



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO  
GIMNASIOS, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019

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

**AUTORA**

BR. GUERRA GONZALES, NATHALY CRISTEL

**ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

**AYACUCHO- PERÚ**

**2019**

**HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

**Mgtr. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH  
PRESIDENTE**

---

**Mgtr. JAUREGUI PRADO, ALCIDES  
MIEMBRO**

---

**Mgtr. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO  
MIEMBRO**

---

**Mgtr. QUISPE MEDINA, WILBER  
ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado  
y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi  
fortaleza en los momentos de debilidad y por  
brindarme una vida llena de aprendizajes,  
experiencias y sobre todo felicidad

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019”, es parte de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración Gestión de Calidad en las mypes del Perú. Siendo el enunciado del problema ¿Qué factores relevantes del clima organizacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019? y el objetivo general: Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo, de diseño no experimental con corte transversal, además se realizó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de la encuesta. La población estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro de gimnasios. El cuestionario se aplicó a 42 colaboradores. Dicho cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas mediante el cual se obtuvo los siguientes resultados: De acuerdo a los encuestados, el 40.5% está representado por los colaboradores entre 18-25 años, el 31,0% por colaboradores de 26-35 años, el 19,0% por colaboradores entre 36-45 años y el 9,5% por colaboradores de 45 a más. Correspondiente al clima organizacional se puede colegir que del total de los colaboradores encuestados, cerca de la mitad sienten insatisfacción con el clima organizacional de los gimnasios.

**Palabras claves:** Calidad y clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The present investigation titled "Proposal of the handling of the organizational climate in the micro and small companies of the sector services, item gyms, district of Ayacucho, 2019", is part of the line of investigation of the Professional School of Administration Management of Quality in the mypes From Peru. Being the statement of the problem What relevant factors of the organizational climate are required in the micro and small companies of the service sector, gymnasiums sector, Ayacucho district, 2019? and the general objective: Describe the relevant factors of the organizational climate in the micro and small companies of the service sector, gymnasiums sector, Ayacucho district, 2019. For the development of this research, the type of applied research was used with a quantitative approach, at the level of descriptive research, of non-experimental design with a cross section, in addition a structured questionnaire was carried out, using the survey technique. The population was made up of 8 micro and small companies in the service sector, gymnasiums. The questionnaire was applied to 42 collaborators. Said questionnaire was made up of 18 questions by which the following results were obtained: According to the respondents, 40.5% is represented by employees between 18-25 years, 31.0% by employees of 26-35 years, the 19.0% for collaborators between 36-45 years and 9.5% for collaborators from 45 to more. Corresponding to the organizational climate, it can be inferred that of the total number of collaborators surveyed, about half feel dissatisfaction with the organizational climate of the gyms.

**Keywords:** Quality and organizational climate.

## CONTENIDO

HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. RESUMEN DE LITERATURA.....	16
Aspectos característicos de la Micro y pequeña empresa.....	41
Importancia .....	42
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
4.1. Diseño de investigación.....	43
4.2. Población y muestra .....	44
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	45
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
4.5. Plan de análisis .....	47
4.6. Matriz de consistencia .....	48

4.7. Principios éticos .....	49
V. RESULTADOS .....	50
5.1. Resultados .....	50
5.2. Análisis de resultados .....	74
VI. CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	82
ANEXOS .....	86



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Edad .....	50
<b>Tabla 2:</b> Sexo .....	51
<b>Tabla 3:</b> Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio .....	52
<b>Tabla 4:</b> Ud. efectúa sus labores como personal.....	53
<b>Tabla 5:</b> Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio .....	54
<b>Tabla 6:</b> Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en el gimnasio son adecuadas.....	55
<b>Tabla 7:</b> Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio .....	56
<b>Tabla 8:</b> Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización .....	57
<b>Tabla 9:</b> Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio .....	58
<b>Tabla 10:</b> Ud. se siente tensionado en su centro de labores.....	59
<b>Tabla 11:</b> Ud. considera que el estrés es frecuente en los trabajadores del gimnasio	60
<b>Tabla 12:</b> Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio .....	61
<b>Tabla 13:</b> Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio .....	62
<b>Tabla 14:</b> Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio.....	64
<b>Tabla 15:</b> Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio.....	65
<b>Tabla 16:</b> Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora.....	67
<b>Tabla 17:</b> Ud. considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores del gimnasio .....	68
<b>Tabla 18:</b> Ud. considera que se practica el compañerismo al interior del gimnasio..	69
<b>Tabla 19:</b> Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio.....	71
<b>Tabla 20:</b> Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio. ....	72

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Edad.....	50
<b>Figura 2:</b> Sexo.....	51
<b>Figura 3:</b> Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio.....	52
<b>Figura 4:</b> Ud. efectúa sus labores como personal. ....	53
<b>Figura 5:</b> Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio .....	54
<b>Figura 6:</b> Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en e gimnasio son adecuadas.....	55
<b>Figura 7:</b> Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio .....	57
<b>Figura 8:</b> Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización .....	58
<b>Figura 9:</b> Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio.....	59
<b>Figura 10:</b> Ud. se siente tensionado en su centro de labores .....	60
<b>Figura 11:</b> Ud. considera que el estrés es frecuente en los trabajadores del gimnasio. ....	61
<b>Figura 12:</b> Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio .....	62
<b>Figura 13:</b> Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio .....	63
<b>Figura 14.</b> Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio .....	65
<b>Figura 15:</b> Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio .....	66
<b>Figura 16:</b> Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora .....	67
<b>Figura 17:</b> Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora .....	69
<b>Figura 18:</b> Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora .....	70
<b>Figura 19:</b> Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio .....	71
<b>Figura 20:</b> Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio. ....	73

## I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y pequeñas empresas desempeñan un papel importante en el desarrollo económico, tanto en los países industrializados, como en los de menor nivel de desarrollo; como es el caso de Perú. Las pequeñas empresas siempre han tenido un gran impacto económico, tanto nacional como local.

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2012), a nivel mundial las Mypes, representan un promedio del 60 al 70 % del empleo total y son responsables de la mitad del producto bruto interno (PBI).

En Perú, según el Ministerio de Producción, las micro y pequeñas empresas aportan el 24 % al PBI nacional y de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan a partir de éstas. Es un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de trabajo en el Perú. En el Perú existen casi 6 millones de Mypes a nivel nacional, 93,9 % micro empresas y sólo 0,2 % pequeñas empresas; el resto, 5,9 % son medianas y grandes empresas. Las Mypes cumplen un rol fundamental, su aporte produciendo y ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante como ya ha visto en la economía y generación de nuevos puestos de trabajo.

En la región Ayacucho actualmente existe un promedio de 928 empresas, el 80% en Huamanga, de los cuales 903 son micro empresas y 25 pequeñas, mientras que la mediana y gran empresa no existen en la región. (Escalante, 2017).

En la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro gimnasios en el distrito de Ayacucho presentan un crecimiento, porque las personas cada vez se preocupan más por su salud física y nutrición, seguido por el crecimiento de la necesidad de mostrar figuras esbeltas. Debido a ello, este sector viene creciendo considerablemente en respuesta a las exigencias de los clientes y competidores.

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de vital importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

El clima organizacional se puede evaluar y mejorar, es la clave para mejorar el rendimiento y los resultados de los objetivos organizacionales. Por otro lado, un factor que afecta el clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de las condiciones de su entorno. Ésta puede ser subjetiva o individualista, por lo que puede ser variable y replicable. Sin embargo, la percepción es sobre datos objetivos de la realidad, los incidentes más relevantes en

este aspecto son condiciones de empleo, aspectos ambientales, exigencias de tarea, procesos de trabajo, relaciones interpersonales, estructura organizacional, liderazgo y cultura organizacional.

Es de suma importancia conocer la percepción que tienen los colaboradores en cuanto al ambiente laboral en el que se desenvuelven, ya que dicha percepción es influenciada por diferentes factores como fisiológicos, psicológicos, sociales y económicos.

El clima organizacional es un proceso muy complejo por la dinámica de la organización, del entorno y del factor humano. Para asegurar la estabilidad de los colaboradores, las empresas tienen que establecer mecanismos de medición habitual del clima organizacional que va ligado con la motivación de personal y que este puede tener consecuencias en el comportamiento y desempeño organizacional.

Las dimensiones principales e importantes que vamos a considerar como objeto de estudio para el clima organizacional son: Estructura, Comportamiento Organizacional y Relaciones Interpersonales.

Para un funcionamiento eficiente de las organizaciones es vital que prevalezca un adecuado clima organizacional, ya que los colaboradores además de la necesidad materiales, también necesitan sentirse a gusto en un comfortable ambiente para

poder trabajar de la mejor manera dado que se pueden tener todas las aptitudes y competencias necesarias pero si no se está en un ambiente agradable no desarrollarán su potencial. Por esta razón es necesario que las Mypes ayacuchanas en el rubro de gimnasios mantengan un adecuado clima laboral.

En lo que respecta a las Mypes sector servicio, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho en donde se llevara a cabo la investigación, debido a que no hay estadísticas oficiales a nivel regional y local. Tampoco se ha podido mencionar trabajos publicados sobre las características del clima organizacional. Sin embargo, desconocemos estudios sobre esta variable en esta población. Por todo lo expuesto, se formuló el siguiente problema de investigación ¿Qué factores relevantes del clima organizacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?, por lo cual se formularon los siguientes objetivos de investigación, siendo el objetivo general: Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019; y teniendo como objetivos específicos: Describir las características de la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019, describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019, describir las características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de forma transversal, de nivel descriptivo propositivo. Se usó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario, la misma que se aplicó a 42 trabajadores de las 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro gimnasios del distrito de Ayacucho.

El cuestionario se aplicó a 42 colaboradores. Dicho cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas mediante el cual se obtuvo los siguientes resultados: De acuerdo a los encuestados, el 40.5% está representado por los colaboradores entre 18-25 años, el 31,0% por colaboradores de 26-35 años, el 19,0% por colaboradores entre 36-45 años y el 9,5% por colaboradores de 45 a más. Correspondiente al clima organizacional se puede colegir que del total de los colaboradores encuestados, cerca de la mitad sienten insatisfacción con el clima organizacional de los gimnasios.

## II. RESUMEN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Para desarrollar el presente proyecto de investigación se realizó un análisis exhaustivo de documentos de investigación histórico como fuentes bibliográficas y trabajos de investigación (tesis) referentes a la variable de estudio, por lo que líneas abajo presentamos como antecedentes de investigación los siguientes:

#### **Investigaciones Internacionales**

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito internacional:

Según Alcalá (2011), con su estudio El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, se propuso medir el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer (1968) para detectar los factores prevalecientes en la organización. El estudio es de tipo descriptivo, no experimental, transversal-correlacional. Trabajó sobre la base de una población de 111 trabajadores del área administrativa y académica de una Institución Pública de Educación Superior. El instrumento empleado fue un cuestionario. Entre sus conclusiones afirma que: Los resultados de la investigación arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la IPES. Sin embargo, detectó



que los trabajadores tienen una percepción regular del clima en las variables recompensa y conflictos. Por otra parte, los trabajadores tienen una percepción regular del clima organizacional en la variable conflictos; esta variable mide el grado de aceptación de las opiniones discrepantes y la tolerancia a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se manifiesten. La baja percepción en esta variable puede estar asociada a que en la institución están marcados los niveles jerárquicos y por tanto los canales de comunicación deben seguir estos peldaños, haciendo que los conflictos o discrepancias no se resuelvan de manera instantánea. No obstante, dentro de pequeños grupos de trabajo, la comunicación suele ser mejor.

Según Ybarra, L. y García, M. (2012), en la tesis: “Evaluación de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato”. Cuyo principal objetivo fue: identificar las características del clima organizacional del DEUG, captando fortalezas como también oportunidades de mejora, facilitando datos que permita obtener pautas para así obtener un mejor clima organizacional. Es estudio fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo representada por personas de las áreas académicas y administrativas, usando un temario el cual fue adecuado para el recojo de los datos. Se concluyó que los trabajadores no se sienten a gusto con el salario que reciben, porque no cubre sus carencias, y que no se reconocen las horas extras de trabajo que se realiza. En contraparte, los trabajadores ejercen eficazmente sus labores, además el vínculo con los

compañeros de trabajo es muy propicio, asegurando que se crea un adecuado clima laboral entre los mismos, el trato que confluje con su superior es cordial. Existe respeto, comunicación, compañerismo y agradable convivencia y éstos son los que priman en la consideración de los colaboradores.

