los colaboradores de la municipalidad de Piura*, quien llega a concluir que el clima laboral que hay en la mayor parte de colaboradores (44.2%) es ventajosos, en base a ello, hay un considerado porcentaje (23.8%) que llega a asumirlo como poco ventajoso, por otro lado, que la satisfacción de labores se encuentra en un grado promedio, como se percibe en la mayor parte (86.2%) de colaboradores. Solo el 13.8% llega a manifestar satisfacción concerniente a las condiciones en las actividades de trabajo.

Espinoza (2013). *Repercusión del clima organizacional en la calidad de atención en Mi Banco, Castilla*. Cuyo objetivo tiene que ver con realizar un análisis sobre el

clima a nivel de organización e implantar la repercusión en la calidad en la forma de atender al consumidor. Se puede concluir que hay repercusión de modo significativo del clima laboral referente a la calidad al momento de atender al consumidor.

Roque y Zegarra (2010). *Clima y cultura en la organización de COSTANA S.A.C. Piura*. Se llega a concluir que la cultura abarca un aspecto que consigue congrega a la totalidad de la personalidad de la organización y a sus integrantes, tiene que ver con los valores, principios, entre otros. Si los empleados demuestran responsabilidad de sus labores, se debe a que la cultura favorece.

Ayala y Fiestas (2012). *Clima organizacional y desenvolvimiento en DAEWON SUSAN E.I.R.L.- Paíta – 2010*. Universidad César Vallejo, Piura. Se llegó a concluir que el clima a nivel de organización muestra repercusión sobre la conducta del individuo consiguiendo un desempeño laboral productivo. De igual manera, la empresa presenta un clima laboral favorable.

Arica y Olivos (2013). *Repercusión de la motivación en el clima de la organización en los colaboradores de la organización CEPICAFE Piura 2009*. Referente a las conclusiones, el aporte principal tiene que ver con el correcto conocimiento del clima organizacional y ventajoso desenvolvimiento de la institución en la investigación llegan a contribuir al aumento en sus grados de eficiencia y eficacia en un modelo para administrar bajo un enfoque el cual se fundamenta en competencias.

Según Avendaño y Vélchez (2012). *Clima organizacional y propuesta de fortalecimiento para la satisfacción de labores en la Corporación de Alimentos S.A.C Piura*. Se puede concluir que la satisfacción de labores es un factor importante, del cual sirve de soporte la productividad de una empresa, de igual manera su nivel efectivo. En el estudio presente, de igual manera, se pudo determinar la correcta predisposición de los que abarcan la alta directiva por enfocarse en la disciplina y la actividad de cumplir reglas y fortalecer las técnicas de control.

Referente a los fundamentos teóricos del estudio presente se considera a: Chiavenato (2013) quien menciona que el clima a nivel de organización conforma la herramienta interna de una empresa, la atmosfera del campo psicológico característica que hay en cada empresa. En este concepto el autor explica que el clima laboral es el entorno interno de una definida empresa que con sus especificaciones psicológicas tiene repercusión referente al comportamiento del equipo de trabajo de la organización.

De acuerdo con Anzola (2013), el clima organizacional se constituye por las interpretaciones y percepciones de forma relativa permanentes que los individuos disponen en cuanto a su organización, las mismas que pueden repercutir en el comportamiento de los empleados.

Seisdedos (2016), el clima a nivel de organización lo constituyen las formas de percibir en forma global que el individuo tiene de la organización, resultado de la actividad de interactuar entre ambas partes. De igual manera hace hincapié que el colaborador presenta ciertas formas de pensar de su entorno laboral y que estas establecen un vínculo.

De acuerdo con Davis y Newstrom (2013) el clima a nivel de organización es la investigación y la puesta en práctica de los saberes sobre la forma en que los individuos actúan en las empresas.

Según Hodgetts (2015), el clima a nivel de organización es una disciplina la cual se encarga de entender, predecir, describir y realizar un control de la conducta humana dentro del entorno de la organización.

En el presente estudio se analiza la variable del clima organizacional de una empresa ferretera en Piura, en donde las dimensiones a investigar, el cual el instrumento de escala es clima laboral – ECL SPC de Sonia Palma Carrillo, abarcan: Autorrealización del equipo de trabajo (forma de apreciar del empleado en vínculo a las probabilidades del entorno de labores de generar ventaja al desarrollo personal y profesional). Involucramiento de labores (actividad de identificar con los principios a nivel de organización y su cumplimiento). Supervisión (formas de apreciar de la

funcionalidad y significación de los que tiene un puesto superior en la actividad de supervisar) Comunicación (manera de percibir referente a la coherencia, fluidez). Condiciones de la actividad laboral (actividad de reconocer que la empresa facilita las herramientas para el desarrollo de las labores que se asignaron).

Likert (2013) menciona dos tipos de clima: referente al primer tipo, vale decir, clima de tipo autoritario, abarca dos sistemas, donde el primero, es explotador y autoritario y el segundo sistema, autoritarismo paternalista y el segundo tipo, clima de tipo participativo, abarca dos sistemas. El sistema III, consultivo y sistema IV, participación en equipo.

De acuerdo con Litwin y Stinger (2016), el clima a nivel de organización se conforma en un filtro en los cuales transcurren los acontecimientos (liderazgo, estructura, toma de decisiones). Las especificaciones del sistema de la organización generan una manera específica de clima de organización, que abarca formas de conducta con repercusiones en las consecuencias operativas de la organización.

Schneider (2012), muestra la importancia especial de este punto, está en que la conducta de un colaborador no significa la consecuencia de aspectos organizacionales que existen, por el contrario, es la consecuencia de la dependencia de las formas de percibir del empleado referente a estos aspectos.

De forma parecida al clima de organización, el rendimiento de labores de igual manera considera diversos conceptos por los autores con gran experiencia: De acuerdo con Bohórquez (2016), el desenvolvimiento de labores abarca el desarrollo alcanzado por un colaborador tomando en cuenta los objetivos de una empresa en un plazo implantado. De otra parte, Chiavenato (2013), menciona que el rendimiento tiene que ver con un trabajo eficaz de los empleados que trabajan en una empresa, la cual se requiere para el cumplimiento de metas.

