



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE  
ROPAS PARA DAMAS, DISTRITO AYACUCHO, 2019**

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

**AUTORA**

VENTURO LEÓN ROSA NANCY

**ORCID:** 0000 – 0002 – 3026 - 1530

**ASESOR**

MGTR. MARCO ANTONIO ODAR PUSE

**ORCID:** 0000 - 0002 – 1068 - 8844

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

## **TRABAJO DE EQUIPO**

### **AUTORA:**

Venturo León Rosa Nancy

ORCID: 0000-0002-3026-1530

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

### **ASESOR**

Mgtr. Marco Antonio Odar Puse

ORCID: 0000-0000-1068.8849

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De  
Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela  
Profesional De Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

#### **PRESIDENTE**

Mgtr. Judith Chillcce Berrocal

ORCID: 0000-0002-9569-9824

#### **MIEMBRO**

Mgtr. Alcides Jauregui Prado

ORCID: 0000-0002- 6611-9480

#### **MIEMBRO**

Mgtr. Carlos Celso Tipe Herrera

ORCID: 0000-0003-4489-1448

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS**

.....  
MGTR. JUDITH CHILLCCE BERROCAL  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9569-9824  
**PRESIDENTE**

.....  
MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6611-9480  
**MIEMBRO**

.....  
MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4489-1448  
**MIEMBRO**

.....  
MGTR. ODAR PUSE, MARCO ANTONIO  
CÓDIGO ORCID: 0000-0000-1068.8849  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento es al todo poderoso Dios por darme la sabiduría e inteligencia, por gracia del estoy realizando mis sueños. A mi hermano Limber agradezco por que el me alentó día a día para poder motivarme en esta carrera desde el inicio para realizar mis metas.

A los empresarios de las micro y pequeñas empresas del rubro tiendas de ropas distrito de Ayacucho, agradezco su apoyo incondicional por la información y el tiempo dado para la realización de esta investigación.

A la universidad católica los ángeles de Chimbote por formarme parte de sus aulas universitarias y permitirme lograr mis objetivos deseados.

## **DEDICATORIA**

Doy gracias a Dios por la fuerza que me da, por su misericordia estoy culminando la universidad y doy gracias a mis padres, a mis hermanos por apoyarme en los malos y buenos.

## RESUMEN

En la actualidad en el distrito de Ayacucho, podemos observar en la comercialización de ropas para damas el clima laboral no es adecuada, por este motivo se planteo el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?, con el objetivo de describir el clima laboral. Es un trabajo de tipo aplicada – cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; se utilizó una muestra de 92 trabajadores el cuestionario constó de 18 preguntas: Siendo los resultados agrupados según los objetivos, general y específicos. Obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores consideran para mejorar la información “no” es través del clima laboral; mientras el 91% de los trabajadores manifiestan que su jefe no coordina para la mejora de la empresa; así mismo el 73% de los trabajadores consideran que los trabajadores no deben estar en una remuneración salarial para que puede ser competitivo en el área donde labora; también el 62% de los trabajadores consideran que si las condiciones físicas de los trabajadores ( que tenga dificultades en la habla) puede afectar a la organización. Finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de ropas para damas no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, les falta bastante experiencia en el mercado. Sin embargo, les interesan mal o bien que haya una buena rentabilidad dejando a lado a sus trabajadores.

**PALABRAS CLAVE:** Clima Laboral en las Mypes

## **ABSTRACT**

Currently, in the district of Ayacucho, we can observe in the commercialization of women's clothes the work environment is not adequate, for this reason the following problem arose: What are the characteristics of the work environment in micro and small businesses of clothes for ladies, Ayacucho district, 2019 ?, with the aim of describing the working environment. It is a work of applied type - quantitative, descriptive level and non-experimental design of cross-section; A sample of 92 workers was used. The questionnaire consisted of 18 questions: The results were grouped according to the objectives, general and specific. Obtaining the following results: 60% of workers consider to improve the information "no" is through the work environment; while 91% of workers state that their boss does not coordinate for the improvement of the company; Likewise, 73% of workers consider that workers should not be in a salary remuneration so that they can be competitive in the area where they work; 62% of workers also consider that if the physical conditions of the workers (who have speech difficulties) can affect the organization. Finally reaching the following conclusions: The micro and small companies, the commercialization of clothes for ladies do not have an adequate work environment, they lack enough experience in the market. However, they are badly interested or have a good return leaving their workers aside.

**KEY WORDS:** Work Climate in the Mypes

# INDICE

<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS</b> .....	3
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	4
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	12
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	17
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	17
2.1.1. Antecedente a nivel internacional .....	17
2.1.2. Antecedente a nivel nacional.....	19
2.1.3. Antecedente A nivel local .....	23
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	26
2.2.1.Evolución en los conceptos de trabajo .....	26
2.2.3. Elementos: .....	32
2.2.4.Factores que influyen en el clima laboral.....	33
2.2.5.Herramientas para medir el clima laboral .....	34
<b>2.2.6.LA COMUNICACIÓN</b> .....	35
Tipos De La Comunicación.....	38
2.2.6.1. Competencia .....	39
2.2.6.2. Las Condiciones Físicas .....	40
2.2.7. El diseño de puestos de trabajo.....	41
2.2.7.1. Técnicas Del Diseño Del Trabajo.....	43
2.2.7.2. Capacitación Y Desarrollo .....	44
2.2.7.3. Medir La Eficacia.....	45
2.2.7.4. Rendimiento .....	45
<b>2.2.8. PERSONALIDAD</b> .....	47
2.2.1.Actitud.....	47
2.2.8.2. Toma De Decisiones.....	48
2.2.1. Estilo De Vida .....	48
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	49
2.3.1. Clima .....	49
2.3.2. Clima Laboral .....	49
➤ Comunicación .....	50
➤ Diseño de puesto de trabajo .....	51
➤ Personalidad .....	51

2.3.3. Micro Y Pequeñas Empresas.....	51
2.3.4. ...LEY N° 28015: LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	54
2.3.5. La Empresa.....	54
2.3.6. HISTORIA .....	54
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>55</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>56</b>
4.1. Tipo de la investigación .....	56
4.2. Nivel de la investigación .....	57
4.3. Diseño de la investigación.....	57
4.4. Población.....	58
4.5. Muestra.....	59
4.6. Definición y operacionalización de variables .....	61
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	63
4.7.1. Técnicas.....	63
4.7.2. instrumentos .....	63
4.7.3. Plan de análisis .....	63
4.9. Principios éticos .....	67
<b>V. RESULTADO .....</b>	<b>68</b>
5.1 RESULTADOS.....	68
5.2. ANALIS DE RESULTADOS .....	86
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>94</b>
6.1. CONCLUSIONES .....	94
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>97</b>
ANEXOS.....	106