En la tesis de Herrán, J. & Pérez, F. (2014) *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador”*. El cual tuvo como meta principal: establecer como el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social). El tipo de estudio fue no experimental de diseño descriptivo correlacional. Se usó una encuesta que fue aplicada a 40 trabajadores del MIES. Obteniéndose lo siguiente: la relación entre el clima organización y el desempeño laboral es directa. Los trabajadores indican que la relación entre pares no es óptima, por la falta de comprensión y coordinación. Los problemas de comunicación ocasionaron enojos entre las áreas, provocando una baja productividad. En consecuencia, la ausencia de un adecuado clima laboral produjo la ineficacia de las funciones.

Según (Ríos Gonzales, 2018) en su tesis que lleva como título "Clima Organizacional en dos Instituciones Educativas de Buenos Aires, 2018", donde tuvo como meta determinar el nivel del clima organización en dos Instituciones Educativas de Buenos Aires, 2018, donde el autor tuvo como metodología en el enfoque de la investigación es cuantitativo, es un muestreo no probabilístico, el investigador ha seleccionado donde y como será la muestra motivo de esta investigación. **Conclusión:** Se determino el nivel del clima organización en dos instituciones educativas de Buenos Aires, 2018, de los 111 docentes encuestados, el 54,1% manifiestan que el clima organizacional es inadecuado, mientras el 45% manifiestan que es poco adecuado, solo el 0,9% manifiestan que es adecuado.

### **Investigaciones realizadas en Perú**

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito nacional:

Pelaes, O. (2010) En la investigación desarrolla el tema: "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios telefónicos", cuyos hallazgos fueron los siguientes: Se comprobó lo siguiente:

- Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación

encontrada entre ambas 6 variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

· Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

· Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.56. A medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

· Se comprobó la Hipótesis Específica 6 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

· Se comprobó la Hipótesis Específica 8 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación

encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

En su investigación, Quispe y Coronado (2014), “Diagnóstico del Clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L, Trujillo – 2014”. Del cual la problemática fue: “¿De qué manera contribuye el diagnóstico del clima organizacional a incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, Trujillo - 2014?”, el cual tuvo como principal objetivo: identificar el grado de satisfacción de los trabajadores de la Agropecuaria Chimú, la cual se demostrará a través de la evaluación de dicho clima. Se utilizó el método deductivo, obteniendo los siguientes resultados: que el 63 % no está de acuerdo con las condiciones salariales. Concluyéndose que los recursos humanos son el factor neurálgico dentro de un evaluación de clima organizacional que no tiene la consideración adecuada ya que no existe una motivación hacia los trabajadores sumando a los bajos salarios.

En la tesis de Valdivia, C. (2014) “*El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Perú*”. Cuyo objetivo principal fue definir de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño de

los colaboradores de la organización. Obteniendo como muestra 117 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Obteniéndose como conclusión que el desempeño es influenciado por el clima organizacional. Temas como confortabilidad, motivación, autorrealización, seguridad, y desarrollo, son los factores más resaltantes puesto de determinan significativamente en el desempeño. Un factor determinante es la motivación que cumple un papel importante en el desempeño de los colaboradores, y la interrelación empleada es adecuada, haciendo que haya más compañerismo entre los colaboradores y una relación agradable.

Castellanos L. & Ushiñahua, Y. (2016). En su tesis “Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio World Light – Chiclayo” cuya investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar el grado de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal administrativo. Cuya muestra estuvo conformado por los 20 colaboradores del gimnasio, encontrándose los siguientes hallazgos: que hay una correlación significativa (0.831 correlación de Spearman) entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, del cual se deduce, que el clima organizacional se incrementará si se mejoran las relaciones interpersonales; se identificó también, en cuanto al clima organizacional, que hay una media en la conformidad del sistema, se obtuvo indicadores de apoyo mutuo, recompensas, responsabilidad, relación directa con los jefes, se solucionan

conflictos y se sienten identificados con la organización.

Palomino, P. & Retamozo, R. (2015) en la tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Piura”. Tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de todos los trabajadores de la Municipalidad de Piura. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental. Para la obtención de datos se usó una encuesta que fue aplicada a 118 trabajadores de la municipalidad de Piura. Llegando a la conclusión que estadísticamente queda demostrado que los indicadores de la variable clima organizacional (X) incide significativamente en los indicadores de la variable desempeño laboral (Y), validándose de esta manera la hipótesis general (H), que: El Clima Organizacional incide significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Piura-2015.

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

### **Clima Organizacional**

La noción de clima organizacional viene de la sociología. El clima organizacional resulta de la forma cómo las personas establecen procesos de interacción social (Méndez, 2006). Se ve influenciada por un sistema de valores, actitudes y creencias, como también de su entorno. Es mediante las interacciones que se producen entre las

personas que se construyen percepciones acerca del clima imperante en una organización. Estas percepciones terminan por influir en los comportamientos y actitudes de los sujetos. Pero el clima organizacional deviene de los contextos sociológico y psicológico. En el contexto sociológico, los individuos establecen procesos de interacción social y en el contexto psicológico nace una serie de percepciones acerca de cómo se producen y mantienen las relaciones entre los individuos dentro de la organización. En consecuencia, el clima es un atributo de la organización, es un constructo de la realidad y está determinado por procesos psicológicos.

Acosta, Fernández y Mollón (2002) definen al clima organizacional como el conjunto de características y regularidades estables y perdurables en determinado periodo dentro de una organización; expresa la atmósfera emocional imperante en esta.

El clima organizacional determina la forma en que los individuos perciben el ambiente de trabajo, su rendimiento personal, su nivel de productividad y el grado de satisfacción que experimentan siendo parte de la organización en la cual labora (Martínez, 2003).

Aguirre, M & Martínez, L. (2012) indican que un buen clima



organizacional tiene como consecuencia una alza en las ganancias esto como producto de un adecuado rendimiento, esto de la mano con la motivación e identificación de los colaboradores con la empresa, produciendo de esta manera el logro de los objetivos. El clima organizacional está conformado por elementos como la comunicación, el logro de objetivos, la interrelación entre pares, el ambiente y la relación con los superiores.

Para Aguirre, M & Martínez, L. (2012), los componentes fundamentales a evaluar dentro de una empresa desde la perspectiva del colaborador son:, instalaciones, los espacios físicos, contaminación, condiciones y maquinarias; así también el tamaño de la empresa, el organigrama, aptitudes, estilo de dirección, actitudes, relaciones interpersonales entre colaboradores o entre áreas de trabajo, la productividad, comunicación, motivación, expectativas, absentismo, tensiones, rotación, satisfacción laboral, y stress. Lo expuesto anteriormente es lo que integra el clima organizacional.

Para Chiavenato, I. (2007), el clima organizacional es el lugar donde los colaboradores de la empresa se comunican y se interrelacionan. La característica principal del clima es que determinan en el comportamiento de los integrantes, como el reconocimiento, la motivación y la responsabilidad.

Según Gaspar, G. (2011), el clima organizacional es la confluencia de factores como: las creencias, la comunicación, el liderazgo, etc. Como también la confluencia de factores como normas, valores, comportamientos, actitudes y formas de pensar de los colaboradores. Para obtener una buena relación entre los colaboradores tiene que existir una adecuada comunicación ya que esta va ligada estrechamente con el clima organizacional. Por lo expuesto para lograr un adecuado clima organizacional se debe de tener buena relaciones interpersonales que tendrán como consecuencia elevar la calidad y de esta manera la satisfacción.

La construcción y sostenimiento de un clima organizacional adecuado para la convivencia e interacción pacífica de los sujetos requiere el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, una fluida y permanente comunicación, así como el fomento de trabajo en equipo.

### **Componentes del Clima Organizacional**

Para Uribe J. (2014) la percepción y productividad de los colaboradores está influenciada por el ambiente y el clima

organizacional. Uribe indica que el medio ambiente influye en el grado de desempeño que tienen los colaboradores, por ello indica que el clima organizacional debe ser adecuado para elevar la productividad.

Según Gaspar, G. (2011), para percibir un adecuado clima organizacional deben de confluir varios componentes que actuarán como principios. Como primer componente menciona a la autonomía. Para el logro de los objetivos menciona al componente participación. Para el cumplimiento de las metas es de vital importancia el componente liderazgo y para una adecuada interrelación entre los colaboradores interfiere el componente de la comunicación.

Para Gaspar, G., el componente de la comunicación es un factor primordial en el clima organizacional. La falta de este o la distorsión generará una inadecuada percepción hacia algo objetivo.

Para Castellano, J. (2012), el clima organizacional, está comprendido por las percepciones que tienen los colaboradores con respecto a los procesos, organigramas y el medio ambiente en el que se desenvuelven del cual dependen este último del compromiso, motivación y satisfacción.

Para Pavia (2014) el CO son las opiniones que tiene los

colaboradores de la empresa de acuerdo a su ambiente donde se encuentren. El cual está influenciado directamente con la satisfacción y la motivación de los colaboradores. En consecuencia un colaborador será más productivo si se siente motivado porque ello hará que eleve su rendimiento.

### **Evaluación de Clima Organizacional**

Gaspar, G. (2011) establece que para el diagnóstico o evaluación se deben de tomar tres dimensiones: Estructura, Comportamiento Organizacional y Relaciones Interpersonales; los cuales detallaremos a continuación.

**Estructura:** es la manera como una organización está estructurada, teniendo en cuenta limitaciones y normativas todo ello para la consecución de objetivos. La conformidad de personas idóneas en su formación es de vital importancia puesto que conllevará a cumplir con los objetivos o metas organizacionales, para Gaspar ésta dimensión está conformada por los siguientes indicadores:

**Tamaño:** Referida a la cantidad de colaboradores que tiene la empresa. Esto puede presentar un inconveniente

ya que si no existe un adecuado ambiente físico donde los colaboradores puedan cumplir con su trabajo esto puede traer consecuencias que mermen el clima organizacional.

**Estilo de dirección:** Está determinado por la influencia que ejerce un individuo sobre los demás colaboradores. La aplicación de estos estilos de dirección influye en la percepción de la cima y éstos pueden ser:

**Estilo Autocrático:** El superior implanta las reglas sin oír a los demás ocasionando un clima tenso.

**Estilo Paternalista:** El superior se interesa por sus colaboradores subordinados pero aun así es este quien toma las decisiones.

**Estilo Laissez faire:** el director no participa en las decisiones, no instruye, no motiva, deja que sus colaboradores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto.

**Estilo Democrático:** El superior es quien toma la última decisión, invitan a otros colaboradores del equipo a colaborar con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de

trabajo.

**Estilo Institucional:** El superior se adapta a la situación de trabajo, es tolerante, comunicador, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

**Estructura formal:** Es la esquematización del organigrama, esta representación gráfica sirve para que los colaboradores sepan dónde es que están ubicados a quienes deben de responder o acudir en caso de alguna necesidad, así como la identificación con su labor. Esta debe de estar representada por personas idóneas para la consecución de objetivos.

**Comportamiento Organizacional:** según Gaspar G. (2011) hace alusión que: “es el sentimiento de los colaboradores acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo”. Los cuales tienen los siguientes indicadores:

**Productividad:** si existe un clima organizacional propicio, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser alta y eficiente.

**Tensiones y estrés:** se refiere a que el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no sea reconocido como debe de ser, generando un clima negativo.

Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficaz. (Gaspar, 2011)

**Aptitudes y actitudes:** Se refiere a la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja. (Gaspar, 2011, p.21)

**Motivaciones:** El trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente.

**Expectativas:** Se debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y

se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización. (Gaspar, 2011, p.21)

**Relaciones Interpersonales:** Para Gaspar G. (2011) es la percepción que tiene los colaboradores del ambiente de malas o buenas relaciones entre los pares y superiores. Están conformados por los siguientes indicadores:

**Comunicaciones:** Es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza. La buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor. (Gaspar, 2011, p.23)

**Compañerismo:** La unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización.

**Conflictos interpersonales:** La existencia de conflictos entre



los trabajadores de la organización, conllevará como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las objetivos. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Gaspar, 2011, p.23)

### **Teorías del Clima Organizacional**

**Teoría de Likert:** esta teoría indica que el CO está dada por las condiciones organizacionales que los colaboradores observan de acuerdo a sus capacidades y valores, además es influenciado por el comportamiento administrativo hacia los subordinados. Por lo expuesto el clima organizacional está determinada por la percepción que tienen los colaboradores. Sandoval (2004)

Para el autor hay tres variables que determinan e influyen en la percepción que tiene cada uno de los colaboradores con respecto al clima organizacional, estas variables son las siguientes:

Las llamadas variables independientes, son aquellas que dan sentido a la evolución que tiene una organización con respecto la consecución de resultados. Esta variable engloba: la estructura de la

organización y su administración, competencia, decisiones, reglas, y actitudes. Si éstas se modifican, se modificarán también las demás variables.