De acuerdo a Stoner (2012) el desenvolvimiento de labores es la manera como los factores de una organización trabajan, en aras de cumplir metas en común, con sujeción a las normas de organización vigentes.

Según Milkovich y Boudreau (2014), “el desenvolvimiento de labores se vincula a las especificaciones de cada persona, donde se interrelacionan, siendo el desenvolvimiento de labores el producto de esa forma de interactuar. .

Muchos autores llegaron a encontrar diversas variables en aras de realizar una evaluación sobre el rendimiento de labores de los individuos en sus labores, tal como se presenta a Davis y Newtrons (2013), garantizan que el desenvolvimiento de labores tiene afectación por elementos, entre ellos, adaptabilidad, capacidades, iniciativa, comunicación, trabajo en equipo, conocimientos, estándares de labores, potencia el diseño del trabajo, desarrollo de talentos y fortalecer el desenvolvimiento.

De acuerdo con Queipo y Useche (2012) precisan que el desenvolvimiento de labores de un cargo laboral es variable de empleado a empleado, ya que podría repercutir en las habilidades, trabajo grupal, motivación, adiestramiento, y otros elementos de cada empleado.

En aras de conseguir un rendimiento laboral eficaz se debe efectuar la implementación de acciones y/o estrategias diversas de motivación en las labores con el fin que el colaborador demuestre compromiso con la organización y por ende logra los objetivos a nivel de organización.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La tesis es no experimental, porque se trató de evitar la manipulación de las variables estudiadas. Por otro lado, es transeccional, debido a que se realizó el recojo de información en una única etapa de tiempo específico.

Es un estudio descriptivo correlacional, ya que se enfocó como primer punto a realizar una descripción sobre las dimensiones para que posteriormente se establezca el vínculo entre las variables (Hernández, 2010).

#### **3.2. Variables, operacionalización**

*Variable 1: Clima laboral:*

Variedad de especificaciones que constituyen o consiguen describir la conducta de los individuos en una definida empresa.

*Variable 2: Rendimiento de los trabajadores*

Actividad que determina el grado de cumplimiento en el aspecto laboral que logra un individuo después de efectuar responsabilidades y/o labores sugeridas y/o asignadas por la organización.

#### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

##### **Población**

Se conforma por los trabajadores de la empresa ferretera en estudio, que abarca 30 individuos.

## **Muestra**

Se ejecutó una muestra censal por la cantidad de personas de la población, así mismo se consideró a la totalidad de la comunidad en la muestra.

## **Unidad de análisis**

La unidad de evaluación se conforma por los empleados de la empresa ferretera.

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

#### **Técnica:**

Encuesta: Se empleó para la medición del clima laboral (en el caso se utilizó el modelo de Sonia Palma) y el desempeño de los empleados de la organización ferretera.

#### **Instrumento:**

Cuestionario: se ejecutó a los colaboradores de la empresa en estudio, en aras de obtener información necesaria para conseguir el objetivo de investigación.

### **3.5. Procedimiento**

Se ejecutó un cuestionario el cual se diseñó con escala de Likert a los colaboradores de la organización distribuidora de la empresa en estudio disponiendo de procesos sencillos para ejecutar el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se codificaron los ítems con el programa SPSS v. 25 en el cual se plasma la totalidad de interrogantes del cuestionario y sus escalas correspondientes. Después de ello, se efectuó la actividad de abalzar en el campo de la estadística de tipo descriptivo a través de tablas y presentar los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se mostró respeto a la voluntad de los individuos encuestados, de igual manera su carácter de forma voluntaria. No se llegó a manipular ningún resultado del estudio. De otra parte, se lograron reconocer y respetar las fuentes que se consultaron, consiguiendo citarlas acorde a APA 7 edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Grado de autorrealización de los colaboradores de la organización en estudio.

**Tabla 1**

*Formas de percibir los factores de la autorrealización del equipo de trabajo en la empresa.*

Ítems	Promedio	Desviación estándar
Hay oportunidad de progreso en la empresa	4.5	0.6
Al jefe le interesa que sus colaboradores tengan éxito	4.1	0.7
Los colaboradores participan en la definición de metas y de actividades para alcanzarlas	4.2	0.8
El alto nivel de desempeño es valorado en la empresa	3.3	0.8
El administrador reconoce los logros de los colaboradores	3.5	1.3
Las labores en las que se trabaja hacen posible el aprendizaje y desarrollo	4.3	0.8
La jefatura promueve las capacitaciones necesarias	3.5	0.8
La empresa cumple con promover el desarrollo de los colaboradores	4.2	0.7
En la empresa se valoran las ideas innovadoras	3.3	0.8
Los logros de los colaboradores son reconocidos	3.6	1.2

Se consigue visualizar que la forma de percibir que tienen los colaboradores por los factores del desarrollo del equipo de trabajo; considerando los promedios en la mayor parte de los factores se encuentran cerca a los 4 puntos, se concluye que la forma de percibir en general es ventajosa. Así mismo, se observa que los colaboradores que se toman en cuenta mencionan que en la organización existen oportunidades de progreso. De igual manera se pudo encontrar que el encargado de administrar manifiesta reconocimientos por los objetivos alcanzados por el equipo de

trabajo. Por el contrario, la investigación refleja que los colaboradores no perciben que se valora los altos grados de desenvolvimiento, ni se fomenta en gran escala el aporte de ideas innovadoras y creativas.