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA N° 3: Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral.....	68
TABLA N° 4: Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa.....	69
TABLA N° 5: Consideras que para mejorar la productividad es necesario la capacitación continua.....	70
TABLA N° 6: Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral.....	71
TABLA N° 7: Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora.....	72
TABLA N° 8: Cree Ud. Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente.....	73
TABLA N° 9: Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización.....	75
TABLA N° 11: Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora.....	76
TABLA N° 12: Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas.....	77
TABLA N° 13: La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral.....	78
TABLA N° 14: Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral.....	79
TABLA N° 15: Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes.....	80
TABLA N° 16: Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención.....	81
TABLA N° 17: Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa?.....	82
TABLA N° 18: Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa.....	83
TABLA N° 19: Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo.....	84
TABLA N° 20: Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo.....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 03: Ud. considera que mejorar la productividad es a través del clima laboral	68
Figura N° 04: Su jefe coordina con usted para la mejora de la productividad.....	69
Figura N° 05: Consideras que para mejorar la productividad es necesario la capacitación continua .....	70
Figura N°6: Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral?.....	71
Figura N°7: Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral.....	72
Figura N°8: Cree Ud. Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente	73
Figura N°9: Ud. considera que las condiciones físicas para su labor diario es la adecuada.....	74
Figura N°10: Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización? .....	75
Figura N°11: Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora .....	76
Figura N°12: Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas .....	77
Figura N°13: La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral .....	78
Figura N°14: Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral.....	79
Figura N°15: Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes.....	80
Figura N°16: Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención .....	81
Figura N°17: Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa.....	82
Figura N°18: Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa	83
Figura N°19: Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo .....	84
Figura N°20. Ud. Llega temprano a su trabajo.....	85

## I. INTRODUCCION

Actualmente en el Perú es fundamental que una empresa mantenga un buen clima laboral, ya que es uno de los factores más importantes que resulta directamente en el desempeño de los trabajadores. Hoy en día varias empresas dejan de ser productivas porque no promueve un buen ambiente de trabajo porque no introducen en este proceso a sus directivos y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el Clima laboral adecuado para su desempeño, en la mayoría de puestos de trabajo, hay un abismo entre lo que los empleados necesitan hacer para salir adelante y lo que pueden hacer si llevan a cabo en su máximo potencial.

A nivel internacional en el mundo empresarial, el clima laboral y el éxito suelen ir de la mano, debido a que cuando una empresa consolida de manera adecuada con los trabajadores, se le hará menos complicado llegar al éxito porque los trabajadores en una organización son importantes que estén en buen estado psíquico y psicológicamente motivados , sin ellos no existiría la empresa. El encargado de evaluar a nivel mundial el clima laboral es el Controladora Comercial Mexicana, en la sucursal del municipio de Jiutepec. Se a revisado aspectos que involucran desde su fundación, desde cómo se concibió la idea que en un futuro se convirtió en una gran empresa donde sus principales colaboradores son la gente que trabaja con y para ellos. Es una gran estructura fortalecida con su clientela cautiva, con el trabajo de sus

colaboradores y por su puesto respaldada por el grupo de inversionistas que mantienen el soporte económico que, como onda expansiva, retribuye a todos aquellos que forman parte de Comercial Mexicana. Se aprecian los procesos laborales que resultan esenciales, vitales y fundamentales para entender cómo opera el motor que mueve a Comercial Mexicana. Se refiere principalmente al equipo de trabajo, las personas que hacen posible que esta idea llegue a concretarse, las que dan la cara al público que les prefiere, las que con su quehacer cotidiano mantienen todo listo y reparado para ofrecerlo al público. Por ello podemos decir que son cada vez más es competitivo debido a la influencia que hoy en día ejerce la globalización en las organizaciones. En América Latina las empresas aún emplean diseños estructurales clásicos y pueden transportar a ser anticuado o disfuncionales. Una variación de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para el clima laboral que se necesita actualmente.

En Perú el clima laboral, se puede implicar en llegar a afectar hasta 20% de la productividad de la empresa. También se encuentra el 81% de los trabajadores peruanos que considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño en la organización. Por lo general es un ambiente laboral positivo que se trabaja muchísimo mejor. Mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solo una cuestión monetaria, sino también una combinación de diversos elementos.

En nuestra localidad de Ayacucho encontramos una gran cantidad de micro y pequeñas empresas que desconocen y no practican un ambiente adecuada les falta bastante experiencia en el mercado, también se enfrentan a

un mundo complejo y retos a fin de obtener más ganancias, puede llevar al éxito o al fracaso a la empresa debido a la nueva tecnología en el cual se exigen cambios en el aspecto didáctico de desarrollo de los trabajadores. Además, es muy usual ver empresas en las cuales el clima laboral no es el adecuado ya que muchas veces los colaboradores están sometidos a largas jornadas laborales y al estrés constante.

Así también cabe resaltar que la comercialización de ropas para damas es uno de los más importantes que comprende una serie de acciones como la comercialización de todo tipo de ropas para damas, el motivo de implementar estrategias de ventas de ropa a nivel de marketing sea acertadas para obtener el éxito en este negocio. Es importante mencionar que este rubro está dominado por grupos textiles que tienen una gran presencia en el distrito de Ayacucho.

El presente trabajo de investigación en titulado: “clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019”, es un tema de gran relevancia para todos, pero en especial para los micro y pequeños empresarios en el distrito Ayacucho: asimismo, el proyecto de investigación fue realizado de acuerdo a las líneas de investigación de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH.

Siendo el problema a investigar: ¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?, y el objetivo general de esta es Conocer las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho,

2019. Así mismo los objetivos específicos es: (a) describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019, (b) Describir el diseño de puesto de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019, (c) describir la personalidad en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019. por ello se realizó las investigaciones pertinentes sobre el concepto de la variable a estudiar según distintos autores.

Se justifica para ayudar a incrementar los conocimientos de los propietarios de estas micro y pequeñas empresas. El clima laboral en las Mypes, es inapropiada en el distrito de Ayacucho - Huamanga, esto se da porque los dueños y trabajadores que no están preparados ni capacitados en este tema, el cual se puede evidenciar en las fallas y errores que tienen a la hora de laborar en la empresa, esto hace a que los trabajadores se sientan desmotivados, bebibles sin proyecto alguno.

Por ejemplo, si hubiera un buen clima laboral, aumentaría las ventas, la clientela y el negocio crecería de a poco; asimismo, la empresa se beneficiaría económicamente; debido a los distintos aspectos mencionados ocasionaría buenas utilidades al empresario, también obtendría el reconocimiento a nivel de ese rubro, ese mismo hecho hará que la empresa logre el éxito y de igual modo sus objetivos. En la actualidad, vivimos en un mundo globalizado; el cual nos da a entender que para lograr el éxito debemos de tener un buen trato a los trabajadores remunerando con incentivos para mayor motivación por

tanto mejorara la productividad por los trabajadores, así como incrementa su compromiso y lealtad hacia la empresa.

Respecto a la metodología que se utilizó en dicho proyecto fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, ello debido a que se llevó a cabo una encuesta para obtener información acerca del objeto de investigación; así también, de nivel descriptivo; puesto que, se hizo la descripción de las variable en estudio y finalmente se hizo uso del diseño no experimental, esto sustentado en que se realizó y contempló los fenómenos tal cual se encontraban en el momento, no se tuvo que intervenir en ningún aspecto.

Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores consideran para mejorar la información “no” es través del clima laboral; mientras el 91% de los trabajadores manifiestan que su jefe no coordina para la mejora de la empresa; así mismo el 73% de los trabajadores consideran que los trabajadores no deben estar en una remuneración salarial para que puede ser competitivo en el área donde labora; también el 62% de los trabajadores consideran que si las condiciones físicas de los trabajadores ( que tenga dificultades en la habla) puede afectar a la organización. Finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de ropas para damas no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, les falta bastante experiencia en el mercado. Sin embargo, les interesan mal o bien que haya una buena rentabilidad dejando a lado a sus colaboradores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedente a nivel internacional

En su estudio de tesis (VILELA, 2017), "*Caracterización del clima laboral en mypes del sector educación primaria rubro I.E.P - URB. Andrés Araujo Moran -Tumbes, Año 2017*" afirma una investigación sobre el clima laboral de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, el objetivo principal es que contribuirá a la investigación. La investigación fue de tipo descriptiva busca describir situaciones reales tal como se encuentran en la calidad de vida en el trabajo de las micro y pequeñas empresas. Llegando en conclusión se ha determinado que los trabajadores de comercialización de ropas tienen un nivel bajo sobre el conocimiento de liderazgo y por las capacidades de los trabajadores.