Las variables intermedias, evaluando como es que la empresa se encuentra internamente y están constituidas por los procesos de la organización. Entre ellas tenemos: la actitud, motivación, objetivos, comunicación y la toma de decisiones.

VARIABLES FINALES: llamadas también dependientes, son las que son producto de las variables independientes e intermedias, por lo que evidencian los logros que se obtienen por la empresa, entre las cuales tenemos a la: productividad, los gastos, las ganancias y las pérdidas.

**Teoría de Litwin y Stinger:** Para dichos autores el CO es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa que son la estructura, el liderazgo y la toma de decisiones; por lo que al evaluar el CO nos podemos dar cuenta de lo que sucede en la empresa y de las consecuencias que pueden generar sobre los colaboradores en cuanto a la motivación y por ende a sus comportamientos.

Según Litwin y Stinger las respuestas y percepciones que influyen en el CO son originadas por unos factores. Para esto establece nueve

dimensiones que explicarían el CO de las empresas. A continuación detallaremos las siguientes:

**Estructura:** Quiere decir los procedimientos, limitaciones, reglas y trámites que son percibidos por los colaboradores en su labor. Es el grado de importancia que la empresa les otorga a la burocracia, estructura o control o bien al ambiente de trabajo informal o no estructurado.

**Responsabilidad:** Es el grado de libertad que tiene los colaboradores concerniente a la toma de decisiones con respecto a su labor.

**Recompensa:** Quiere decir la retribución que tienen los colaboradores con respecto al trabajo que desempeñan. Desempeñando el papel de castigadores o apremiadores por parte de la empresa.

**Desafío:** Quiere decir a los enfrentamientos a los cuales se ven sometidos los colaboradores de la organización. Esto puede llevar a promover la aceptación de riesgos por parte de la empresa a fin de obtener resultados favorables o bien no promover ninguna clase de retos o estímulos.

Relaciones: Es la percepción que tiene los colaboradores de la organizaciones con respecto al ambiente de trabajo, el cual puede ser grato o ingrato entre pares o subordinados y jefes.

Cooperación: Es la percepción sentida por los colaboradores con respecto a la ayuda de parte de los jefes y de sus pares, además del apoyo mutuo en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Estándares: Se siente como la percepción de los colaboradores con respecto a la fuerza (alta, baja/nula) que pone la empresa sobre las normas (procedimientos, instrucciones, normas de producción o rendimiento).

Conflictos: Es el sensación de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la empresa como elemento importante y valioso dentro del trabajo. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización,

o de ser ajeno a los mismos. Lo más relevante de esta orientación es que permite obtener con aplicación de un cuestionario una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Como se vió anteriormente, para Sandoval (2014) Liwin y Stringer establecieron nueve dimensiones las cuales desarrollaremos a continuación:

**Estructura:** es la manera como una organización está estructurada, teniendo en cuenta limitaciones y normativas todo ello para la consecución de objetivos. La conformidad de personas idóneas en la estructura es de vital importancia ya que conllevará a cumplir con las metas organizacionales

**Responsabilidad:** conocida también como Responsabilidad Social Corporativa (RSC), quiere decir el grado en el cual las organizaciones se comprometen voluntariamente a colaborar con un mundo mejor conllevando también el compromiso del progreso económico en la sociedad en la cual se desarrolla. Fernández (2009)

**Recompensa:** Para Lawler y Porter (1967) el colaborador se ve satisfecho en la medida en que su trabajo o labor es retribuida en función de un valor o retribución.

Lawler y Porter presenta dos tipos de recompensas según las motivaciones:

- a. Las recompensas extrínsecas son las que controlan las empresas, como: las escalas salariales, los bonos y la seguridad; las cuales van dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.
- b. Las recompensas intrínsecas son las que están vinculadas con la autorrealización o el desarrollo personal, llamadas también necesidades de nivel superior.

**Desafío:** es la sensación que perciben los colaboradores de la organización con respecto a los desafíos o riesgos que les son impuestos por la empresa. Valora si la empresa promueve la aceptación de riesgos con el fin de lograr las metas propuestas. (Llaneza, 2009).

**Relaciones:** Esta referida a la comunicación y a la transmisión de información por parte de los colaboradores de la organización. Se trata de explicar el trabajo, fomentar la participación de los colaboradores y

motivarlos en sus decisiones; no por el contrario limitarse a dar órdenes.. (Soria, 1998).

**Cooperación:** Es el sentimiento de ayuda que es percibido por los miembros de la organización en cuanto a los pares o de los superiores hacia los subordinado; esta comprendido también el apoyo mutuo en todos los niveles. (Lara, 2005).

**Estándares:** Es el patrón que nos indicará el cumplimiento hacia un objetivo o una labor. En tal sentido si son fijados con racionalidad y que puedan ser alcanzables, los colaboradores verán estos con justicia. (Chaparro, Hernández, Hernández y Primera, 2015 P. 18).

**Conflictos:** “determinó que la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones”. Sandoval (2004)

**Identidad:** Para Sandoval (2004) “determinó que la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones”. P. 85

## Micro y Pequeña Empresa

Según la **Ley 28015** publicada el 2013. La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona (natural o jurídica) bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios.

**Características y Estructura de las Mypes:** De acuerdo a la nueva Ley 30056 (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en sus niveles de ventas anuales:

Tabla 1  
*Categorización Empresarial de las Mypes.*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>VENTAS ANUALES</b>
Microempresa	Ventas anuales hasta 150 UIT´s.
Pequeña Empresa	Ventas anuales de 150 UIT´s a 1700 UIT´s.
Mediana Empresa	Ventas anuales de 1700 UIT´s a 2300 UIT´s.

**Fuente:** Ley 30056

**Elaboración:** Propia



## **Aspectos característicos de la Micro y pequeña empresa**

Generalmente se resaltan los siguientes elementos característicos:

**Administración independiente:** Usualmente dirigida y operada por el propio dueño.

**Incidencia no significativa en el mercado:** El área de operaciones es relativamente pequeña y principalmente local.

**Escasa especialización en el trabajo:** Tanto en el aspecto productivo como en el administrativo; en este último el empresario atiende todos los campos: ventas, producción, finanzas, compras, personal, etc.

**Actividad no intensiva en capital:** Denominado también con predominio de mano de obra.

**Limitados recursos Financieros:** El capital de la Empresa es suministrado por el propio dueño.

**Tecnología:** Existen dos opiniones con relación a este punto:

Aquellos que consideran que la Pequeña Empresa utiliza tecnología en relación al mercado que abastece, esto es, resaltar la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio. Aquellos que resaltan la escasa información tecnológica que caracterizan algunas actividades de pequeña escala. Las Micro y pequeñas empresas, a través de los años, han incrementado su participación en los

diferentes sectores productivos; y hoy en día, constituyen uno 13 de los motores principales de la actividad económica, brindando empleo y suscitando el crecimiento y desarrollo económico en nuestro país. (Bernilla, 2013)

### **Importancia**

Las MYPES son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80 % de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45 % del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las Mypes como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Aspilcueta, 2011)

### III. HIPÓTESIS

**Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014).** Menciona que en toda investigación cuantitativa no siempre se plantea hipótesis. Toda investigación cuantitativa que es descriptiva y tiene o no control sobre las variables, estas están cercanas a la realidad que se busca, los grupos son muy naturales y lo principal no existe manipulación alguna de las variables, entonces no se requiere hipótesis.

En tal sentido en la presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo propositivo.

### IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental transversal, porque se analizó sin manipular deliberadamente las variables o variar la realidad y porque la investigación y recopilación de datos se dio en un momento único, buscando así describir ambas variables y analizar la incidencia e interinfluencia en un tiempo determinado.

El tipo de investigación empleado fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo ya que se realizó una encuesta de por medio, lo cual permitió obtener resultados.

El nivel de investigación para la presente investigación fue el descriptivo propositivo, ya que se describió los aspectos, características de la variable para posteriormente hacer un plan de mejora con los resultados obtenidos.

#### **4.2. Población y muestra**

##### **Población**

La población estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho activos en el año 2019. (FUENTE: registro de licencias municipales).

El cuestionario de encuesta se aplicó a 42 colaboradores de las 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho activos en el año 2019.

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

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Clima organizacional</b>	Gaspar (2011), “señala que el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización”.	Se desarrollará la investigación en base a un cuestionario aplicado a los trabajadores de los gimnasios del distrito de Ayacucho.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tamaño</li> <li>➤ Estilo de dirección</li> <li>➤ Estructura formal</li> </ul>
			Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productividad</li> <li>➤ Tensiones y estrés</li> <li>➤ Aptitudes y actitudes</li> <li>➤ Motivaciones</li> <li>➤ Expectativas</li> </ul>
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Compañerismo</li> <li>➤ Conflictos interpersonales</li> </ul>

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

La técnica de investigación que se utilizó fue la encuesta.

**Encuesta.** Esta técnica se empleó para la recopilación de la información a través del uso de la encuesta a cierto número de personas. Mediante la revisión, se obtienen las conclusiones, las prácticas y los estados de ánimo de los entrevistados (Vasquez & Bello, 2010, pág. 96).

**Instrumentos de la investigación.** El instrumento que se utilizó para registrar la información fue el cuestionario de encuesta, el mismo que se aplicó a 42 colaboradores del rubro gimnasios del distrito de Ayacucho.

El cuestionario de encuesta es un instrumento que consta de un conjunto de preguntas, las cuales corresponden a la variable clima organizacional, preparado cuidadosamente sobre los hechos que interesan en una investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

La información que se obtendrá de la aplicación de las técnicas de recolección de datos (encuestas), serán procesadas para su respectivo tratamiento estadístico descriptivo utilizando el programa Excel, lo cual servirá para ordenar, tabular y presentar con figuras o gráficos las interpretaciones.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué factores relevantes del clima organizacional son requeridos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Describir las características de la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Describir las características de las relaciones interpersonales en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Elaborar el plan de mejora del clima organizacional para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019.</p>	<p>Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014). “Menciona que en toda investigación cuantitativa no siempre se plantea hipótesis. Toda investigación cuantitativa que es descriptiva y tiene o no control sobre las variables, estas están cercanas a la realidad que se busca, los grupos son muy naturales y lo principal no existe manipulación alguna de las variables, entonces no se requiere hipótesis”.</p>	<p><b>VARIABLE:</b></p> <p>Clima Organizacional.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo propositivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental- transversal</p> <p><b>RECOLECCIÓN DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>POBLACION:</b> 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>TECNICA DE INVESTIGACIÓN</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b> Cuestionario de encuesta que se aplicó a 42 colaboradores de las 8 mypes del rubro gimnasios del distrito de Ayacucho.</p>



#### **4.7. Principios éticos**

La siguiente investigación se basará en 4 principios éticos:

- El principio de autonomía: establece que toda persona es libre de hacer lo que quiera mientras esto no infrinja u obstaculice la libertad de otro.
- El principio de no maleficencia: exige no hacer daño, y si no hay otra solución, se trata de crear el menor mal posible, especialmente a los que ya están en condiciones desfavorables.
- El principio de justicia: Este principio regula una distribución de los bienes fundamentales a los que todo ser humano debería tener derecho.
- El principio de beneficencia: Propone buscar siempre el máximo de bienestar o de beneficio para el máximo número de personas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