#### 4.2. Grado de involucramiento de labores y nivel de condiciones de la actividad laboral de los colaboradores de la organización en estudio

**Tabla 2**

*Formas de percibir los factores del involucramiento de labores en la empresa*

<b>Ítems</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desviación estándar</b>
Usted está comprometido con el éxito de la empresa	4.4	0.6
Los colaboradores aseguran su nivel de logro en sus labores	4.2	0.8
Los colaboradores se sienten factores clave del éxito empresarial	4.3	0.6
Los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa	4.2	0.5
En la organización se mejoran las formas de hacer las cosas continuamente	3.8	0.7
El cumplimiento diario de las tareas hace posible el éxito personal	4.0	0.8
El cumplimiento de los deberes laborales le resulta un verdadero estímulo	4.1	0.7
Los productos de la empresa representan el orgullo de los colaboradores	4.4.	0.6
Existe claridad en cuanto a la misión, visión y valores de la empresa	4.1	0.6
En la empresa se puede alcanzar una calidad de vida laboral	4.6	0.5

Referente a los factores del involucramiento, los promedios se aproximan a los 4 puntos o consiguen superar el valor; el colaborador demuestra compromiso con la organización y se consideran elementos vitales para la organización; así mismo se logró encontrar que los colaboradores sienten que la organización efectúa mejor las actividades diariamente, llegan a cumplir con sus responsabilidades de forma diaria en la labor, que a su vez contribuyen al crecimiento personal, perciben que sus actividades de trabajo generan estímulo.

**Tabla 3**

*Formas de percibir los factores de las condiciones en el ámbito laboral en la organización en estudio*

<b>Ítems</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desviación estándar</b>
Los colaboradores cooperan uno con otro	3.8	0.8
Las metas laborales son retadoras	3.7	0.6
Los colaboradores pueden tomar decisiones	3.7	0.9
El grupo donde laboro si funciona como equipo con integración	4.1	0.8
La empresa le da la oportunidad de ejecutar lo mejor posible su trabajo	4.7	0.4
En la empresa se administra correctamente cada recurso	4.1	0.7
La remuneración de la empresa es atractiva en comparación con otras	3.6	1.1
Las metas de la empresa se relacionan con la visión de esta	3.6	0.9
Existe tecnología que facilita la labores en la empresa	4.2	0.9
La remuneración guarda relación con el nivel de desempeño de los colaboradores	4.1	0.9

Concerniente a los factores de las condiciones en el campo laboral los resultados vinculados a las condiciones de trabajo; la forma de percibir media e igual manera se aproxima a los 4 puntos; los empleados observan que existe la intención

de cooperar entre compañeros. De igual manera, se llegó a encontrar que el equipo trabaja con mucha integración como equipos. Por otro lado, se percibe una administración correcta de recursos, en la cual hay un sueldo atractivo comparado con organizaciones que se parecen en el mercado local.

#### 4.3. Grado de supervisión y el nivel de comunicación en la organización en estudio

**Tabla 4**

*Formas de percibir los factores de la supervisión en la empresa*

Ítems	Promedio	Desviación estándar
El administrador le apoya a superar los obstáculos	4.1	0.8
Los métodos de trabajo se mejoran continuamente en la empresa	3.9	0.8
Las actividades evaluadoras contribuyen a mejorar las tareas	3.8	0.9
En la empresa recibe la mejor preparación para realizar las tareas	3.6	0.8
La responsabilidad de cada puesto está definida con claridad	3.6	0.8
Se posee un sistema de control de actividades	3.9	0.9
Existen guía de trabajo en la empresa	3.9	0.9
Las metas laborales se encuentran definidas con claridad	4.1	0.9
El trabajo se ejecuta considerado los planes o métodos existentes	4.4	0.8
En la empresa le brindan un trato justo	4.5	0.8

Concerniente a los factores de la actividad de supervisar, la tendencia se conserva, esto significa, la valoración por los diversos factores se aproxima a los 4 puntos, reflejando un grado muy ventajoso; los colaboradores observan que el encargado de administrar si brinda soporte ante las falencias presentadas; que en la

organización es frecuente el fortalecimiento de técnicas en las labores. Los empleados manifiestan que si cuentan con la capacitación considerada para llevar a cabo sus actividades. Por otro lado, la organización cuenta con una técnica de control y seguimiento de labores, en las cuales hay normas y procedimientos orientadores de las labores.

**Tabla 5**

*Forma de percibir de los factores de la comunicación en la organización en estudio*

<b>Ítems</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desviación estándar</b>
Se dispone de los datos necesarios para llevar a cabo el trabajo	4.1	0.9
La información se trasmite con fluidez en la empresa	4.2	0.5
Los equipos de trabajo se relacionan con armonía	4.4	0.6
Se dispone de diversos canales de información en la empresa	3.8	0.6
En la empresa si se puede interactuar con personal de mayor dirección	4.2	0.5
En la empresa los obstáculos son afrontados y superados	4.4	0.6
La comunicación interna es promovida dentro de la empresa	4.4	0.7
La dirección presta atención a los planteamientos de los colaboradores	4.3	0.6
El personal de las diversas áreas demuestra espíritu de colaboración	3.7	0.7
Los avances de cada área son conocidos por otras áreas	3.6	0.9

Referente a los factores de la comunicación, los empleados si pueden acceder a datos suficientes para llevar a cabo la labor, la información cuenta con fluidez, logrando facilitar la interacción con el equipo de trabajo de jerarquía que pertenece a la alta directiva. Es vital afirmar que se logró corroborar que el encargado de



administrar presta atención a las propuestas formuladas en lo que respecta a la actitud que evidencia colaboración del recurso humano de la organización.

#### 4.4. Nivel de labores en equipos y nivel de logros en el campo laboral en la organización en estudio

**Tabla 6**

*Formas de percibir los factores de la labor en equipos en la empresa*

<b>Ítems</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desviación estándar</b>
Las responsabilidades y funciones de los colaboradores están bien definidas	2.1	0.7
Se relaciona asertiva y colaborativamente con sus colegas	2.1	1.2
Es relativamente fácil expresar su opinión en el equipo de trabajo	2.2	0.6
Usted se siente miembro de un equipo de trabajo	2.2	0.5
Su comunicación al interior de su área y con personal de otras áreas es efectiva	2.3	0.6
En la empresa le capacitan efectivamente para realizar sus labores	1.6	0.9
Cuando se presenta un conflicto, es posible conversar sus puntos de vista abiertamente	2.4	0.4
La resolución de un conflicto dentro de la empresa le genera satisfacción a usted	2.3	0.5

De acuerdo a la tabla se percibe de forma absoluta resultados por debajo de los 3 puntos en la mayor de los factores; así, los colaboradores observan que sus responsabilidades y funciones están correctamente determinadas, no perciben que el vínculo competitivo y colaborativo con el resto de trabajadores sea asertivo, de igual manera no resulta fácil manifestar sus opiniones en los equipos de labores, perciben que no se les toma en cuenta como equipos de labores, los problemas en la parte

interna no se manifiestan abiertamente y discuten las diversas opiniones y no sienten satisfacción al momento de resolver conflictos y problemas dentro de la organización. Un factor ventajoso ubicado en la investigación es la comunicación con efectividad dentro de su departamento de labores y con otros departamentos de la organización.