**Según** (Sussana, 2007), Realizó una investigación para evaluar *el clima laboral del personal administrativo de la empresa Saúl E. Méndez en Guatemala*. El estudio se realizó en la totalidad del personal que labora en la empresa en su sede central, con un total de 30 colaboradores que incluía hombres y mujeres de todos los estamentos de la empresa. El estudio se trabajó con un cuestionario de Clima Laboral adoptado y validado con la gerencia de la empresa. El instrumento estaba compuesto de 59 preguntas de 7 reactivos de clima laboral. Los resultados demostraron que el clima laboral de la empresa es bastante satisfactorio enfatizando la buena relación entre el personal

y particularmente y los jefes. El estudio recomendó que la empresa siga implementando políticas que propicien el clima laboral y haga esfuerzos en resolver el tema de seguridad, la comunicación y evaluar las condiciones físicas que recibieron las más bajas calificaciones, aplicar periódicamente el cuestionario y estar pendiente de los avances en estas debilidades.

**Según** (Ortega, 2004), su investigación es descriptivo del *clima laboral de las sedes regionales de la Universidad Rafael Landívar*. La población estudiada estuvo constituida por la totalidad de las personas que integran esas sedes en todo el país. Para la medición utilizó el cuestionario de clima organizacional desarrollado por Rensis Likert. El cuestionario fue construido con siete indicadores de clima laboral, así: liderazgo, motivación, comunicación, interacción, toma de decisiones, establecimiento de metas y rendimiento.

“En conclusión, Para el análisis se tomaron como referencia los porcentajes de respuesta por cada escala. Los resultados obtenidos mostraron que el clima laboral en general era desfavorable y recomendó que, a la luz del análisis de los resultados, se trabajara en una urgente mejora de las condiciones laborales”.

**Según** (VÁSQUEZ CASAS, 2016), en su estudio *Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización* donde su objetivo principal era destacar la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de nivel operativo de una

empresa guatemalteca dedicada a la comercialización. La muestra utilizada estaba compuesta por 26 sujetos, todos de género masculino. El rango de edad oscila entre los 20 y 60 años, de los cuales 16 son casados y 10 son solteros. El nivel de escolaridad de los colaboradores se compone de 9 empleados que completaron el nivel primario, 11 nivel secundario y 6 nivel diversificado. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva. Para realizar dicha investigación, fue necesaria la participación de todos los colaboradores de nivel operativo para la aplicación de la evaluación del clima organizacional. Adicionalmente se hizo necesaria la colaboración del jefe inmediato para realizar la evaluación del desempeño. Al finalizar el estudio se concluyó que sí existe una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores. Asimismo se determinó que el clima laboral es una herramienta estratégica, que debe ser utilizada en forma positiva para obtener un alto nivel de desempeño y mayor productividad laboral.

“En conclusión se recomendó establecer un sistema formal de evaluación de clima organizacional anual, y uno de evaluación del desempeño que debe ser aplicado semestralmente, con el fin de conocer de forma objetiva los aspectos y áreas que necesitan mejorar”.

### **2.1.2. Antecedente a nivel nacional**

(Elizabeth, 2017) en su tesis titulada: *“Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de*

*producción griferías de la empresa industrial” se determinó que según los resultados aplicados se empleó una muestra de cien (100) colaboradores, evidencia significativamente La Comunicación organizacional, como resultado promedio (por mejorar), se basa en las redes de comunicación, si ésta tiene dificultades no facilita la información y la manera de relacionarse entre las personas, obstaculizando espacios para compartir sus conocimientos e incluso sus sentimientos, sin comunicación las organizaciones no pueden vivir y operar de manera óptima.*

**Según** (Alicia, 2014.), en su tesis titulada *“Percepción del clima laboral de los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. región Lima - periodo 2012”* tuvo como objetivo general: Determinar la percepción del Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en la Región Lima de NEXTEL DEL PERU S.A., en el periodo 2012. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio que nos da 89 asesores de servicio a los cuales se realizó el recojo de información teniendo como instrumento: la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: existe un 40% Favorable; expresando con ello que los trabajadores perciben oportunidad en la línea de ascenso. En cuanto al nivel de Involucramiento Laboral el 48% del personal encuestado se siente identificado con los valores organizacionales y comprometidos con el desarrollo de la organización. En el nivel de Supervisión, el 43% del personal encuestado perciben la funcionalidad

y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. Por otro lado el nivel de Comunicación, el 46% no percibe información relativa al funcionamiento interno de la organización y a la atención al cliente externo y en cuanto al nivel de Condición Laboral, el 57% de los encuestados.

Además, el autor llegó a la conclusión de manifiesta la conformidad con los laborales que existen en la empresa; lo que indica que la organización provee el reconocimiento necesario a sus trabajadores por el cumplimiento de las tareas encomendadas.

**Según** (Sandy, 2013), El presente trabajo titulada *“Caracterización del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de independencia - Huaraz, año 2013”*, tuvo por objetivo en determinar las principales características del Clima laboral de la Municipalidad Distrital de Independencia. Con la presente investigación se pretende describir las características del clima organizacional, que impactan significativamente en los trabajadores, a través de un estudio que permita establecer alternativas de mejora para su inmediata atención. El tipo y nivel de la investigación descriptivo y cuantitativo, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, la población y muestra está representada por 76 trabajadores, (compuesta por 09 Gerentes, 11 Jefes de Unidad, y 56 trabajadores administrativos). Conclusión, los principales resultados encontrados fueron los

siguientes: El 38% de los encuestados tenían la edad de 26 a 35 años, el 42% de trabajadores opinaron que la Municipalidad Distrital de Independencia casi nunca proporcionan incentivos que promuevan los objetivos institucionales, el 54% de los encuestados considera a los ambientes de trabajo como muy inadecuados, el 47% de los encuestados opinaron que su Jefe toma las decisiones sólo”.

(Butrón Bustamante & León Gallegos, 2016) en su tesis de la investigación titulada: *“Clima laboral y rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa distribuidora Palmyra S.A.C. de la Ciudad de Arequipa, 2016”*, tuvo como objetivo *determinar la relación existente entre el clima laboral en la Distribuidora Palmyra S.A.C. con los Rasgos de Personalidad de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C de la Ciudad de Arequipa*” es se realiza en base de un estudio de tipo descriptivo, En el análisis de la dimensión de la Energía que presentan los encuestados se puede apreciar que la gran mayoría está dentro del rango promedio representadas con el 26.2%;lo cual significa que los trabajadores tienden a describirse de una manera regular como personas dinámicas, activas, enérgicas dominantes y locuaces; en cambio el 25.4% de la población muestra una tendencia de energía en un nivel “Alto”; finalmente como una tendencia del 21.5%de la población presentan un nivel “Muy alto”; por el contrario con una tendencia negativa, es decir en la dimensión de energía “baja” están representadas por el 23.8% y el 3.1% de la población como “Muy bajo”. Concluyendo El propósito de este estudio fue analizar si existe o no una

relación entre el clima laboral y los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la Empresa, donde los resultados confirman estadísticamente con la prueba de Coeficiente de Pearson que existe una relación moderada altamente significativa con los rasgos de Personalidad de Apertura Mental y Estabilidad Emocional; lo cual resulta importante para la empresa contar con dicha información para considerarlo en sus perfiles de puesto.