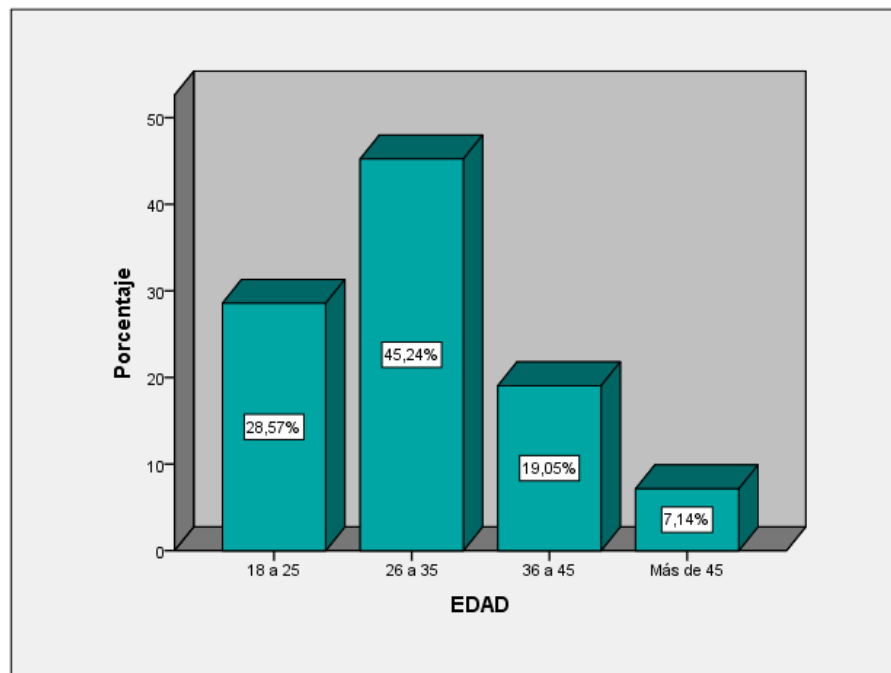
**Tabla 1:** Edad

Edad

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 25	12	28,6	28,6	28,6
	26 a 35	19	45,2	45,2	73,8
	36 a 45	8	19,0	19,0	92,9
	Más de 45	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 1:** Edad

**Interpretación:**

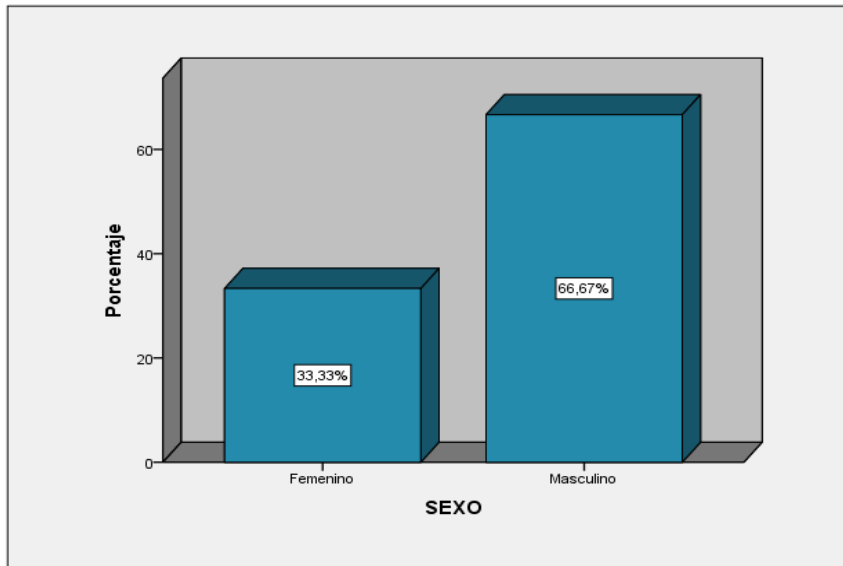
Como se observa en la tabla 1, el 28.6% está representado por los colaboradores entre 18-25 años, el 45,2% está representado de 26-35 años, el 19,0% está representado por los colaboradores entre 36-45 años y el 7,1% están representado por los colaboradores de 45 a más.

**Tabla 2: Sexo**

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	14	33,3	33,3	33,3
	Masculino	28	66,7	66,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 2: Sexo**

**Interpretación:**

Del total de colaboradores encuestados, el 33,3% está representado por el sexo femenino, mientras que el 66,7% son del sexo masculino.

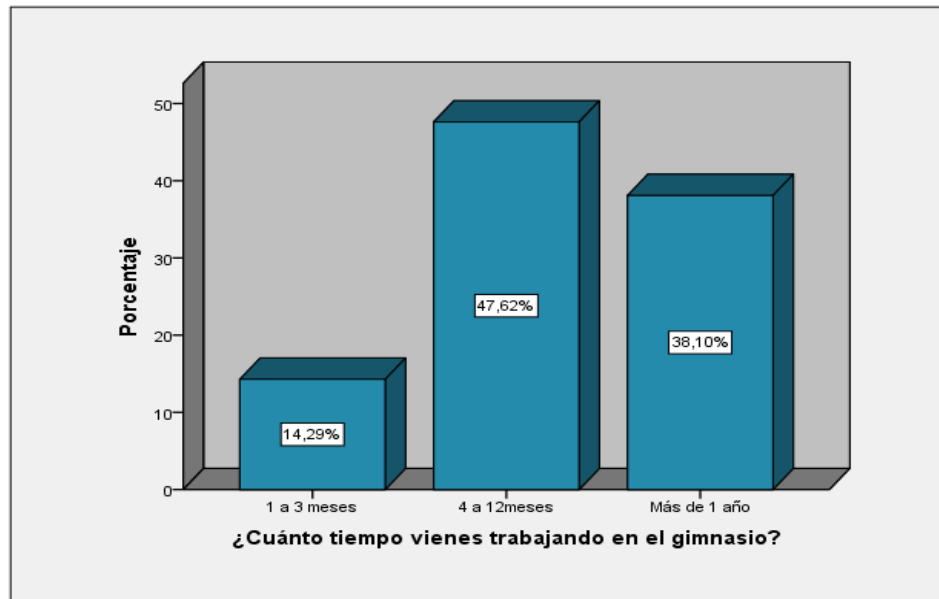
**Tabla 3:** Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio

**¿Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3 meses	6	14,3	14,3	14,3
	4 a 12meses	20	47,6	47,6	61,9
	Más de 1 año	16	38,1	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.aaaaaaa



**Elaboración:** Propia

**Figura 3:** Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 14,3% están trabajando de 1 a 3 meses, el 47,6% están trabajando de 4 a 12 meses, mientras que el 38,1% están trabajando más de un año en el gimnasio.

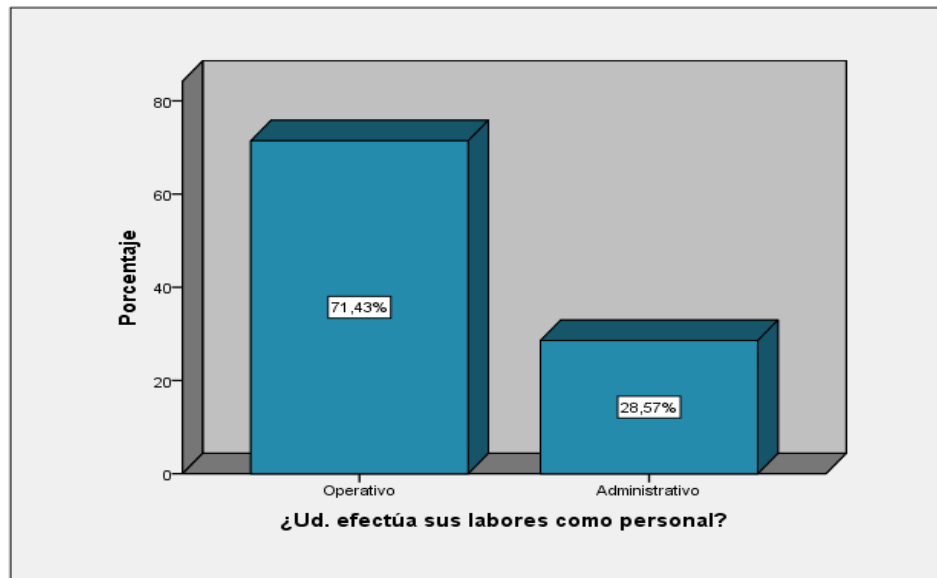
**Tabla 4:** Ud. efectúa sus labores como personal.

**¿Ud. efectúa sus labores como personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Operativo	30	71,4	71,4	71,4
	Administrativo	12	28,6	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 4:** Ud. efectúa sus labores como personal.

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 71,4% efectúan sus labores como personal operativo, mientras que el 28,6% efectúan sus labores como personal administrativo.

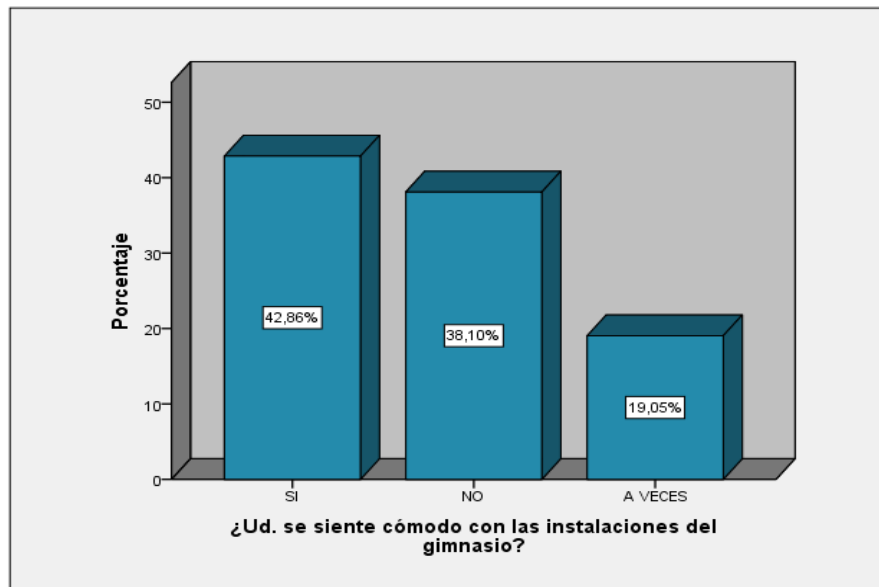
**Tabla 5:** Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio

**¿Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	42,9	42,9	42,9
	NO	16	38,1	38,1	81,0
	A VECES	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 5:** Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 42,9% SI se sienten cómodos con las instalaciones del gimnasio, el 38,1% NO se sienten cómodos con las instalaciones del gimnasio, mientras que el 19,0% A VECES se sienten cómodos con las instalaciones del gimnasio.

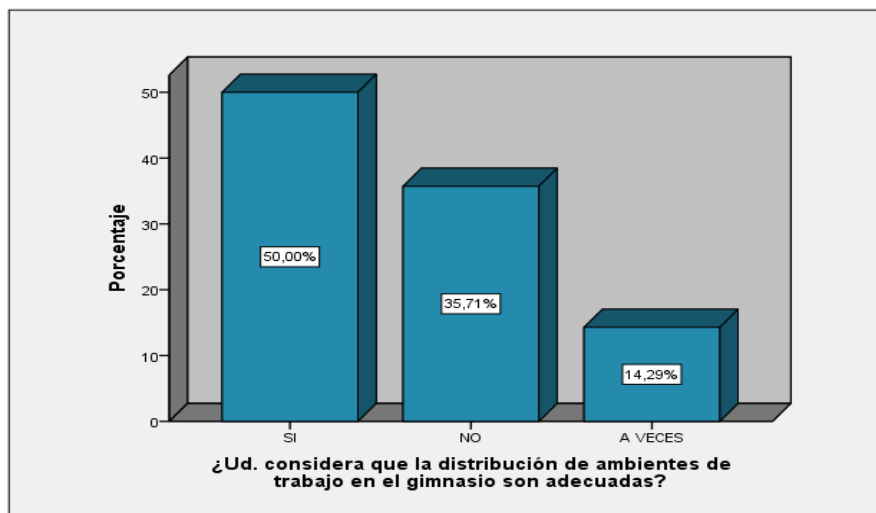
**Tabla 6:** Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en el gimnasio son adecuadas

**¿Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en el gimnasio son adecuadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	50,0	50,0	50,0
	NO	15	35,7	35,7	85,7
	A VECES	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 6:** Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en e gimnasio son adecuadas.

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 50,0% SI están de acuerdo con la distribución de los ambientes en el gimnasio, el 35,7% NO están de acuerdo con la distribución de los ambientes en el gimnasio, mientras que el 14,3% A VECES están de acuerdo con la distribución de los ambientes en el gimnasio.