**Tabla 7**

*Formas de percibir de los factores de los logros en el campo laboral en la organización en estudio*

<b>Ítems</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desviación estándar</b>
Usted se siente partícipe de los logros de la empresa	2.3	0.4
La organización lleva a cabo una política de reconocimiento a los colaboradores	3.7	0.6
La empresa le brinda incentivos por logro de metas	2.5	0.4
Usted considera que los directivos reconocen con justicia sus logros	2.9	0.6
En la organización se reconocen las metas alcanzadas	3.4	0.5

Referente a los logros en el campo laboral, la forma de percibir promedio no es ventajosa en lo vinculado a la participación de los colaboradores de fracasos y logros laborales y en la actividad de recibir reconocimientos brindados por esta organización cuando logro metas en el trabajo. De igual manera no hay una forma de percibir muy ventajoso referente al reconocimiento de manera justa de los logros en el campo laboral del empleado. En este contexto no tan ventajoso, llega a sobresalir la forma de percibir ventajosa de los colaboradores por las políticas de reconocimiento que efectúa la organización por metas cumplidas en el campo laboral. La investigación refleja una forma de percibir con bastante desventaja en casi la totalidad de los elementos que generan motivación, en este contexto se puede deducir que los colaboradores no perciben una correcta motivación y no se deleitan mucho de las labores desarrolladas, de otra parte, no se otorga facilidades para el desarrollo del equipo de trabajo.

#### 4.5. Vínculo entre el clima laboral y el desenvolvimiento de labores en la organización en estudio

Referente a los resultados previos, el vínculo del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa ferretera se presenta de esta manera:

**Tabla 8**

*Clima laboral promedio en la empresa*

Dimensiones	Promedio	Nivel	Desviación estándar
Autorrealización	3.84	Ventajoso	0.44
Involucramiento laboral	4.34	Ventajoso	0.31
Supervisión	4.14	Ventajoso	0.42
Comunicación	4.16	Ventajoso	0.31
Condiciones laborales	4.02	Ventajoso	0.36
Clima laboral	4.12	Ventajoso	0.21

En la tabla mostrada previamente refleja el grado logrado en las diversas dimensiones; en cada uno de los factores el promedio es mayor o tiene aproximación a los 4 puntos, logrando corresponder ello a un grado ventajoso; esto significa que los empleados consiguen percibir haber logrado sus objetivos, de igual manera consiguen experimentar un nivel importante de involucramiento con la organización, conservando una correcta forma de percibir referente a la actividad de supervisar y comunicar. De igual manera se llegó a encontrar que las condiciones de labores son correctas.

**Tabla 9***Rendimiento de labores promedio en la organización en estudio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>	<b>Desviación estándar</b>
Trabajo en equipo	2.28	Desfavorable	0.32
Motivación	2.64	Medio	0.24
Logros laborales	3.03	Medio	0.23
Rendimiento laboral	2.59	Medio	0.16

El promedio en la dimensión labor en equipo se acerca a los dos puntos, el cual equivale a una desventaja en la valoración. Se puede visualizar de igual manera que el grado de motivación es de nivel medio, sucede lo mismo con los logros en el campo laboral. Se consideran estos tres factores en conjunto, se percibe un rendimiento de labores medio.

**Tabla 10***Nivel de clima organizacional en la organización en estudio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Media</b>		<b>Favorable</b>		<b>Muy favorable</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Autorrealización	4	16.3	16	62.4	6	23.2
Involucramiento laboral	0	0	8	31.7	18	68.1
Supervisión	0	0	16	62.4	10	39.4
Comunicación	0	0	8	31.7	18	68.1
Condiciones laborales	0	0	14	54.7	12	47.1
Clima laboral	0	0	20	75.8	6	24.0

Se puede visualizar una forma de percibir bastante de nivel positivo, ventajosos o muy ventajoso, en autorrealización 62.40% y 23.20% correspondientemente, llegando a involucrar en el ámbito laboral 31.70% y 68.10% correspondientemente, supervisión 62.40% y 39.40%

correspondientemente, comunicación 31.70% y 68.10% correspondientemente, condiciones en el campo laboral 54.70% y 47.10% correspondientemente y clima en el campo laboral 75.80% y 24. 0% correspondientemente.

**Tabla 11**

*Nivel de rendimiento en las labores de la organización en estudio*

Dimensiones	Desfavorable		Media	
	Nº	%	Nº	%
Labor en equipo	20	76.8%	6	23.2%
Motivación	16	61.4%	10	38.4%
Logros en el trabajo	2	7.6%	24	92.4%
Desenvolvimiento Laboral	12	46.1%	14	53.7%

La tabla mostrada previamente expresa otra manera de evaluación en el desenvolvimiento de labores; el 76.8%, percibe de forma ventajosa la labor en equipo y el 61.4%, de igual manera siente motivación no manera favorable. Con respecto a los logros en el campo laboral, el 92.4% refleja una forma de percibir de nivel medio.