“En conclusión son procesos de selección de personal y realización de talleres o actividades enfocadas a fortalecer estas dos dimensiones de la Personalidad en sus trabajadores; con el principal fin de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa para así mejorar la producción de la empresa, cumpliendo con su misión y visión”.

### **2.1.3. Antecedente A nivel local**

(Jerí Lagos, 2016), en su tesis titulada: *“Maximizar el clima organizacional aplicando el endomarketing en la Universidad de Ayacucho federico froebel”*, se orientó a investigar y plantear la mejor estrategia para maximizar en un 70% el Clima Laboral en dicha universidad. Se encontró que el personal califica que el clima laboral es pésimo, considera que “su ambiente de trabajo no es del todo grato y no les permite satisfacer las necesidades y expectativas tanto de forma personal y como colaborador de la organización” (p. 102); esto produce

una desmotivación en sus trabajadores, pues “no le dan un real valor como capital humano”.

“Concluyendo esta investigación de Jeri, Existe una gran intención en mejorar y establecer objetivos nuevos en relación con los de la organización, que a juzgar por los investigadores aún no se ha logrado efectivizar para mejoría de los resultados. El diagnóstico resulta importante para la mejora del clima organizacional, y de igual manera encaminar la motivación por el cambio”.

**Según** (JUSCAMAITA, 2018), “en su investigación de su tesis afirma que *“el Clima Laboral en micro y pequeñas empresas, del Sector comercialización de ropas en el distrito de Ayacucho 2017”*. Proveniente del lineamiento establecido por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, denominada caracterización de competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento en las micro y pequeñas empresas en Ayacucho con la finalidad de encontrar vicios de resolución se ha formulado los objetivos. Siendo el general: del Liderazgo y Clima Laboral en micro y pequeñas empresas, del sector comercialización de ropas en el distrito de Ayacucho. Desde esta perspectiva la metodología que sigue la investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, toda la información se compila en un solo momento. Uno de los objetivos fundamentales del clima laboral en una empresa, es integrar a los componentes de dicha organización”.

“Concluyendo este tema es para el desarrollo de los trabajadores en micro y pequeñas empresas en Ayacucho en el rubro de tiendas de ropas para damas se tiene que buscar la acción para desarrollar con los trabajadores que queden satisfechos en el área donde labora”.

**Según** (Jorge, 2017), la presente investigación titulada como: *“clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticllas. Ayacucho, 201”*

“en conclusión de lo que el autor se pretende es profundizar sobre el clima laboral, el tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacionar que se ubica dentro del tipo de estudio no experimental. En su conclusión pretende que la existencia entere el clima laboral, aborda con mayor satisfacción con los trabajadores en la empresa de comercialización de ropas en el distrito de Ayacucho”.

Es primordial para todas las empresas que busca que las organizaciones deben generar confianza dentro de la comunidad donde operan y establecer propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin de maximizar el retorno económico para sus asociados la primera en mención motivo del presente trabajo laboral”.

En su investigación **Según** (Br. Huaña Bellido), “La presente investigación titulada *“clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de*

*Ticllas. Ayacucho, 2017*” tuvo como el objetivo principal de determinar el clima laboral en los trabajadores del área comercialización de ropas. El clima laboral es un factor para conducción al desarrollo de alto nivel que es una ventaja competitiva para un cambio con los trabajadores dentro de un ambiente agradable”.

“En conclusión se refiere ver, analizar los factores internos y externos de la empresa el cual ayuda a la empresa de cómo se encuentra ante el resto de las competencias para que así pueda mejorar la calidad de producto, la calidad de atención hacia los clientes para que obtenga mejores resultados. los trabajadores tienen la necesidad de trabajar en amistad con el grupo de trabajo en el lugar donde laboran es en donde pasan el mayor tiempo y no hay nada mejor que desempeñarse en un clima laboral cálido. Y se ha comprobado que a una persona que le agrada el ambiente de trabajo, realiza sus funciones a un nivel excelente, además que tiene una salud emocional mejor, ya que si los aspectos antes mencionados no se dan por consiguiente pueden perjudicar la salud emocional de los trabajadores”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Evolución en los conceptos de trabajo**

“A lo largo de la historia, la forma de concebir el trabajo, el trabajador y las organizaciones han sufrido cambios y modificaciones importantes en función del devenir económico, político y cultural, generando distintos contextos de análisis y haciendo especialmente

complejo el estudio científico de las organizaciones y del comportamiento del ser humano en las mismas. Es por ello que, de modo previo al estudio de un concepto específico dentro del ámbito organizacional, como es el de clima laboral, consideramos conveniente analizar los principales cambios que se han producido a lo largo de la historia en los conceptos básicos de trabajo, trabajador y organización, además de mantener, en la medida de lo posible, un enfoque multidisciplinar en el estudio de las organizaciones, que permita abordar adecuadamente su complejidad, pues el perder de vista la perspectiva multidisciplinar puede producir sesgos y limitaciones en el análisis". (Rodríguez, 2004, pág. 9)

### **2.2.2. Clima laboral**

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral, (Gan Federico, 2012, pág. 276).

“En conclusión Un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. Es decir El desarrollo de un buen clima laboral ha de enlazar los objetivos de la organización con la motivación y el comportamiento de los empleados”.

**Según** (Yesid, 2017), “el clima laboral se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores, el clima laboral corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos que son formales o informales. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización. Tomando en consideración que el conocer los intereses individuales nos permite la integración al nivel grupal”.

“En conclusión de lo que quiere decir el autor es, El clima laboral son los puestos de trabajos que comienzan a desarrollarse con los trabajos sobre los procesos sociales que el comportamiento del individuo no depende solamente de sus características personales, sino también de la atmósfera o clima social en que está inmerso

el grupo, clima que es pertinente por el individuo y que incluye en su conducta considerando los estilos de liderazgo que se utilizaran en cada caso”.

**Según** (Chiavenato, 1999), también afirma que Las organizaciones y el ambiente Las empresas son sistemas abiertos, sensibles y con capacidad de respuesta frente a los cambios en los ambientes. Sistemas porque poseen límites y capacidad para crecer y autor reproducirse. Abiertos porque existen mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites. El propósito fundamental de las empresas, es la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna. El hombre inventó las organizaciones. Para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Las organizaciones. Obtienen del ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar”.

“En conclusión el clima laboral forma parte del personal por parte de recursos humanos se encuentra la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Por lo tanto entendemos que el clima laboral es el ambiente concebido por emociones de los miembros de un grupo u organizaciones el cual está relacionado con la motivación de los empleados, se refiere tanto a la parte física como también emocional”.

El clima laboral es una de las más importantes en el estudio de la conducta humanan en contextos sociales, por tanto puede ser un

vehículo o un obstáculo para el buen desempeño de las organizaciones, (...) de determinar a las personas que se encuentran dentro o fuera y puede ser un factor de distintos e influencias en el comportamiento de quienes la integran. Hoy en día casi para todas las organizaciones es importante el tema planteado, las cuales ayudan a buscar un continuo de mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

“uno de los efectos más frecuentes que genera el acoso laboral, con esto provoca disminuir la calidad del trabajo ya que se ocasiona problemas diversos organizaciones, los conflictos disparan otras dinámicas negativas que empeoran las condiciones laborales y enrarecer el clima laboral todo ello a su vez eleva la incidencia de siniestralidad laboral y absentismo o disminuye el rendimiento. Por lo tanto debemos de entender que la existencia de hostigamiento laboral acarrea repercusiones negativas en la persona hostigada; también genera un clima laboral negativo. Que concomitantemente se verá las consecuencias en la producción organizacional. Por esto se ha replanteado un estudio de los factores que influyen en el clima laboral, aportar las posibilidades de proponer métodos y técnicas específicos destinados a su abordaje en su marco organizacional”. ( Osvaldo Varela, 1991).