**Tabla 7:** Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio

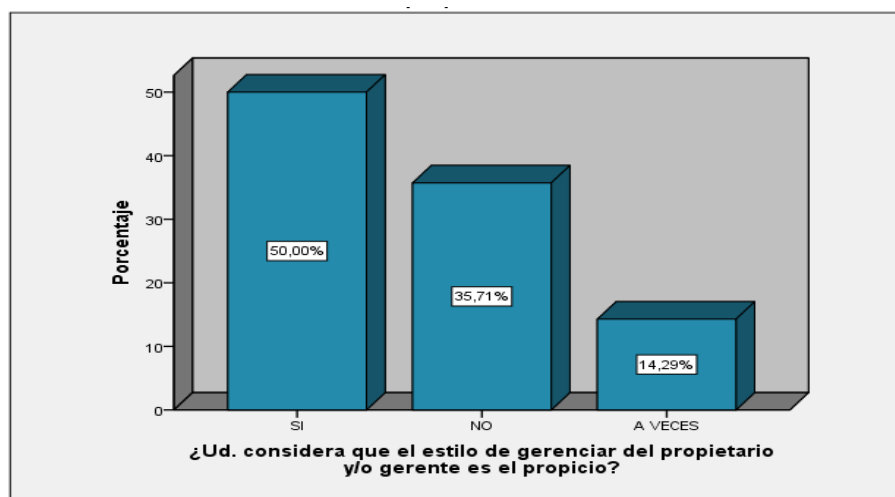
**¿Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	50,0	50,0	50,0
	NO	15	35,7	35,7	85,7
	A VECES	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.





**Elaboración:** Propia

**Figura 7:** Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 50,0% consideran que el estilo de gerenciar del propietario SI es el adecuado, el 35,7% consideran que el estilo de gerenciar del propietario NO es el adecuado, mientras que el 14,3% consideran que A VECES el estilo de gerenciar del propietario es el adecuado.

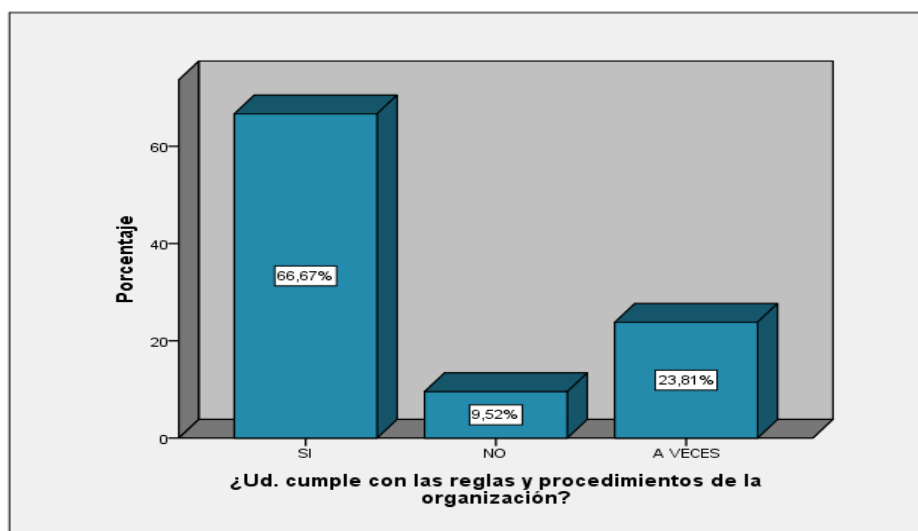
**Tabla 8:** Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización

**¿Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	28	66,7	66,7	66,7
	NO	4	9,5	9,5	76,2
	A VECES	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 8:** Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 66,7% SI cumplen con las reglas y procedimientos de la organización, el 9,5% NO cumplen con las reglas y procedimientos de la organización, mientras que el 23,8% A VECES cumplen con las reglas y procedimientos de la organización.

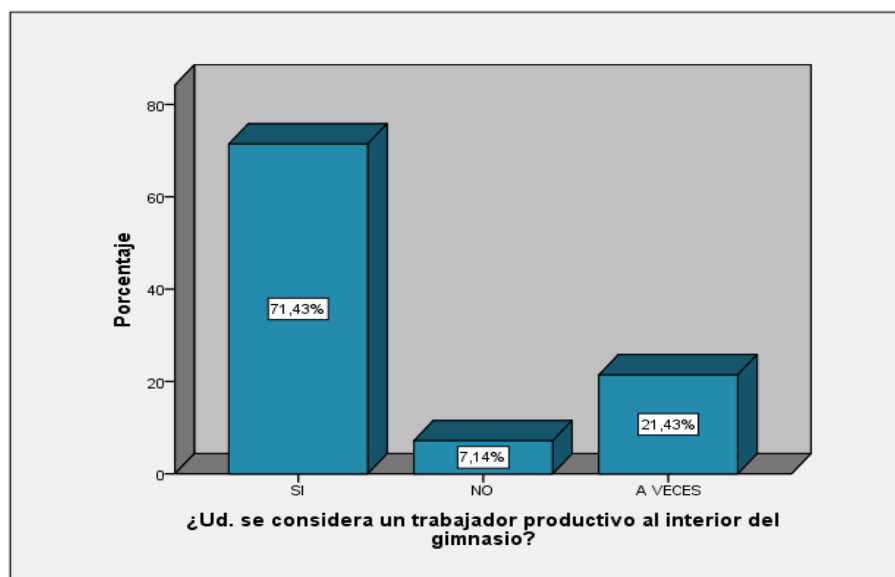
**Tabla 9:** Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio

**¿Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	30	71,4	71,4	71,4
	NO	3	7,1	7,1	78,6
	A VECES	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 9:** Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio

**Interpretación:**

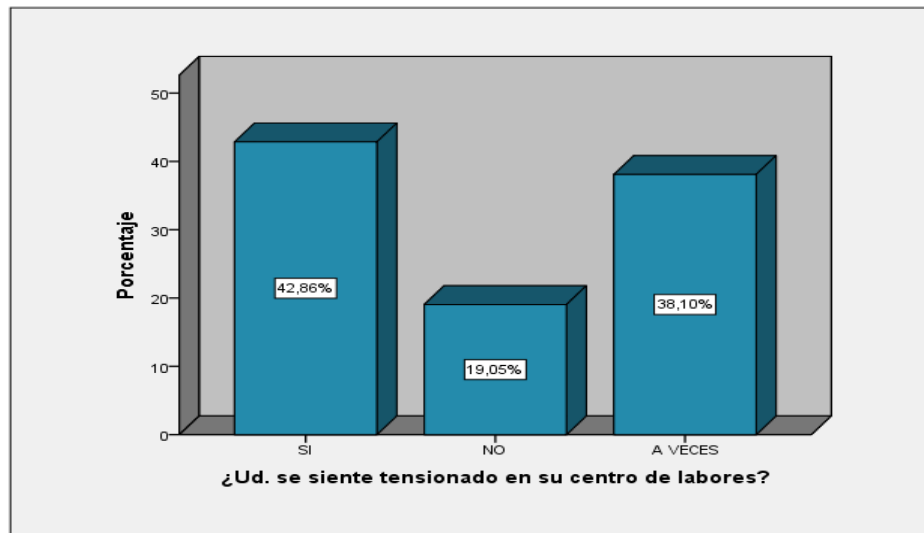
Del total de los colaboradores encuestados, el 71,1% SI se consideran un trabajador productivo, el 7,1% NO se consideran un trabajador productivo, mientras que el 21,4% A VECES se consideran un trabajador productivo.

**Tabla 10:** Ud. se siente tensionado en su centro de labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	42,9	42,9	42,9
	NO	8	19,0	19,0	61,9
	A VECES	16	38,1	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 10:** Ud. se siente tensionado en su centro de labores

**Interpretación:**

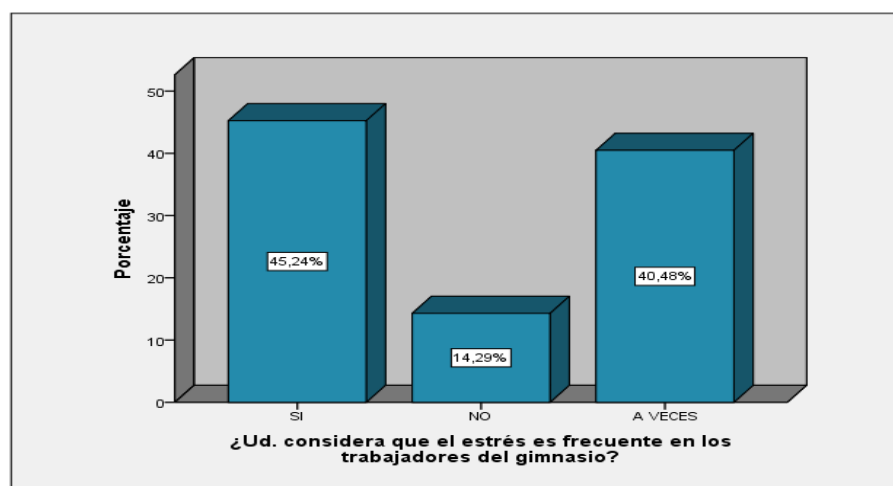
Del total de los colaboradores encuestados, el 42,9% SI se sienten tensionados en su centro de labor, el 19,0% NO se sienten tensionados en su centro de labor, mientras que el 38,1% A VECES se sienten tensionados en su centro de labor.

**Tabla 11:** Ud. considera que el estrés es frecuente en los trabajadores del gimnasio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	45,2	45,2	45,2
	NO	6	14,3	14,3	59,5
	A VECES	17	40,5	40,5	100,0
Total		42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 11:** Ud. considera que el estrés es frecuente en los trabajadores del gimnasio.

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 45,2% considera que el estrés SI es frecuente en los trabajadores del gimnasio, el 14,3% considera que el estrés NO es frecuente en los trabajadores del gimnasio, mientras que el 40,5% considera que el estrés A VECES es frecuente en los trabajadores del gimnasio.

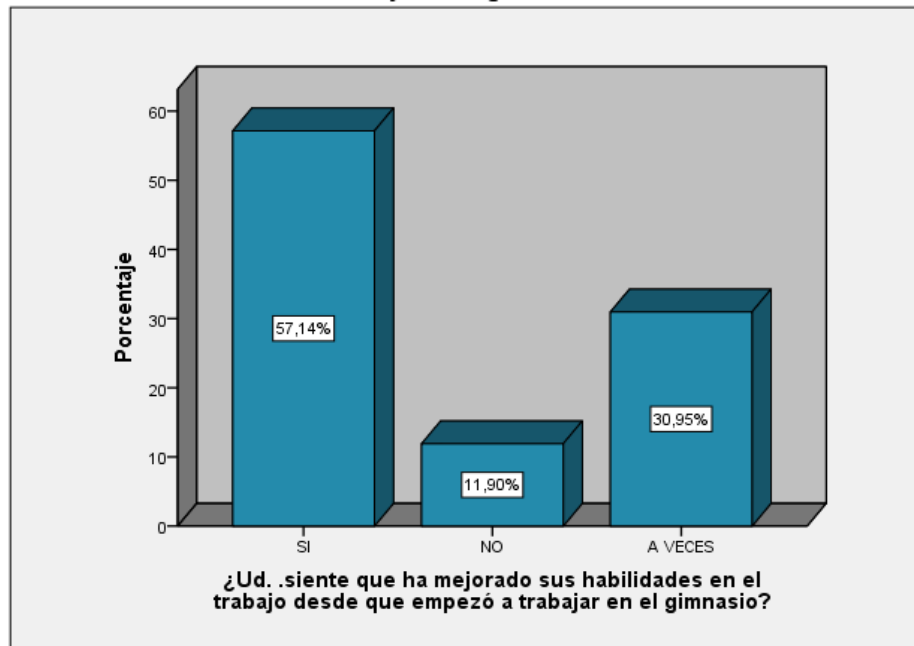
**Tabla 12:** Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio

**¿Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	24	57,1	57,1	57,1
	NO	5	11,9	11,9	69,0
	A VECES	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 12:** Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 57,1% SI han mejorado sus habilidades desde que empezó a trabajar en el gimnasio, el 11,9% NO han mejorado sus habilidades desde que empezó a trabajar en el gimnasio, mientras que el 31,0% consideran que A VECES mejora sus habilidades desde que empezó a trabajar en el gimnasio.