**Tabla 12**

*Vínculo clima laboral y desenvolvimiento de labores en la organización en estudio*

DIMENSIONES	Spearm an	Trabajo en equipo	Motiva- ción	Logros Laborales	Rendimien- to Laboral
Autorrealización	r	-	0	0.2	-
	S	0.191	.006	45	0.006
	ig.	0.4 29	0 .982	0.3 20	0.96 2
Involucramiento laboral	r	-	0	-	-
	S	0.116	.106	0.266	0.326
	ig.	0.6 04	0 .726	0.2 76	0.28 9
Supervisión	r	-	-	0.2	-
	S	<b>.652(*)</b>	0.092	57	<b>.611(*)</b>
	ig.	0.0 15	0 .764	0.2 31	0.02 7
Comunicación	r	-	-	0.2	-
	S	0.321	0.011	34	0.176
	ig.	0.3 86	0 .974	0.5 63	0.57 3
Condiciones laborales	r	-	0	-	-
	S	0.268	.349	.631(*)	0.332
	ig.	0.2 75	0 .243	0.0 21	0.28 1
Clima laboral	r	-	0	-	-
	S	0.423	.035	0.083	0.473
	ig.	0.1 49	0 .911	0.7 88	0.11 2

No existe vínculo significativo (Sig.>0.05) entre las variables. Sin embargo, si se encontró vínculo significativo (Sig. <0.05) concerniente a la actividad de supervisar y el desenvolvimiento de labores, de igual manera entre la supervisión y la labor en equipo. La correlación negativa repercute en la

medida que se deben ejercer más supervisión con respecto al colaborador y sobre el equipo, el desenvolvimiento de labores se reduce.

## V. DISCUSIÓN

Concerniente al grado de autorrealización de los empleados de la empresa en estudio, para Palma (2014), es el conjunto de formas de apreciar del empleado referente a la probabilidad del entorno de labores para garantizar el crecimiento del equipo de trabajo. En el estudio el grado de autorrealización de los colaboradores de la empresa es ventajosa. Referente, a la forma de percibir que tienen los colaboradores por los factores del desarrollo del equipo de trabajo tiene una aproximación de los 4 puntos, se puede deducir que la forma de percibir de forma general es ventajosa. De igual manera, la tabla muestra que los empleados afirman que en la organización hay oportunidad de progreso, y llegan a participar en las acciones para lograr las metas.

Lo mencionado previamente se vincula con la investigación de Espinoza (2013), donde al realiza un análisis la variable autorrealización del equipo de trabajo, los resultados contribuyeron a llegar a la conclusión que, el departamento de módulo de para atender al usuario y el departamento de negocios (promotores), llega a percibir posibilidades mayores de desenvolvimiento personal y profesional, que el departamento de banca que brinda servicios; la razón es porque la oportunidad para ascender en el área de banca de servicio se percibe como la que tiene más límite. En Piura de igual manera se consiguió verificar que el encargado de administrar logra reconocer los logros de los colaboradores, las labores de los colaboradores. Por otra parte, la investigación refleja dos elementos en donde la valoración se aproxima a los “3 puntos”, el cual significa un nivel intermedio; los colaboradores se dan cuenta que no se valora los niveles altos de desenvolvimiento, ni se fomenta en gran manera las ideas innovadoras o creativas.

Acorde a lo manifestado, la hipótesis específica 1: El grado de autorrealización de los trabajadores de la empresa está dado de forma ventajosa se ACEPTA.

Referente al involucramiento en las labores y las condicionales en el campo laboral para Palma (2014), el primero abarca la identidad acorde a los valores de la



empresa y la labor comprometida para trabajar en la organización. De otra parte, las condiciones en el campo laboral conforman el reconocimiento concerniente a que la empresa llega a cumplir con otorgar los recursos que son necesarios para el cumplimiento de las labores.

Los resultados del estudio evidencian que referente a los factores del involucramiento, los promedios se aproximan a los cuatro puntos o llegan a superarlo; el colaborador demuestra compromiso referente al éxito de la organización, se consideran importantes elementos en el éxito a nivel de empresa y demuestran compromiso con ella; de igual manera se llegó a encontrar que los colaboradores perciben que la organización consigue realizar de la mejor manera las cosas diariamente, logran cumplir con sus responsabilidades de manera diaria en el centro de labores, los cuales al mismo tiempo les permiten el desenvolvimiento del equipo de trabajo, se dan cuenta que sus laborales los estimula.

Referente a los factores de las condiciones en el campo laboral los resultados precisan que la percepción de nivel medio de igual manera gira en torno a los cuatro puntos; los empleados manifiestan que existe la actitud para cooperar entre compañeros, así mismo que los objetivos en el campo laboral son desafiantes y que cuentan con las oportunidades en la actividad de tomar decisiones. De igual manera, se llegó a encontrar que el equipo de trabajo llega a laborar como un equipo que se integra y consigue presentarse de forma positiva en la administración de recursos. De otra parte, las remuneraciones son de nivel atractivo. Ello se relaciona con lo brindado por Espinoza (2013), donde al realizar la evolución la variable involucramiento en las labores, los resultados contribuyeron a que implantar en el módulo donde se atiende a los consumidores y de promotores, hay mucho más identificación con los valores de la organización y el desenvolvimiento de esta, por el contrario, en el departamento de banca de servicios, dicho sentimiento es mucho más débil, y otros aspectos, ya que el cumplimiento de las laborales de forma diaria no estimula al desenvolvimiento de labores y el equipo de trabajo.

Concerniente a las condiciones laborales, se considera un grado medio en la actividad de aprobar los tres departamentos debido a que perciben que el sueldo no es conforme al desenvolvimiento logrado por la empresa.

De acuerdo con lo manifestado, la hipótesis específica 2: El involucramiento de labores y las condiciones de la actividad laboral de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa correspondientemente, se ACEPTA.

Concerniente a la actividad de supervisar y a la comunicación en la empresa ferretera en Piura, según Palma (2014) la actividad de supervisar se vincula con el soporte en las labores que forman parte del trabajo diario, definido por la encuesta de clima laboral y de igual manera el grado de supervisión. En el estudio el grado de comunicación y supervisión de los colaboradores de la empresa se dan de forma ventajosa correspondientemente.