**Según** (Chiavenato Idalberto, 2000), menciona que: el clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de

sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero”.

(Federico Gan Bustos, 2007), en su libro menciona cuatro componentes objetivos dentro del clima laboral: “las condiciones físicas y de prevención en el lugar de trabajo, la remuneración o salario, el diseño de puestos de trabajo y los procesos, procedimientos y facilitadores”. “El concepto de clima Laboral se define desde diferentes aspectos de diferentes autores, cada autor la determina según como individualmente perciben o consideran el origen del mismo como algunas que se mencionan a continuación:

El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución”. (Marchant L, 2005)

( Entrepreneur, 2009), El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en

la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

**Según** (Federico jaume, 2012), el clima laboral se basa de la vida de las empresas condicionado por múltiples cuestiones, desde las normas internas de funcionamiento; las condiciones lugar al trabajo y equipamientos que integran en el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes promueven a la personalidad con los salarios y remuneraciones hasta la identificación y satisfacción de cada persona con el labor que realiza.

“El clima laboral es un fenómeno del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

### **2.2.3. Elementos:**

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Las características percibidas directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Las características de la organización son permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa”. (Martínez M, 2008).

#### **2.2.4. Factores que influyen en el clima laboral**

Según ( Gestión Organizacional), “El clima laboral consiste en el medio ambiente de la empresa y depende de varios factores importantes que suceden en la propia empresa, que pueden ser internos o externos. Cada uno de estos factores puede influir en un mal o buen clima organizacional y la suma de todos ellos será las que lleve a un mejor funcionamiento de la empresa o unas mayores necesidades dentro de la empresa.

#### **Algunos de los factores que influyen en el clima laboral son:**

- **Los factores subyacentes:** es una cultura organizacional, lo que incluye tanto las creencias, valores como conductas que deben compartir todos los miembros de la empresa.
- **Las condiciones de trabajo:** son las exigencias del propio trabajo

- **Las interacciones de las personas con el ambiente de la organización:** cómo piensan acerca de la empresa, además de la correcta responsabilidad social corporativa
- **El liderazgo y autoridad de los cargos más altos:** son los jefes y supervisores en el trabajo
- **Los factores psicológicos:** como se encuentra la persona que trabaja en la empresa, ya sea sus percepciones, expectativas y motivaciones.
- **Las influencias de clientes:** son los proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones de los sindicatos en muchas cuestiones”.

**Según el profesor** (LITWIN, G. y Stinger, H., 1978), “en su libro menciona que son capaces de reducir a nueve los factores que tienen en cuenta en la creación del clima organizacional, y que son: la estructura, la responsabilidad, la recompensa, las relaciones, los desafíos, la cooperación, los estándares, el conflicto y la identidad. El clima laboral puede medirse, y puede ser positivo y negativo, por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden fallar en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima laboral en la empresa. Por eso mismo, es tan importante una correcta gestión de los recursos humanos”.

#### **2.2.5. Herramientas para medir el clima laboral**

(Morales, Francisco, 2018), afirma que son: “componentes los que se tienen en cuenta, los cuales van desde la relación entre el colaborador y su cargo hasta las compensaciones y reconocimientos entregados por la empresa. Sin embargo, aquí los vamos a dividir entre componentes tangibles e intangibles.

**Variables tangibles:**

- Remuneración en términos económicos (salario, bonos, primas, etc.)
- Condiciones de las oficinas (iluminación, acceso, seguridad)
- Capacidad organizacional, entendido como la disposición de los recursos que necesita la persona para trabajar

**Variables intangibles:**

- Comunicación
- Tipos de liderazgo
- Grado de motivación y compromiso de los empleados
- Relaciones interpersonales y autonomía de las personas”.

“Al medir el clima laboral las empresas son capaces de conocer las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones tanto físicas como emocionales en las que desarrollan sus labores. De esta manera, se identifican áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo e integral”.

## **2.2.6.LA COMUNICACIÓN**

La comunicación procede de latín *comunicare* que significa hacer a otro que participe de lo que uno tiene. La comunicación es a acción de comunicarse con otras personas para expresarnos y dar a conocer nuestras opiniones.

**Según** (Altaman, 1985), La comunicación es importante para conectar al individuo, al grupo de trabajadores y a la organización, nadie puede tomar decisiones sin tener información esta comunicación debe de ser comunicada con los gerentes, los administradores, trabajadores o la propia empresa para tomar las decisiones.

Por este motivo debe de utilizarse medio de la comunicación esta decisión todos los gerentes que participan dentro de una empresa necesita desarrollar habilidades eficientes de la comunicación”.

“La comunicación es el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor así mismo comprende de transferir y comprender el significado, nos permite entender que la comunicación no solo es expresar o ideas, sino también se debe de comprender”.

“En conclusión todas las micro y pequeñas empresas, el trabajo debe de implicarse en un alto grado de compromiso para ofrecer grandes satisfacciones en las tiendas de ropas y ser un espejo de una vida agradable. Según esta investigación en Ayacucho la mayoría de las empresas están buscando formar equipos de trabajo de alto desempeño para que las personas o los colaboradores se sientan motivadas, trabajen productivamente y sean eficientemente. Pero la

mala comunicación y los conflictos llevan a que no se cumplan los objetivos deseados, hay desmotivación y falta del compromiso”.

La comunicación es importante en las empresas, se realiza con cada uno de los miembros de la organización que permite organizar las tareas, objetivos, metas que controlan las actividades buscando nuevo líderes y motivar al equipo. Esta herramienta de la comunicación interna hace que las personas se sientan más motivadas para trabajar desarrollando en sentido de las pertenencias en la organización, cuando se tiene claros los objetivos y metas las personas están comprometidos con estas, es más fácil llegar al éxito ya que todos manejan el mismo lenguaje. Si en una empresa no cuentan con una comunicación asertiva genera problemas muy grandes y debilidades, aunque el ambiente es intachable. Esto se refleja en la cara de cada persona en el aburrimiento, la falta de compromiso, a ineficiencia y la baja productividad, afectando enormemente a la empresa. Es por esta razón el área de trabajo de talento humano ha tomado tantas dificultades en esta época de la competitividad externa. Los gerentes se han dado cuenta de la importancia de tener a los empleados informados, generando así una política donde se haga al empleado parte importante en la compañía, cada trabajador debe saber las metas, objetivos, misión, visión estratégica que se manejan. El trabajador debe estar enterado económicamente como va a empresa y como se puede contribuir a mejorar y disminuir gastos, por este motivo deben realizarse reuniones mensuales donde deben participar todos los personales, es en

donde debe dar su punto de vista y cualquier inquietud que tenga pueda despejarse .es así que poco a poco se hace sentir al empleado parte de la empresa creando sentido de pertenecía y evitando la creación de chismes que solo genera mal clima laboral” (Villamil, 1799).

### **Tipos De La Comunicación**

El proceso de la comunicación permite tener unida a la empresa a transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas.

#### **Comunicación formal**

- ✓ **La comunicación de sedente:** Es tipo de comunicación implica a tener más claras las metas operacionales, proporciona dirección, orientación al trabajador sobre el propósito de la empresa y que permite que los trabajadores tengan una retroalimentación de su desempeño.
- ✓ **Comunicación ascendente:** la gerencia puede medir el clima organizacional, conocer los problemas que hay dentro de la empresa.
- ✓ **Comunicación horizontal:** es entre las personas del mismo nivel jerárquico, esta comunicación es utilizada para tener una integración y coordinación dentro de la empresa.