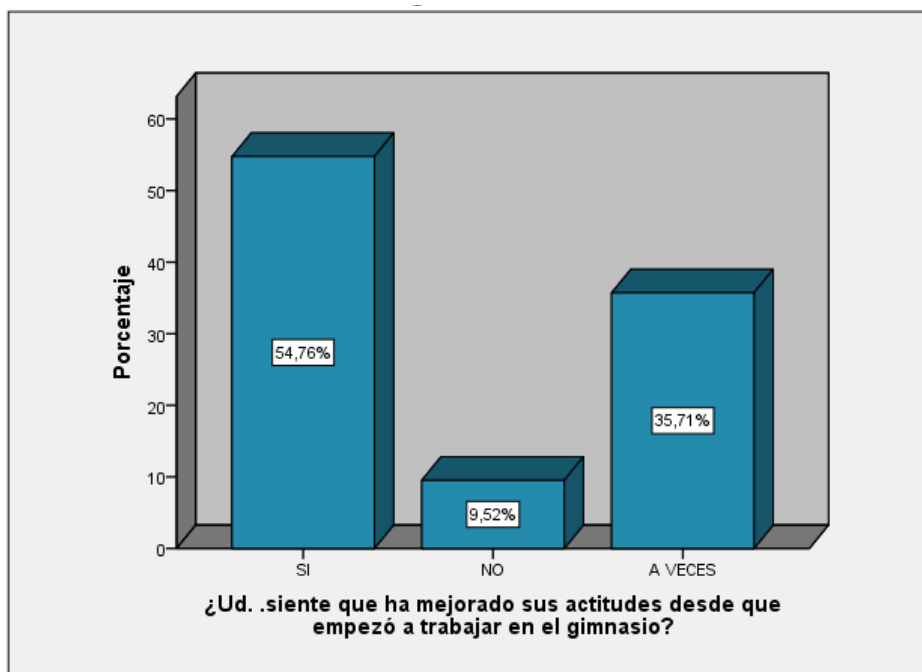
**Tabla 13:** Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio

**¿Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	54,8	54,8	54,8
	NO	4	9,5	9,5	64,3
	A VECES	15	35,7	35,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 13:** Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio

**Interpretación:**

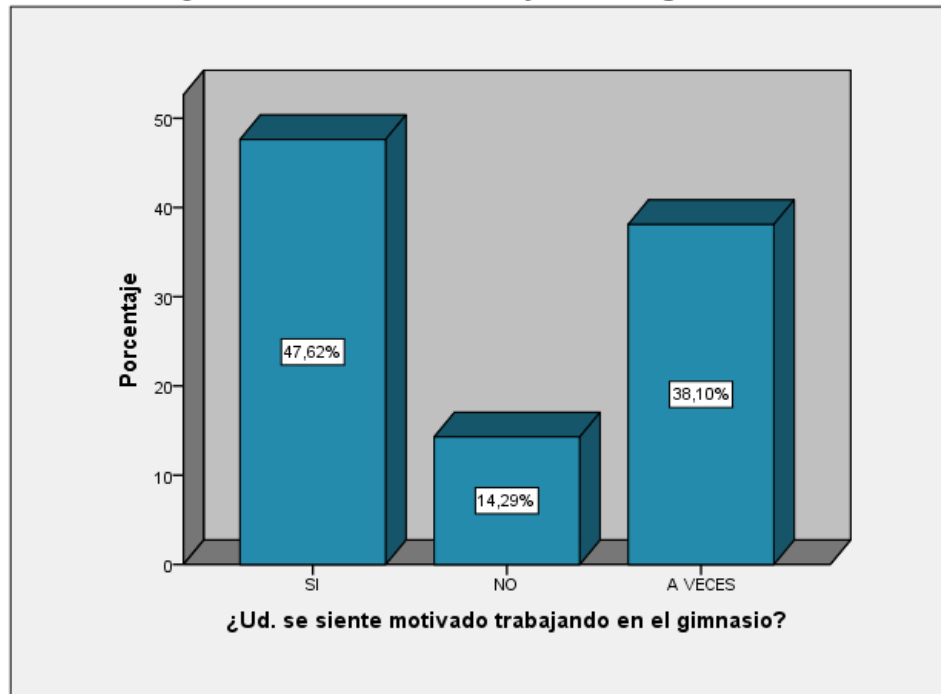
Del total de los colaboradores encuestados, el 54,8% SI sienten que han mejorado sus actitudes desde que empezaron a trabajar en el gimnasio, el 9,5% NO opinan lo contrario, mientras que el 35,7% consideran que A VECES sienten que han mejorado sus actitudes desde que empezaron a trabajar en el gimnasio.

**Tabla 14:** Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio**¿Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	47,6	47,6	47,6
	NO	6	14,3	14,3	61,9
	A VECES	16	38,1	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.





**Elaboración:** Propia

**Figura 14.** Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 47,6% consideran que SI se sienten motivados trabajando en el gimnasio, el 14,3% consideran que NO se sienten motivados trabajando en el gimnasio, mientras que el 38,1% consideran que A VECES se sienten motivados trabajando en el gimnasio.

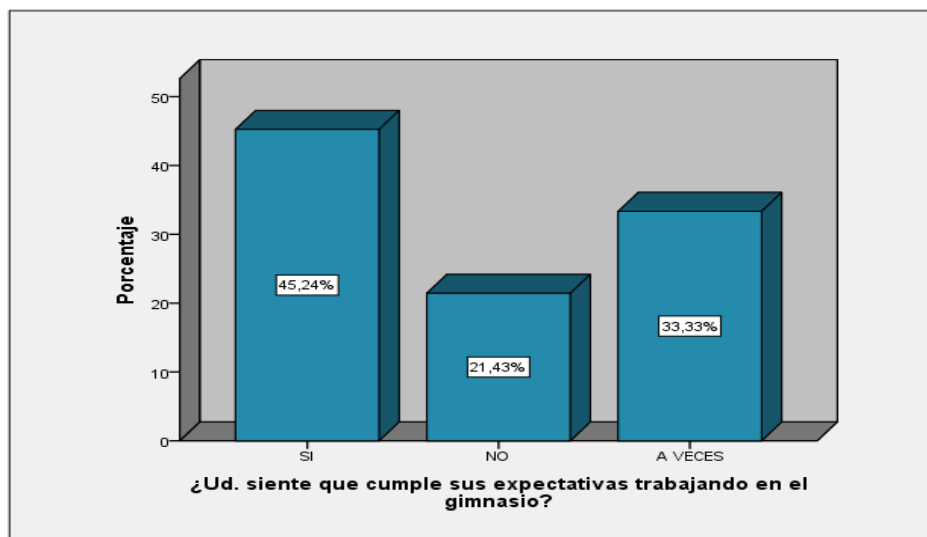
**Tabla 15:** Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio

**¿Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	45,2	45,2	45,2
	NO	9	21,4	21,4	66,7
	A VECES	14	33,3	33,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 15:** Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 45,2% consideran que SI cumplen con sus expectativas al trabajar en el gimnasio, el 21,4% consideran que NO cumplen con sus expectativas al trabajar en el gimnasio, mientras que el 33,3% consideran que A VECES cumplen con sus expectativas al trabajar en el gimnasio.

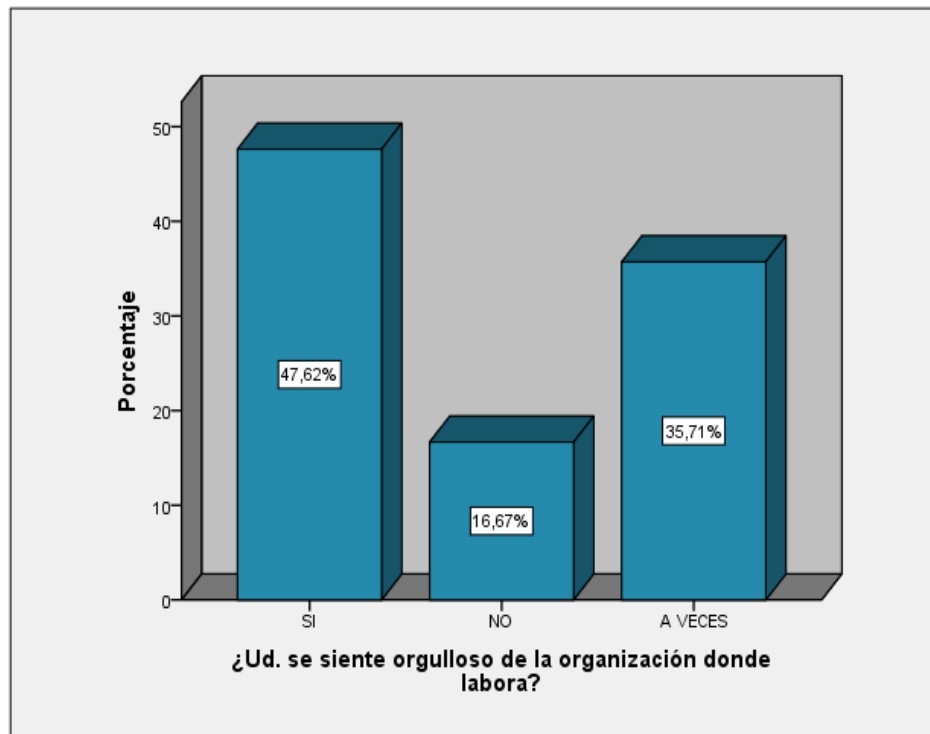
**Tabla 16:** Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora

**¿Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	47,6	47,6	47,6
	NO	7	16,7	16,7	64,3
	A VECES	15	35,7	35,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 16:** Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 47,6% consideran que SI se sienten orgulloso de la organización donde labora, el 16,7% consideran que NO se sienten orgulloso de la organización donde labora, mientras que el 35,7% consideran que A VECES se sienten orgulloso de la organización donde labora.

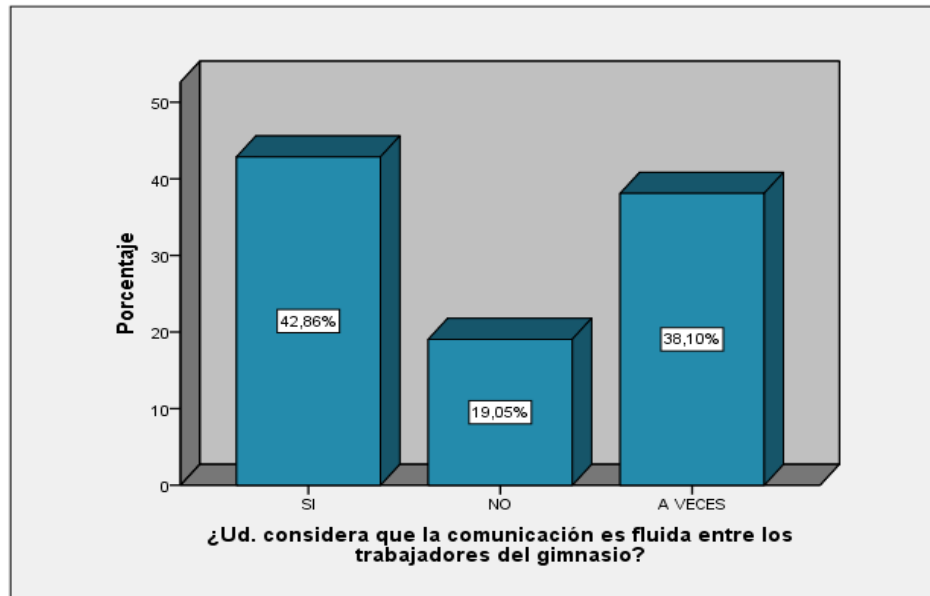
**Tabla 17:** Ud. considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores del gimnasio

**¿Ud. considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	42,9	42,9	42,9
	NO	8	19,0	19,0	61,9
	A VECES	16	38,1	38,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 17:** Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 42,9% consideran que la comunicación SI es fluida entre los trabajadores del gimnasio, el 19,0% consideran que la comunicación NO es fluida entre los trabajadores del gimnasio, mientras que el 38,1% consideran que la comunicación A VECES es fluida entre los trabajadores del gimnasio.