Los resultados evidencian que referente a los factores de la actividad de supervisar, la tendencia se conserva, vale decir, la valoración por los diversos factores se aproxima a los 4 puntos, reflejando un grado muy favorable; los colaboradores afirman que el encargado de administrar otorga soporte para la superación de adversidades que se presentan; se observa que la actividad de evaluar que se realiza concerniente a la labor fomenta el fortalecimiento de responsabilidades. Por otro lado, los empleados afirman contar con que se debe capacitar para ejecutar las labores. Concerniente a los factores de la comunicación, los colaboradores tienen acceso a datos para el logro de sus actividades, existe fluidez al momento de comunicarse y vínculos armoniosos con correctos canales para comunicarse entre los diversos niveles de jerarquía, por último, el encargado de administrar demuestra una actitud de tipo abierta a las ideas de los empleados. Ello conserva vínculo con el estudio de Espinoza (2013) donde encontró que la variable que abarca la actividad de supervisar dispone de un alto grado de aceptación en los tres departamentos, y un porcentaje alto afirma que hay soporte para ejecutar las labores de forma diaria.

La comunicación precisa no estar en estado conforme en los tres departamentos, ya que la organización no fomenta la comunicación de tipo interno, el cual no promueve o favorece muy poco, el apoyo de los colaboradores de diversas agencias.

De acuerdo con lo mencionado previamente, la hipótesis específica 3: La comunicación y supervisión de los trabajadores de la empresa están dadas de forma ventajosa correspondientemente; se ACEPTA.

Referente a la labor en equipo y los logros en la actividad laboral de los colaboradores de la organización en estudio, para Gómez y Acosta (2013) la labor en equipo se basa en la agrupación de personas que consiguen organizarse de una manera definida para el cumplimiento de un objetivo en común, el cual se determina por la encuesta de desenvolvimiento de labores como el tipo de labor en equipo.

En el estudio realizado se refleja que referente a los factores de la labor en equipo, los resultados presentan un panorama desfavorable, los puntajes son ubicados por debajo de los 3 puntos en la mayor parte de los aspectos; de esa manera, los colaboradores perciben que sus responsabilidades y funciones están bien determinadas, no perciben que el vínculo con sus colegas pueda ser asertivo, no sienten que formen parte de un equipo de labores, los problemas no se manifiestan de manera abierta y al discutir las diversas opiniones y no sienten satisfacción cuando se intenta resolver un problema o conflicto dentro de la organización. Un factor ventajoso ubicado en la investigación es la comunicación con efectividad dentro de su departamento de labores y con otros departamentos de la organización.

Referente a los logros en el campo laboral, la forma de percibir promedio no es favorable en lo vinculado a la participación de los colaboradores de los fracasos y logros laborales de la organización y en recibir incentivos de la organización al momento de obtener un logro en las labores. De igual manera no hay una manera de percibir muy ventajosa concerniente al justo reconocimiento de los logros en el campo

laboral del colaborador. En este contexto no tan ventajoso, llega a sobresalir la percepción ventajosa por las normas de reconocimiento.

De acuerdo con lo percibido previamente, la hipótesis específica 4: La labor en equipo y los logros laborales de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa se dan de forma ventajosa, se ACEPTA relativamente.

Concerniente al grado de motivación de los colaboradores de la organización en estudio, según Robbins (2017), es el anhelo de hacer un esfuerzo para conseguir las metas de la organización, en aras de satisfacer los requerimientos. Los resultados muestran que en este indicador la investigación refleja una forma de percibir muy desfavorable en casi la totalidad de los aspectos de motivación; los colaboradores se encuentran bastante motivados y disfrutan poco de las actividades ejecutadas, de otra parte, no se brinda a los colaboradores oportunidades de crecimiento.

Según lo manifestado, la hipótesis específica 5: La motivación en las labores de los trabajadores de la empresa está dada de forma ventajosa, se ACEPTA relativamente.

Concerniente al clima laboral y al desempeño del personal, para Cabrera (2015), el clima a nivel de organización es la personalidad de una institución, es una herramienta en la cual se dan a conocer los problemas o las habilidades que los empleados cuentan en la organización en aras de incrementar o reducir su productividad.

De acuerdo con Chiavenato (2013) el clima a nivel de organización es la herramienta interna de las organizaciones, la atmosfera en el campo psicológico propio que se muestra en cada una las mismas.

El presente estudio analiza la variable clima laboral y para esto, las dimensiones en estudio son las que forman parte del instrumento escala clima laboral

– ECL SPC de Palma (2014). De acuerdo con Bohórquez (2016) el desenvolvimiento de labores abarca el grado de ejecución conseguido por cada empleado referente a los objetivos de una organización. No se llegó a encontrar un vínculo significativo entre rendimiento laboral y clima organizacional (Sig.>0.05) sin embargo se pudo encontrar vínculo significativo (Sig. <0.05) entre la actividad de supervisar y el desenvolvimiento de labores, de igual manera entre la actividad de supervisar y la labor en equipo.

Lo visto previamente se vincula con la investigación de Ayala y Fiestas (2012) quien llegó a observar que en la totalidad de los factores que abarcan el clima en las labores y el desenvolvimiento laboral presenta vínculo directo sin excepción alguna. De acuerdo con Espinoza (2013), el clima en las labores es ventajoso, lo que conforma un indicador de que el contexto encontrado no es desfavorable.

Según lo manifestado, la hipótesis general: El clima laboral presenta vínculo significativo con el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020, no se corroboró en los resultados, por ello, se RECHAZA.