#### **Comunicación informal**

Se entiende que la comunicación informal es como la información no oficial entre los equipos de trabajo. La comunicación informal es

una expresión de la conducta natural de las personas por comunicarse. La comunicación informal se da por la necesidad. Ciertas causas que provocan la comunicación informal son:

- Falta de información de una situación.
- Inseguridad en situaciones existentes.
- Los empleados tienen un interés personal o emocional
- las personas no toleran a sus compañeros de trabajo.

#### **2.2.6.1. Competencia**

La competencia laboral es como la capacidad para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. Analizar competencias laborales para mejorar el clima laboral y tratando la comunicación como la aptitud más importante de un trabajador.

Algunas de las competencias más buscadas son:

- ✚ Tener un pensamiento crítico para saber resolver problemas complejos,
- ✚ Tomar decisiones acertadas
- ✚ Dominio de las nuevas tecnologías (TIC)
- ✚ Amplios conocimientos de matemáticas, Operaciones y análisis de sistemas para mejorar el rendimiento
- ✚ Conocimiento de los lenguajes utilizados en programación y por último, habilidades comerciales tanto para promocionar un producto, servicio o a uno mismo.

“En conclusión el ambiente laboral en el que todos los colaboradores puedan explotar su potencial y desarrollarse personal y profesionalmente de la manera adecuada es necesario que las organizaciones tomen en serio el asunto y se dediquen a diseñar y poner en marcha planes de acción que permitan optimizar las condiciones de trabajo ofrecidas a sus empleados”

#### **2.2.6.2. Las Condiciones Físicas**

“El entorno físico laboral constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la compañía. Además, influye en la relación entre compañeros y la salud física y mental del colaborado. Los puestos de trabajo ya sean compartidos o individuales, abiertos o cerrados, deben ser pensados y diseñados teniendo en cuenta el bienestar de los empleados y la cultura y los objetivos corporativos. es primordial que la infraestructura refleje la personalidad de la empresa: su forma de ser, comunicar, organizar y relacionarse. Las instalaciones deben contar con elementos físicos como temperatura e iluminación adecuadas, control de ruido y aire fresco, no obstante, colores y tamaños afines a la imagen corporativa son esenciales” (Calderón, Luzmila, 2013).

De manera paralela, el lugar de trabajo es el área donde el colaborador pasa la mayor parte del tiempo en el desarrollo de sus funciones, por esto se convierte en pieza clave para mantenerse atento y dispuesto a

diario. Es así que la responsabilidad de la empresa es dotar a sus empleados de todas las herramientas para un buen desempeño.

(Entrepreneur, 2009), El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

#### **2.2.7.El diseño de puestos de trabajo**

(Rush, 1971, pág. 5), define: “El diseño del trabajo es conocido como diseño de tareas, esto implica en especificar el contenido de métodos y relación en los puestos de trabajo para satisfacer las necesidades tecnológicas y organizacionales como también los requisitos personales y sociales del titular de trabajo”.

Es conocido como la capacidad intelectual o aptitud que una persona tiene para aprender con facilidad o desarrollar con habilidad una actividad. Es un compromiso de motivación como palancas que hace referencia a la planeación, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la empresa.

El objetivo principal del diseño del trabajo es mejorar la satisfacción en el trabajo, mejorar la calidad y reducir los problemas de los empleados.

(Idalberto, 1999), equivalente de puesto lo define:

Un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado. Cada puesto necesita diferentes conocimientos, cualidades y niveles de habilidad, es necesaria una planeación efectiva de recursos humanos que tome en cuenta estos requerimientos para los puestos. Para ello, los directivos de hoy en día debieran invertir más de su tiempo preparando equipos de trabajo responsables del diseño de puestos claves en la empresa”.

“En conclusión en la actualidad en las micro y pequeñas de tiendas de ropas de damas en el distrito de Ayacucho, muy pocas tienen presente sobre el clima laboral, ellos requieren diseño viable para la persona que lo arrebatara. Un diseño de puesto de trabajo erróneo es el principal de desmotivación, insatisfacción y baja productividad de los recursos humanos”.

(Mondy, 1997), Señala: “el diseño de puestos consiste en determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos

utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”.

### **2.2.7.1. Técnicas Del Diseño Del Trabajo**

#### **Rotación en el trabajo**

“La rotación en el trabajo es un método del diseño de trabajo que es capaz de aumentar la motivación, el desarrollo de la perspectiva de los trabajadores, aumentar la productividad, mejorar el rendimiento de la organización en varios niveles por parte de sus trabajadores polivalentes, y proporciona nuevas oportunidades para mejorar la actitud, pensamiento, capacidades y habilidades de los trabajadores” (Asensio-Cuesta, Diego-Mas, Cremades-Oliver, & González-Cruz, 2012).

#### **Ampliación del empleo**

**Según** (HULIN & BLOOD, 1969), define la ampliación del empleo es “el proceso de permitir a los trabajadores individuales para determinar su propio ritmo (dentro de límites), para servir como sus propios inspectores, dándoles la responsabilidad del control de calidad, para reparar sus propios errores, a ser responsables de su propia máquina de montaje y reparación, y para conseguir la elección del método. Es decir, se refiere a la adición de tareas interrelacionadas como carga de trabajo horizontal”.

#### **Enriquecimiento del trabajo**

El enriquecimiento del trabajo aumenta a través de la planificación y ejecución de su propio trabajo, tiene las mismas ventajas motivacionales de la ampliación del trabajo añadida de la concesión de la autonomía de los trabajadores es como carga de trabajo vertical, ya que también incluye tareas anteriormente realizadas por alguien en un nivel más alto donde la planificación y el control están involucrados.

#### **2.2.7.2. Capacitación Y Desarrollo**

La capacitación es el desarrollo de conocimiento habilidades y actitudes. Esto contribuye al clima laboral cuando la formación les ayuda a trabajar mejor. Es decir en vez de lograr satisfacción se genera un estado positivo por que contribuyen al logro de sus objetivos.

(Aguilar, 2002, pág. 26), “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Por lo tanto la capacitación y la formación de los empleados influyen directamente en el desarrollo de la actividad de la compañía ya que supone la adquisición de conocimientos, tanto teóricos como prácticos, para el desarrollo de la actividad. Este indicador permite perfeccionar la productividad de cada trabajador, es posible conseguir que los trabajadores estén motivados, aumentando su satisfacción y productividad”.

(IDALBERTO, 1988), “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática que comprende el mejoramiento

técnico, profesional, actitudinal, ético, y su preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo intento de mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades; por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos”.

### **2.2.7.3. Medir La Eficacia**

(Torres, 2018), La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera tras la realización de una acción. Es decir, si se enfrenta a su trabajo con una mentalidad positiva y trabajará con una mentalidad más positiva si siente que es eficaz y que logra que el trabajo salga adelante. El clima laboral será el idóneo para aumentar la productividad, la eficiencia, la calidad, la imagen, la competitividad y la rentabilidad en la organización. Es importante, entonces, evaluar el ambiente organizacional y saber si gozamos o no de una buena salud corporativa. Esta área debe tener como fin involucrar a las personas en la misión, la visión, los valores, las metas corporativas y, además, debe poner especial hincapié en la felicidad en el trabajo.