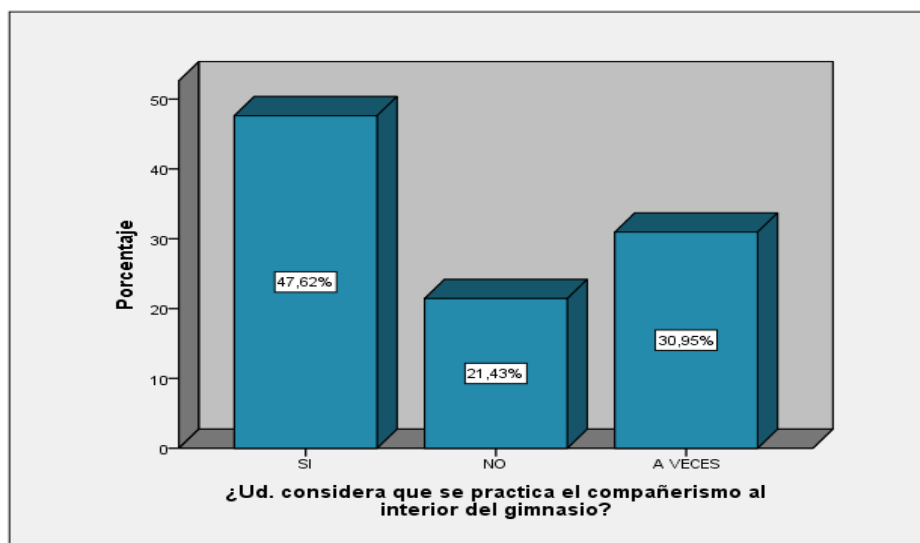
**Tabla 18:** Ud. considera que se practica el compañerismo al interior del gimnasio

**¿Ud. considera que se practica el compañerismo al interior del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	47,6	47,6	47,6
	NO	9	21,4	21,4	69,0
	A VECES	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 18:** Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 47,6% consideran que SI se practica el compañerismo al interior del gimnasio, el 21,4% consideran que NO se practica el compañerismo al interior del gimnasio, mientras que el 31,0% consideran que A VECES se practica el compañerismo al interior del gimnasio.

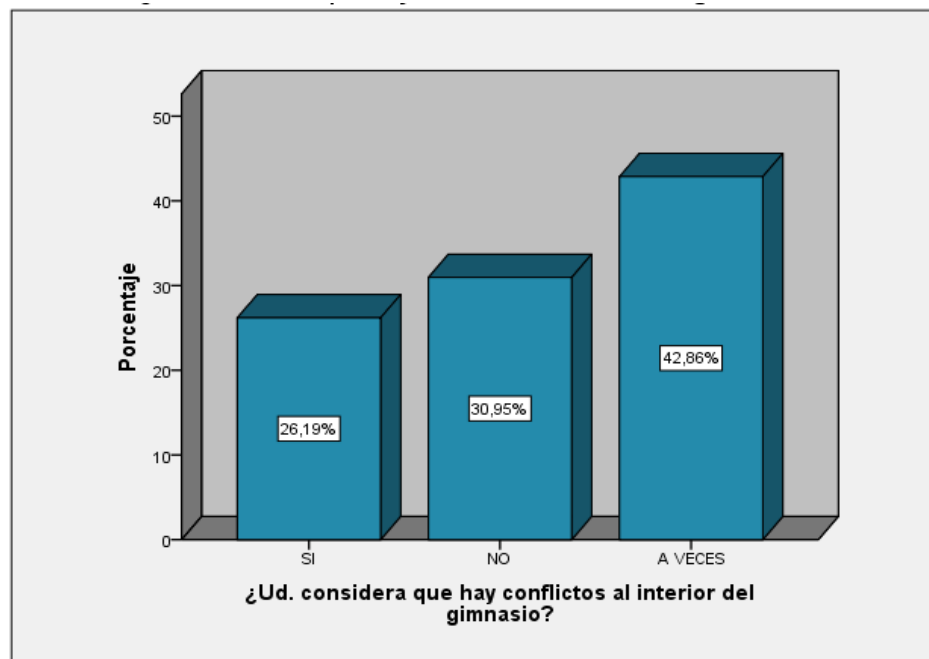
**Tabla 19:** Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio

**¿Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	26,2	26,2	26,2
	NO	13	31,0	31,0	57,1
	A VECES	18	42,9	42,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.



**Elaboración:** Propia

**Figura 19:** Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 26,2% consideran que SI hay conflictos al interior del gimnasio, el 31,0% consideran que NO hay conflictos al interior del gimnasio, mientras que el 42,9% consideran que A VECES hay conflictos al interior del gimnasio.

**Tabla 20:** Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.

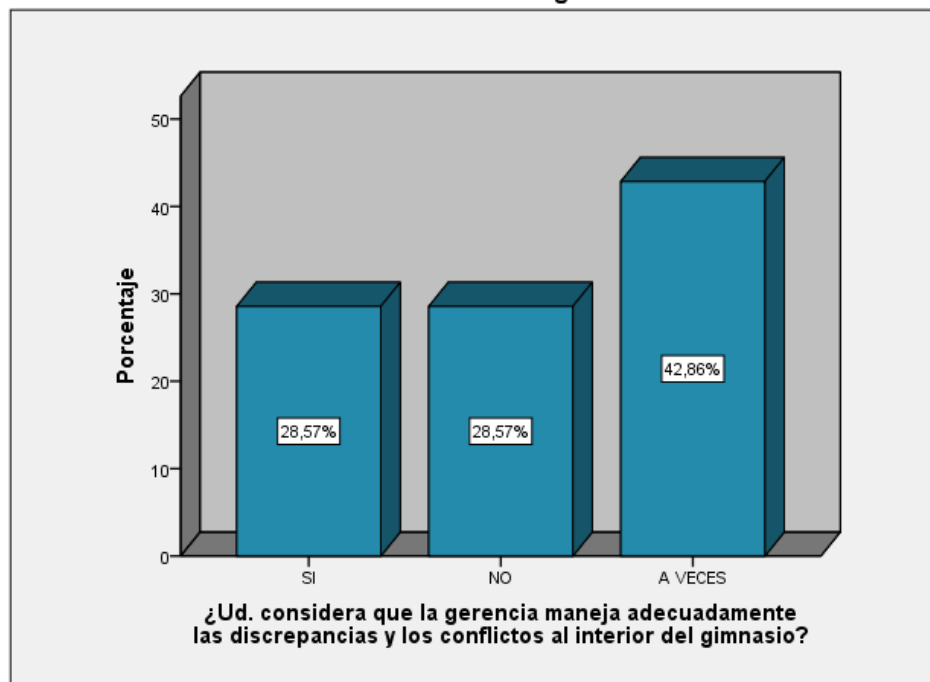
**¿Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	28,6	28,6	28,6
	NO	12	28,6	28,6	57,1
	A VECES	18	42,9	42,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Elaboración:** Propia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Ayacucho, 2019.





**Elaboración:** Propia

**Figura 20:** Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.

**Interpretación:**

Del total de los colaboradores encuestados, el 28,6% consideran que la gerencia SI maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio, el 28,6% consideran que la gerencia NO maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio, mientras que el 42,9% consideran que la gerencia A VECES sabe manejar adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **Objetivo específico N° 01**

Describir las características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019.

Existe una regular estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios del distrito de Ayacucho. Aproximadamente el 50% de los encuestados manifiestan que se sienten cómodos, mientras que la otra mitad se sienten incómodos con las instalaciones del gimnasio.

En la tesis de **Alcalá (2011)**, con su estudio El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, se propuso medir el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer (1968) para detectar los factores prevalecientes en la organización. El estudio es de tipo descriptivo, no experimental, transversal-correlacional. Trabajó sobre la base de una población de 111 trabajadores del área administrativa y académica de una Institución Pública de Educación Superior. El instrumento empleado fue un cuestionario. Entre sus conclusiones afirma que: Los resultados de la investigación arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la IPES. Sin embargo, detectó que los trabajadores tienen una percepción regular del clima de la infraestructura del ambiente de trabajo.

### **Objetivo específico N° 02**

Describir las características del comportamiento organizacional en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019.

En la **tabla N° 14**, el 47,6% consideran que, SI se sienten motivados trabajando en el gimnasio, el 14,3% consideran que NO se sienten motivados trabajando en el gimnasio, mientras que el 38,1% consideran que A VECES se sienten motivados trabajando en el gimnasio.

En tal sentido se colige que existe una regular motivación, tensión y estrés en los gimnasios ya que cerca del 50 % de los encuestados manifiestan que están motivados, tensionados y estresados.

En su investigación, **Quispe y Coronado (2014)**, “Diagnóstico del Clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L, Trujillo – 2014”. Del cual la problemática fue: “¿De qué manera contribuye el diagnóstico del clima organizacional a incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, Trujillo - 2014?”, el cual tuvo como principal objetivo: identificar el grado de satisfacción de los trabajadores de la Agropecuaria Chimú, la cual se demostrará a través de la evaluación de dicho clima. Concluyéndose que los recursos humanos son el factor neurálgico dentro de un evaluación de clima organizacional que no tiene la consideración adecuada ya que no existe una motivación hacia los trabajadores sumando a los bajos salarios.

### **Objetivo específico N° 03**

Describir las características de las relaciones interpersonales estructura en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Gimnasios, distrito Ayacucho, 2019.

En la **tabla N° 17** se obtuvieron los siguientes resultados: el 42,9% consideran que la comunicación SI es fluida entre los trabajadores del gimnasio, el 19,0% consideran que la comunicación NO es fluida entre los trabajadores del gimnasio, mientras que el 38,1% consideran que la comunicación A VECES es fluida entre los trabajadores del gimnasio.

En la **tabla N° 20** se obtuvieron los siguientes resultados: el 28,6% consideran que la gerencia SI maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio, el 28,6% consideran que la gerencia NO maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio, mientras que el 42,9% consideran que la gerencia A VECES sabe manejar adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.

En la tesis de **Ybarra, L. y García, M. (2012)**, “Evaluación de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato”. Cuyo principal objetivo fue: identificar las características del clima organizacional del DEUG, captando fortalezas como también oportunidades de mejora, facilitando datos que permita obtener pautas para así obtener un mejor clima organizacional. Se concluyó que los trabajadores no se sienten a gusto con el salario que reciben, porque no cubre sus carencias, y que no se reconocen las horas extras de trabajo que se realiza. En contraparte, los trabajadores ejercen eficazmente sus labores, además el vínculo con los compañeros de trabajo es muy propicio, asegurando que se crea un adecuado clima

En la tesis de **Valdivia, C. (2014)** “*El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo.*

*Perú*”. Cuyo objetivo principal fue definir de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de la organización. Obteniendo como muestra 117 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Obteniéndose como conclusión que el desempeño es influenciado por el clima organizacional. Temas como confortabilidad, motivación, autorrealización, seguridad, y desarrollo, son los factores más resaltantes puesto de determinan significativamente en el desempeño. Un factor determinante es la motivación que cumple un papel importante en el desempeño de los colaboradores, y la interrelación empleada es adecuada, haciendo que haya más compañerismo entre los colaboradores y una relación agradable.

En la tesis de **Castellanos L. & Ushiñahua, Y. (2016)**. Tiene como título “Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio World Light – Chiclayo” cuya investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar el grado de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal administrativo. Cuya muestra estuvo conformado por los 20 colaboradores del gimnasio, encontrándose los siguientes hallazgos: que hay una correlación significativa (0.831 correlación de Spearman) entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, del cual se deduce, que el clima organizacional se incrementará si se mejoran las relaciones interpersonales; se identificó también, en cuanto al clima organizacional, que hay una media en la conformidad del sistema, se obtuvo indicadores de apoyo mutuo, recompensas, responsabilidad, relación directa con los jefes, se solucionan conflictos y se sienten identificados con la organización.