## V. CONCLUSIONES

1. Hay una percepción positiva de los trabajadores de la empresa ferretera en Piura referente a la autorrealización del equipo de trabajo, debido a que los promedios en la mayor parte de factores se aproximan a los cuatro puntos, logrando el grado de autorrealización elevado.
2. La forma de percibir que manifiestan los empleados de la organización en estudio de acuerdo con los factores del involucramiento en las labores es ventajosa, ya que el colaborador siente compromiso con el éxito de la empresa. De igual manera, los objetivos en las labores son desafiantes y cuentan con la oportunidad en la toma de decisiones. Consiguiendo el nivel alto de involucramiento en las labores y el nivel de condiciones en el campo laboral.
3. La percepción de los empleados en estudio por los aspectos en la actividad de supervisar es ventajosa, ya que los empleados afirman que el encargado de administrar brinda soporte para la superación de las dificultades y los problemas presentados. Referente a los factores de la comunicación en las labores la forma de percibir es de igual manera ventajosa, ya que los empleados disponen de acceso a la información importante para el cumplimiento de las labores, los datos pueden fluir de manera adecuada, hay un vínculo en las labores armoniosamente y es factible la actividad de interactuar con individuos de jerarquía mayor. Consiguiendo el nivel alto de comunicación y supervisión de los empleados de la organización.
4. La forma de percibir que tienen los empleados de la empresa en estudio referente a los aspectos de la labor en equipo no es muy ventajosa, ya que no perciben que el vínculo competitivo y colaborativo con sus otros compañeros se asertivo, de igual manera no les es sencillo expresar sus puntos de vista en su equipo de labores y con frecuencia no obtienen la formación que requieren para ejecutar de forma efectiva sus actividades. Referente a logros en el campo

laboral, la forma de percibir es en promedio no favorable en lo vinculado a la participación de los empleados de los fracasos y logros en el campo laboral de la organización y al momento de recibir cierto incentivo cuando se cumplen objetivos en el campo laboral. Así mismo no hay una forma de percibir bastante ventajosa sobre el reconocimiento de manera justa con respecto a los logros en el campo laboral del colaborador.

5. Concerniente a los aspectos vinculados a la motivación en de la organización investigada los colaboradores no sienten motivación y de igual manera no les agrada la labor que ejecutan, la organización no les brinda oportunidades para crecer económica y profesionalmente, los vínculos con el resto de sus compañeros no los anima a contar con un rendimiento mejor en las labores y los beneficios de ley son correctos e ideales. De otra parte, los colaboradores saben que en su centro de labores se ponen en práctica políticas que motivación. Consiguiendo el nivel medio de motivación en las labores de los empleados de la empresa.
6. El clima a nivel de organización no se vincula de forma significativa con el rendimiento de labores (Sig.>0.05). Por el contrario, si se llegó a encontrar vínculo significativo (Sig. <0.05) entre el clima a nivel de organización, la supervisión y rendimiento de personas y finalmente entre la actividad de supervisar y la labor en equipo. La correlación de tipo negativo abarca que en la forma que se tienen a desarrollar supervisión mayor sobre el colaborador y referente al equipo, el desenvolvimiento de labores se reduce.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Fomentar la participación de los empleados al brindar ideas innovadoras en aras de beneficiar tanto a la organización con el equipo de trabajo, logrando de esa manera facilitar los espacios de realización personal y diálogo.
2. Fomentar el involucramiento en las labores de los empleados, consiguiendo un compromiso mayor por parte de los colaboradores de la mano con las metas de la empresa.
3. Instaurar estrategias que permitan controlar y hacer monitoreo de labores, poniendo en práctica evaluaciones objetivas que contribuyan a medir el desenvolvimiento de los empleados y permita el reconocimiento a los que sobresalen.
4. Fortalecer las herramientas de comunicación fomentando una colaboración mayor del equipo de trabajo de la organización con el propósito de cumplir los objetivos empresariales.
5. Realizar labores de integración con el fin de que los empleados se puedan relacionar más colaborativamente y de forma asertiva, consiguiendo un clima laboral mejor
6. Llevar a la práctica con mayor frecuencia la ejecución de incentivos con los empleados en aras de conseguir reconocimiento de los objetivos y las metas trazadas.



## REFERENCIAS

- Álvarez, (1996). *Comportamiento Organizacional*. (Octava Edición). México D.F., México: Prentice Hall.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. (Segunda Edición). Bogotá, Colombia: Editorial Andrade.
- Arica, L. y Olivos, Z. (2013). *Repercusión de la motivación en el clima de la organización en los colaboradores de la organización CEPICAFE Piura 2009*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Avendaño, K. y Vílchez, C. (2012) *Clima organizacional y propuesta de fortalecimiento para la satisfacción de labores en la Corporación de Alimentos S.A.C Piura*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Ayala, C. y Fiestas, J. (2012). *Clima organizacional y desenvolvimiento en DAEWON SUSAN E.I.R.L.- Paita – 2010*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. (Segunda Edición). México D.F., México: Trillas.
- Brunet, L. (2007). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. (Tercera Edición). México D.F., México: Prentice Hall.
- Cabrera (2015). *Comportamiento organizacional*. (Segunda Edición). New York, Estados Unidos: Harper & Row.

- Camacho, R. (2009). *Estudios de clima laboral*. Recuperado el 5 de Mayo de 2009 de:  
<http://blog.pucp.edu.pe/ítem/ítem/54152>
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos: “El Capital Humano de las Organizaciones”*. (Octava Edición). Colombia: McGraw-Hill.
- Conger, J. y Kanungo, B. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice*.
- De Shon, R.P. (2003). Climate perceptions matter: A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and affective states, and individual level work outcome.
- Downey, H., Hellriegel, D. y Slocum, J. R. (1975). *Congruence between individual needs, organizational climate, job satisfaction and performance*.
- Espinoza, C (2013). *Repercusión del clima organizacional en la calidad de atención en Mi Banco, Castilla*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F., México: Mc. Graw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Malteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (Séptima Edición). Colombia: Mc Graw Hill.
- Landolfi, H. (2010). *La esencia del liderazgo. Claves para el ejercicio genuino y auténtico del liderazgo*. Argentina, Buenos Aires: Editorial Dunken.