### **2.2.7.4. Rendimiento**

**Según** (Hernández., 2015), afirma sobre el rendimiento del talento humano ha tenido un gran cambio en la actualidad debido al clima laboral, siendo un factor clave en la productividad de todas las

organizaciones, ya que es la parte primordial para el rendimiento de estas; también influye de manera positiva como negativa, debido al empleo de métodos y técnicas que permitan cambios en el desarrollo de las mismas, generando ideas para la innovación, creatividad y mayor productividad.

El rendimiento del trabajador está relacionado con el clima laboral, afectando tanto a su capacidad productiva como a la óptima utilización de sus habilidades. Como se ha comentado anteriormente, el clima laboral está relacionado tanto con la parte emocional como con la física, y por ello los factores que intervienen pueden ser de distinto tipo:

- **El ambiente físico del lugar de trabajo:** debe ser el adecuado para que los empleados estén satisfechos y ello ayude a promocionar su bienestar y productividad.
- **El facilitar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal:** puede ser un factor clave para mantener a los trabajadores más motivados. Tener horarios flexibles, permisos especiales, disponer de servicios de guardería, etc., son algunos de los ejemplos que pueden facilitar este equilibrio.
- **El papel de los líderes en las organizaciones:** es determinante con la creación de un buen ambiente laboral. Es muy importante la relación que tienen los líderes con sus empleados

y cómo les transmiten los objetivos de la empresa. Es necesario un liderazgo efectivo”.

### **2.2.8. PERSONALIDAD**

(Schultz, 2009), afirman que es una potente estructura de la personalidad porque suministra toda la energía a los otros dos componentes. Dado que el “ello” es el depósito de los instintos, guarda una relación directa y vital con la satisfacción de las necesidades del cuerpo. Cuando el cuerpo se encuentra en un estado de necesidad, se produce una tensión y la persona actúa para disminuirla con la satisfacción de esa necesidad. Es una estructura egoísta, ansiosa de placer, primitiva, amoral, insistente e impaciente.

#### **2.2.1. Actitud**

**Según** (García, 2012), La actitud es la manera de actuar de una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Por tanto, de manera sencilla podemos decir que las actitudes son la forma en que vemos y afrontamos la vida. “Puede definirse una actitud como una organización aprendida y relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o de una situación, que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida”.

Las actitudes incluyen tres elementos fundamentales:

- cognición, el conocimiento que una persona tiene acerca del objeto central de la actitud;
- la emoción que una persona siente hacia el objeto central; y
- una tendencia a la acción, estar listo a responder en forma predeterminada al objeto central.

#### **2.2.8.2. Toma De Decisiones**

la toma de decisiones es una variable intermedia en el clima laboral según (Likert, 1968), en esta ocasión se evidencia que los trabajadores no pueden participar en la toma de decisiones cuando el jefe se ausenta y tampoco no son tomados en cuenta en la consulta antes de ser tomada una decisión importante en la organización.

Es aquí donde Likert citado por (Chiavenato I. , 2011), establece que el clima más favorable es el clima de participación en grupo, y entre las características del mismo se establece que las decisiones están diseminadas en toda la organización. Basándose en esta premisa es conveniente entonces acotar que es importante permitirle al trabajador formar parte en la toma de decisiones para que sienta que está siendo tomado en cuenta y de esta manera obtener resultados en beneficio de un mejor clima organizacional, promoviendo la participación y trabajo en equipo.

#### **2.2.1. Estilo De Vida**

**Según** (Salud, 2016), “Es un comportamiento que una persona, grupo social o familia realiza de manera repetitiva, dependiendo de sus conocimientos, necesidades, posibilidades económicas, entre otros.

Desde una perspectiva integral, es necesario considerar los estilos de vida como parte de una dimensión social y que tiene influencia sobre el individuo”.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Clima**

**Según** (Michael G. Aamodt, 2010), afirma que: “tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Percepción compartida entre empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo”.

### **2.3.2. Clima Laboral**

El clima laboral es la actividad de cualquier empresa, es decir es un proceso en el que en ocasiones es difícil obtener un resultado objetivo, teniendo en cuenta que el empleado puede mezclar las opiniones individuales con las características verdaderas de las organizaciones.

(Lewin lippitt y whre, 1939), “Quienes en su estudio recalcan sobre los procesos generales que incurrieron en los grupos de niños participantes en un campamento de verano que el comportamiento del individuo en el grupo no depende de sus características personales, sino también de la

atmosfera o clima social en que está inmerso en el grupo. Clima que es percibido por el individuo y que influye en su conducta, considerando además que buena parte de esta atmosfera o clima social estaba relacionado con los estilos de liderazgos que se utilizaran en cada caso. Este autor ha considerado que el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre las personas que le rodea de dicha conjunción entre personas y habientes la llamo como campo o medio psicológico”.

(Rousseau (1988) citado en Méndez, (2006)), “El clima laboral es como un factor de la calidad de las relaciones humanas en un entorno cotidiano, como lo es el trabajo, día a día ha sido abordado tanto de forma implícita o explícita por muchos autores. También podemos como ejemplo que el clima laboral es como un juego de las presencias que los individuos desarrollan de la convivencia de los otros individuos en el ambiente laboral” (pag.32).

### ➤ **Comunicación**

La comunicación es una herramienta que ayuda a comunicarse entre el emisor y el receptor para dar a conocer sus opiniones en la empresa de comercialización de ropas para damas en el distrito de Ayacucho. Cuando hay comunicación interna hace que los trabajadores se sientan motivados psicológicamente y emocional. Pero si no hay comunicación asertiva todo se baja abajo por falta de un ambiente adecuado.

➤ **Diseño de puesto de trabajo**

Según los autores mencionaron sus puntos de vista, en conclusión, el diseño de puesto de trabajo es un diseño de tareas que implementa un método de concientizar al trabajador.

➤ **Personalidad**

Son caracterizaciones de la personalidad por que suministra toda la energía que guarda una relación directa con la satisfacción de las necesidades del cuerpo.

### **2.3.3. Micro Y Pequeñas Empresas**

Según (El Peruano, 2003), “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 o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.”

Según (Okpara & Wynn, 2007), afirman que “los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en

desarrollo. En relación a lo económico, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno.”

En conclusión, las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que ofrecen un bien o servicio; así también, son gracias a estos que hay más posibilidades de empleo y esto trae como

consecuencia el desarrollo de nuestro país.

Aunque también cabe recalcar es que la mayoría o el gran porcentaje de estos son informales, esta es una de las desventajas, si en caso todos fueran formales habría o generaría más desarrollo al país; puesto que todos los formales pagan sus impuestos y todo lo que está reglamentado en nuestra Constitución Política del Perú; debido a lo expuesto es necesario que el gobierno se preocupe en crear estrategias o formas para que todas estas micro y pequeñas empresas informales pasen a ser formales y de esta manera también paguen sus impuestos y todo lo reglamentado en las distintas leyes de nuestro país.

### **Características**

En el diario oficial “El Peruano” teniendo como fuente este mismo (El Peruano, 2010, pág. 05) se menciona para ser

exactos, en el artículo N° 5 las Mypes tiene las siguientes características:

- Microempresa es cuando tiene de uno hasta diez trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa es cuando tiene de uno hasta cien trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

En conclusión podemos decir que la administración que se da dentro de estos es de forma empírica; es decir, la mayoría de casos es dirigido por personas que no han tenido formación profesional en estos temas; aparte de ello también, la mano de obra es por lo general familiares; esto nos quiere decir que los que trabajan dentro de esta micro y pequeñas empresa son hermanos, hijos, tíos; entre otros familiares de dueño; asimismo, los dueños de estas micro y pequeñas empresas tienen poca visión en la actividad que realizan y por último, el dinero o ganancias que se llega a obtener no es separado del dinero familiar; el cual está mal.