## PLAN DE MEJORA

<b>Problema encontrado (RESULTADOS)</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución- Aplicación de Mejora</b>	<b>Responsable</b>
<p>Existe una regular estructura organizacional en los gimnasios.</p> <p>Aproximadamente cerca del 50% de los encuestados manifiestan que se sienten cómodos con las instalaciones del gimnasio.</p>	<p>Existe una regular estructura organizacional en las empresas lo cual genera una cierta incomodidad en los colaboradores.</p>	<p>Realizar mejoras sobre la estructura organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar y mejorar ambientes de los gimnasios.</li> <li>- Capacitación en temas de liderazgo y estilos de dirección.</li> <li>- Mejorar normas y procedimientos.</li> </ul>	<p>Gerente y/o propietario.</p>
<p>Existe una regular motivación, tensión y estrés en los gimnasios.</p> <p>Cerca del 50 % de los encuestados manifiestan que están motivados, tensionados y estresados.</p>	<p>Existe una regular motivación, tensión y estrés en los gimnasios.</p>	<p>Implementar mejoras en la motivación a los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejor remuneración.</li> <li>- Buen trato.</li> <li>- Ambiente de trabajo adecuado.</li> <li>- Capacitaciones en musculación y nutrición.</li> </ul>	<p>Gerente y/o propietario</p>
<p>Existe dificultad sobre el manejo adecuado en las discrepancias y conflictos al interior del gimnasio.</p> <p>El 42,9% de los encuestados manifiestan que a veces los dueños de los gimnasios saben manejar adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.</p>	<p>Existe una dificultad al momento de manejar las discrepancias y conflictos que se puedan presentar en los gimnasios por parte de la gerencia.</p>	<p>Capacitación en temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejo adecuado de los conflictos.</li> <li>- Técnicas de negociación</li> <li>-Comunicación asertiva</li> <li>-Coaching</li> </ul>	<p>Gerente y/o propietario</p>

## VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación, se pudo determinar con los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de gimnasios del distrito de Ayacucho lo siguiente:

### **Según el objetivo general**

Los factores relevantes que se utilizó en la presente investigación nos dio a conocer como el clima organizacional destaca en las micro y pequeñas empresas, la estructura organizacional, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales son factores que no son utilizados de la mejor manera en este rubro ya que la falta de un buen diálogo por parte del dueño hacia los colaboradores hace que estos factores no sean lo más destacados. Hacer un buen uso de estos factores ayudará a la organización tener un buen clima organizacional y mejorar así el buen desempeño de los colaboradores.

### **Según el objetivo específico N°1**

Se pudo describir las características de la estructura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de gimnasios donde se pudo detectar que existe una estructura regular de la entidad tanto en el

tamaño y su estructura formal donde se evidencia un estilo de dirección apropiado lo cual genera cierta comodidad entre los trabajadores.

### **Según el objetivo específico N°2**

Se pudo describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de gimnasios donde se pudo detectar que existe una regular motivación, tensión y estrés en los gimnasios, ya que sólo cerca del 50 % de los encuestados manifiestan que están motivados, tensionados y estresados.

### **Según el objetivo específico N°3**

Existen problemas en la comunicación, el cual genera siempre conflictos y dificultad sobre el manejo adecuado de los mismos por parte de los dueños en las discrepancias y conflictos al interior del gimnasio.

El 42,9% de los encuestados manifiestan que a veces los dueños de los gimnasios saben manejar adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio.



## RECOMENDACIONES

Una vez culminado la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro de gimnasios del distrito de Ayacucho, se recomienda lo siguiente.

De acuerdo al objetivo específico N° 1 de la investigación sobre la estructura organizacional del establecimiento se recomienda ampliar y seguir mejorando los ambientes de los gimnasios para que pueda crear un buen ambiente laboral donde los colaboradores se sientan motivados en su trabajo. Se recomienda capacitación en temas de liderazgo y estilos de dirección y continuar mejorando siempre las normas y procedimientos.

De acuerdo al objetivo específico N° 2 de la investigación sobre el comportamiento organizacional se recomienda implementar mejoras en la motivación a los colaboradores: mejor remuneración, buen trato, ambiente de trabajo adecuado y capacitaciones en musculación y nutrición. De esa manera se evitará estrés o tensión, y se generará más productividad por parte de los colaboradores.

De acuerdo al objetivo específico N°3 de la investigación sobre las relaciones interpersonales se recomienda realizar actividades de confraternidad con todos los colaboradores para que mejore la comunicación entre ellos y se fortalezca el compañerismo, para así evitar conflictos interpersonales y discrepancias entre los colaboradores. Se recomienda al dueño capacitación en temas de manejo adecuado de los conflictos, técnicas de negociación, comunicación asertiva y coaching.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J., Fernández, N. y Mollón, M. (2002). Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. España: Pearson - Prentice Hall.
- Aguirre, M y Martínez, L. (2012) “Clima organizacional”, 1ª edición, publicado por EAE, Recuperado el 06 de abril del 2019 de:  
[books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRt.gDE0Q6AEIJzAC](https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRt.gDE0Q6AEIJzAC)
- Alcalá, E. (2011). El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior. (Tesis de licenciatura inédita, Universidad de Papaloapan, México). Recuperado el 07 de abril del 2019 de: [http://www.unpa.edu.mx/tesis\\_Tux/tesis\\_digitales/TESIS%20FINALMONSERRAT.pdf](http://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/tesis_digitales/TESIS%20FINALMONSERRAT.pdf).
- Castellano, J. (2012). “Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona”. Primera edición. España: Editorial Académica Española. Recuperado el 07 de abril del 2019 de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=QD2QMQEACAAJ&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVS YKHYzrB9UQ6AEIOzAE>.
- Chaparro, R. Hernández, J. Hernández, T. y Primera, A. (2015). “Clima y cultura organizativa. ¿Se acercan a los propósitos empresariales?”. Recuperado el 03 de abril del 2019 de: <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2015/e18a10.pdf>
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral” volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontificia Comillas. Recuperado el 28 de marzo del

2019 de:

[https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false)

Chiavenato, I (2011); “*Administración de Recursos Humanos*”. Cuarta edición. México: Editorial McGraw-Hill.

García, M & Ybarra, L. (2012) Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato (tesis de pregrado) Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México. Recuperado el día 07 de abril del 2019 de:  
<http://www.eumed.net/librosratis/2012a/1158/conclusiones.html>

Gaspar G. (2011) “Manual de Recursos Humanos” Primera edición. España. Recuperado el 25 de marzo del 2019 de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Hernández S, Fernández C, Baptista M. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6th ed. México: McGraw-Hill Education.

Herrán, J. & Pérez, F. (2014) “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha”. Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 28 de marzo del 2019 de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>

Huamani, N. (2015) “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En 2013”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de

- Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú. Recuperado el 30 de marzo del 2019 de:  
[http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nat\\_hali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nat_hali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Lara, N. P. (2005). *“Uso de contenidos digitales: Tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad”*. Barcelona: UOC
- Llaneza, F. J. (2009). *“Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista”*. Valladolid: Lex Nova.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Molina M. (2011). “Estudios de clima organizacional”. Recuperado el 19 de marzo de 2019 de: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/290-estudios-de-clima-organizacional.html>
- Pavia (2014) “Comunicación en las relaciones profesionales”. Publicado por IC Editorial, 2014. Recuperado el 25 de marzo del 2019 de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAAQBAJ&pg=PT130&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false>.
- Quispe, H. Y Coronado, J. (2014), “Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa agropecuaria chimu srl, trujillo - 2014”. Recuperado el 25 de marzo del 2019 de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE\\_HUMBERT](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE_HUMBERT)

O\_CLIMA\_ORGANIZACIONAL\_AGROPECUARIA.pdf

Robbins S. (2004). “Comportamiento organizacional” (pp.3-35). México. Pearson Education.

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 28 de marzo del 2019 de:

[http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)

Soria, M. V. M. (1998). *Relaciones humanas*. México: Limusa.

Uribe J. (2014) “Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales”, Primera Edición, Publicado Editorial El Manual Moderno. Recuperado el 28 de marzo del 2019 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&d>

[q=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ah](https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ah)

[UKEwikytuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false)

Valdivia, C. (2014) “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A.” (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado el 01 de abril del 2019 de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdi>

[viaalfaro\\_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vasquez, R., & Bello, L. (2010). *Investigacion de Mercados*. Madrid: International Thomson. Recuperado el 25 de abril del 2019 de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n\\_de\\_mercados.html?id=nHx-K8\\_8K14C](https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=nHx-K8_8K14C)

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información, que será tratada de forma reservada y confidencial.

**Instrucciones:** Marque con una “X” sólo un cuadro por cada pregunta planteada.

#### DATOS GENERALES:

##### EDAD

18-25 ( )                      26-35 ( )                      36-45 ( )                      Más de 45 ( )

##### SEXO

Femenino ( )                      Masculino ( )

##### ¿Cuánto tiempo vienes trabajando en el gimnasio?

1 a 3 meses ( )                      4 a 12 meses ( )                      Más de 1 año ( )

##### ¿Ud. efectúa sus labores como personal?

Operativo ( )                      Administrativo ( )

1. ¿Ud. se siente cómodo con las instalaciones del gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
2. ¿Ud. considera que la distribución de ambientes de trabajo en el gimnasio son adecuadas?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
3. ¿Ud. considera que el estilo de gerenciar del propietario y/o gerente es el propicio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
4. ¿Ud. cumple con las reglas y procedimientos de la organización?  
1. ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
5. ¿Ud. se considera un trabajador productivo al interior del gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
6. ¿Ud. se siente tensionado en su centro de labores?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
7. ¿Ud. considera que el estrés es frecuente en los trabajadores del gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
8. ¿Ud. siente que ha mejorado sus habilidades en el trabajo desde que empezó a trabajar en el gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
9. ¿Ud. siente que ha mejorado sus actitudes desde que empezó a trabajar en el gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
10. ¿Ud. se siente motivado trabajando en el gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
11. ¿Ud. siente que cumple sus expectativas trabajando en el gimnasio?  
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )



12. ¿Ud. se siente orgulloso de la organización donde labora?
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
13. ¿Ud. considera que la comunicación es fluida entre los trabajadores del gimnasio?
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
14. ¿Ud. considera que se practica el compañerismo al interior del gimnasio?
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
15. ¿Ud. considera que hay conflictos al interior del gimnasio?
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )
16. ¿Ud. considera que la gerencia maneja adecuadamente las discrepancias y los conflictos al interior del gimnasio?
1. Si ( )                      2. No ( )                      3. A veces ( )

**ANEXO 02**

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
BALVIN RAMÍREZ, DAVID	UPP / Docente	CUESTIONARIO	GUERRA GONZALES, NATHALY CRISTEL
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROPUESTA DEL MANEJO DE CUINA ORGANIZACIONAL EN LAS MICAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019			

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	ASPECTOS DE EVALUACIÓN																						
		DEFICIENTE					REGULAR					BUENA					MUY BUENA					EXCELENTE		
		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 lenguaje apropiado												X											
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X											
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología												X											
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica																X							
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos												X											
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés												X											
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos												X											
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems													X										
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación												X											
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto												X											

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.  
*Si aplica el instrumento*  
 .....

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN. 56

*[Firma]*  
 DAVID BALVIN RAMIREZ  
 LIC. ADMINISTRACIÓN  
 CLAD: 09971  
 Firma del experto  
 DNI N° 0983324

Ayacucho, 04 DE Mayo del 2019

Lugar y fecha

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Balvin Ramirez  
identificado con DNI N° 09883224.....Licenciado (a) en  
Lic. Administración.....CARNET  
DE COLEGIO N° 09971.....

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos, encuesta y ficha de observación, elaborado por el (la) Bachiller en Administración...NATHALY CRISTEL GUERRA GONZALEZ... con DNI N° 44272777, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación, titulado PROPUESTA DEL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RURAL GIMNASIOS, DISTRITO DE AYACUCHO, 2019, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 04 de Mayo del 2019

  
.....  
DAVID BALVIN RAMIREZ  
ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971

## Anexo N° 03

### ANÁLISIS DEL PROGRAMA TURNITIN

The screenshot displays a Turnitin report for a document titled "CLIMA ORGANIZACIONAL". The report is presented in a clean, white interface with a red header. The main section, "INFORME DE ORIGINALIDAD", features four large percentage indicators: "0%" for the overall similarity index, "0%" for internet sources, "0%" for publications, and a partially visible percentage for student work. Below this, the "FUENTES PRIMARIAS" section lists settings for "Excluir citas" and "Excluir bibliografía", both set to "Activo". A "Excluir coincidencias" setting is also visible, set to "< 4%". The interface includes a top menu bar with options like "ARCHIVO", "INICIO", "EDITAR", and "REVISAR", and a bottom status bar showing the page number "94 DE 94" and the date "25/06/2019".

CLIMA ORGANIZACIONAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%  
INDICE DE SIMILITUD

0%  
FUENTES DE INTERNET

0%  
PUBLICACIONES

%  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%