- Marroquín, S. y Pérez, L. (2012). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala).
- Pelaes, O (2012). *El clima a nivel de organización y la satisfacción del consumidor en una organización de telefonía*. (Tesis de Doctorado en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (Décima Edición). México D.F., México: Pearson.
- Roque, A. y Zegarra, S. (2010). *Clima y cultura en la organización de COSTANA S.A.C. Piura*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Palma S, (2014). *Manual de escala clima laboral*.(Primera Edición). Perú, Lima.
- Tyson, S. y Jackson, T. (1997). *La Esencia del Comportamiento Organizacional*. (Segunda Edición). México D.F., México: Prentice Hall.
- Talledo, J. (2014). *Clima laboral y satisfacción de labores en los colaboradores de la municipalidad de Piura*. (Tesis inédita de Licenciatura en Administración). Universidad César Vallejo Piura, Perú.
- Uría, D. (2013). *Clima organizacional y el desempeño laboral en Andelas CIA. LTDA, de Ambato*. (Tesis de Licenciatura en Ingeniería de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador)

# ***ANEXOS***

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1. CLIMA LABORAL</b>	Conjunto de características que conforman y/o describen el comportamiento de las personas en una determinada organización.	Se utilizó como instrumento un cuestionario a fin de determinar la autorrealización personal, el involucramiento laboral, la supervisión y comunicación condiciones laborales .	Autorrealización personal	- Nivel de autorrealización personal	Ordinal
			Involucramiento laboral	- Nivel de involucramiento laboral	
			Supervisión	- Nivel de supervisión	
			Comunicación	- Nivel de comunicación	
			Condiciones laborales	- Nivel de condiciones laborales	Ordinal
<b>V2. RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES</b>	Determinantes que conforman el nivel de logros laborales que alcanza una persona luego de realizar tareas y/o actividades recomendadas y/o asignadas por la empresa.	Se utilizó como instrumento un cuestionario a fin de los niveles de trabajo en equipo, nivel de motivación laboral y de riesgos laborales	Trabajo en equipo	- Nivel de trabajo en equipo	Ordinal
			Motivación laboral	- Nivel de motivación laboral	
			Logros laborales	- Nivel de riesgos laborales	

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020	<input type="checkbox"/> ¿Qué vínculo hay entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020?	<input type="checkbox"/> El clima laboral presenta vínculo significativo con el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020	<input type="checkbox"/> Definir el vínculo entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional.  <b>POBLACIÓN Y MUESTREO</b> 30 colaboradores de la empresa Muestra censal  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta, cuestionario  <b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b> Se aplicará un análisis de tipo correlacional, mediante tablas de acuerdo con las respuestas obtenidas del personal
	PROBLEMA ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	¿Cuál es el grado de autorrealización de los trabajadores de la empresa?	El grado de autorrealización de los trabajadores de la empresa está dado de forma ventajosa	Analizar el nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa	
¿Cuál es el grado de involucramiento en las labores y el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la empresa?	El involucramiento de labores y las condiciones de la actividad laboral de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa correspondientemente	Definir el grado de involucramiento de labores y el nivel de condiciones de la actividad laboral de los trabajadores de la empresa		
¿Cuál es el grado de supervisión y el nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa?	La comunicación y supervisión de los trabajadores de la empresa están dadas de forma ventajosa correspondientemente	Definir el grado de supervisión y el grado de comunicación de los trabajadores de la empresa		
¿Cuál es el nivel de la labor en equipo y el grado de logros en las actividades de la empresa?	La labor en equipo y los logros laborales de los trabajadores de la empresa están dados de forma ventajosa	Determinar el nivel de la labor en equipo y el nivel de logros laborales de los trabajadores de la empresa		
¿Cuál es el grado de motivación en las labores de los trabajadores de la empresa?	La motivación en las labores de los trabajadores de la empresa está dada de forma ventajosa.	Identificar el grado de motivación en las labores de los trabajadores de la empresa..		

## ANEXO 3 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Cordiales saludos estimado personal: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “*El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

### I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Casi nunca - (1) Nunca.

#### Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si ( ) No ( )

Nº	ÍTEMS	SIEMPRE 5	CASI SIEMPRE 4	A VECES 3	CASI NUNCA 2	NUNCA 1
<b>Autorrealización personal</b>						
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Usted participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
4	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
5	El administrador expresa reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los directivos promueven la capacitación que se necesita.					

8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de las ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
<b>Involucramiento laboral</b>						
11	Se siente comprometido con el éxito de la institución.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la empresa se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos de la organización son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara visión, misión y valores en la institución.					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>Supervisión</b>						
21	El administrador brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
<b>Comunicación</b>						



31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi empresa, la información fluye adecuadamente.					
33	En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la empresa se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El administrador escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
<b>Condiciones laborales</b>						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones.					
44	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

**ANEXO 4**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas, N° ANR A 202528, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					<b>X</b>
2. Objetividad					<b>X</b>
3. Actualidad					<b>X</b>
4. Organización					<b>X</b>
5. Suficiencia					<b>X</b>
6. Intencionalidad					<b>X</b>
7. Consistencia					<b>X</b>
8. Coherencia					<b>X</b>
9. Metodología					<b>X</b>

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de enero del dos mil veinte



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
 DNI : 02842237  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : fwcastillop@ucvirtual.edu.pe

**“El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		86			



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelida Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139, Doctora Administración, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de enero del dos mil veinte



Lic. Adm. Nelida E. Rodríguez de Peña  
REG. UNIC. DE COLOMBIA N° 5460

Dra. : Nelida Rodríguez de Peña  
DNI : 02872139  
Especialidad : Administración  
E-mail : nelly-rodri@hotmail.com

**“El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	85				



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943, Magister en Administración, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de enero del dos mil veinte



Mgtr. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : milazo@hotmail.com



**“El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	83				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				






### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Freddy William Castillo Palacios, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), asesor del Trabajo de Investigación titulado: “El clima laboral y su relación con el rendimiento de los trabajadores de una empresa ferretera en Piura, 2020”, de las autoras Rodríguez Seminario, Inés del Pilar y Gutiérrez Chiroque, Maroly del Rocío, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de febrero del 2020.

Freddy William Castillo Palacios	
DNI: 02842237	 Dr. Freddy W. Castillo Palacios I.C.M. UNIC DE CULEG. IP 843
ORCID: 0000-0001-5815-6559	