#### **2.3.4. LEY N° 28015: LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

Según (El Peruano, 2003), “En el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. la mype 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

#### **2.3.5. La Empresa**

Es una organización integrada por elementos humanos materiales y técnicos que tiene por objetivo principal el ingreso de utilidades y comerciales para poder obtener una satisfacción de la organización y su desarrollo productivo.

#### **2.3.6. HISTORIA**

Según (tienda valing, 2014), nació un 10 de noviembre del año 1994, la cual fue fundada por la señora Haydee del Carmen Guevara

siendo una mujer emprendedora que inicio a muy temprana edad a incursionar en el mundo de las ventas.

Desde su niñez estuvo estrechamente relacionada con los negocios debido a que sus padres poseían una empresa familiar lo cual con el tiempo despertó su interés por crear su propia empresa poniendo en práctica su experiencia adquirida durante todo este tiempo. Transcurrido el tiempo la señora Haydee decidió crear su propio negocio para lo cual tuvo que auxiliarse de un apalancamiento financiero de \$5,000 para iniciar sus operaciones, en ese periodo no contaba con un local propio por ende le generaba mayores gastos operativos. Además, no contaba con personal de venta.

### **III. HIPÓTESIS**

(Tomayo, 2003), Afirma que la investigación descriptiva se caracteriza por su trabajo de manera individual de cada una de las variables, debido a que es una investigación descriptiva no es necesario establecer

hipótesis ya que busca describir situaciones o acontecimientos, de los hechos tal como se encuentran.

Según **Sampieri Hernández** citado por (Bolaños, 2010, pág. 25) menciona: “Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. Por lo tanto, este trabajo de investigación no presenta hipótesis (General, específicos) por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de la investigación**

El nivel de investigación es aplicada con enfoque cuantitativo porque permite examinar los datos de manera científica, en forma

numérica con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar, (Hernández, Fernández y baptista, 2014).

#### **4.2. Nivel de la investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que permite señalar las características del problema y evalúa los hechos que se dan en una circunstancias especializados; es decir se señalan las características de las micro y pequeñas empresas del rubro tiendas de ropas distrito de Ayacucho, 2019.

Según la teorías de (Hernández, Fernández y baptista, 2014), el tipo de investigación es descriptiva porque busca especificar, enumerar las características o propiedades del problema y evalúa los hechos que se dan en un contexto determinado, en este caso describir las características de clima laboral del desarrollo en las micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas distrito de Ayacucho

#### **4.3. Diseño de la investigación**

**Según** (Hernández F. y., 2006), señala a los diseños no experimentales de forma trasversal como: “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”; de la misma manera es de tipo trasversal porque se realiza el recojo de datos

en una época determinada. Se caracteriza por recoger información una única vez en un periodo delimitado en el tiempo y de una población.

#### **4.4. Población**

En el distrito de Ayacucho hay un total de 120 trabajadores en las micro y pequeñas empresas de la comercialización de ropas para damas.

Sobre todo se ha realizado una investigación, de acuerdo a la información de la municipalidad, en el distrito de Ayacucho hay un total de 40 Mype en el distrito de Ayacucho; obtuve como de 3 trabajadores en promedio en las micro y pequeñas empresas en el rubro tiendas de ropas. De esta manera la población total es 120 trabajadores

La población es un grupo que concuerden de diferentes especificaciones. Por lo tanto es la totalidad de la investigación destacada donde la población posee con los datos estadísticos de la investigación.

#### 4.5. Muestra

Para efectuar de la presente investigación se tomó como unidad de análisis a los trabajadores de la empresa del rubro tiendas de ropas distrito de Ayacucho. Que se muestran un subgrupo de la población de la misma manera, se determinó de la siguiente manera aplicando la fórmula para saber cuántos trabajadores hay en una empresa.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot (1 - q)}$$

Dónde:

**n:** tamaño de muestra

**N:** tamaño de la población 120 trabajadores de las micro y pequeñas empresas

**p:** proporción de la población que tiene 0.5

**q:** proporción de la población que no tiene la característica de interés 0.5

**Z:** es el valor de la distribución correspondiente al valor de confianza 95%

**e:** margen de error permisible 5%

**N=120** trabajadores

**Z=1.96** valor de confianza

**P=0.5** proporción de la población que tiene

**q=0.5** proporción de la población

**e=5%** margen de error permisible

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(120 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

**$n = 92$  trabajadores**

Por lo tanto, se necesitará encuestar a 92 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, para su mayor confiabilidad de los resultados obtenidos.

**Criterios de inclusión:**

- Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para damas, se encuentran en una capacidad de brindar información en un ambiente adecuado, según la variable clima laboral a través de los cuestionarios.

**Criterios de exclusión:**

- Los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para damas en el distrito Ayacucho, quienes no se encuentran en una capacidad de brindar información en un ambiente adecuado, confiable según la variable clima laboral a través de los cuestionarios.

#### 4.6. Definición y operacionalización de variables

Variable	CONCEPTO	CON. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CLIMA LABORAL	<p>(Federico Gan Bustos, 2007), en su libro menciona cuatro componentes dentro del clima laboral: “las condiciones físicas y de prevención en el lugar de trabajo, la remuneración o salario, el <b>diseño de puestos de trabajo</b> y los procesos, procedimientos y facilitadores en la <b>comunicación</b>”. El clima laboral es la viabilidad en la <b>personalidad</b> que incumbe a mejorar en el ambiente de la organización.</p>	<p><b>Según</b> (Tamayo, 2003), explican que las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables y permitan la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores.</p>	comunicación	Información	<p>¿Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral?</p> <p>¿Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa?</p> <p>¿Consideras que para mejorar la empresa es necesario la capacitación continua?</p>
				competencia	<p>¿Ud. Considera que el clima aboral es necesario para identificar la competencia laboral?</p> <p>¿Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora?</p> <p>¿Cree Ud. ¿Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente?</p>
				condiciones físicas	<p>¿Ud. considera que las condiciones físicas de los trabajadores que tengan dificultades en habla pueden afectar a la organización?</p>
			diseño de puestos de trabajo	Capacidad y desarrollo	<p>¿Ud. Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización?</p>
				eficacia	<p>¿Ud. Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora?</p> <p>¿Ud. Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas?</p>
				rendimiento	<p>¿La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral?</p> <p>¿Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral?</p>

			personalidad	Actitud	<p>¿Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes?</p> <p>¿Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención?</p> <p>¿Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa?</p>
				Toma de decisiones	¿Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa?
				Estilo de vida	¿Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo?
					¿Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo?

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

### **4.7.1. Técnicas**

Para desarrollar el presente proyecto de la investigación se ha aplicado la técnica de la encuesta, que busca recolectar los datos por medio de un cuestionario pre determinado. En esto se modificara el entorno el proceso de las observaciones. Los datos estadísticos se obtendrán a partir de la realización de las preguntas con el fin de conocer las opiniones en las micro y pequeñas empresas.

El cuestionario o las preguntas se obtienen a partir de las variables e indicadores.

### **4.7.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó para el recojo de información fue el cuestionario que constó de 18 preguntas, los cuales fueron dirigidas para el dueño como para los trabajadores en las micro y pequeñas empresas en la comercialización de ropas en el distrito de Ayacucho, 2019

### **4.7.3. Plan de análisis**

Los datos serán reunidos, luego del desarrollo en las micro y pequeñas empresas en comercialización de ropas en el distrito de Ayacucho, para obtener toda la información y así poder realizar la tabulación de acuerdo a cada dimensión e indicadores de la matriz de operacionalización para luego determinar la cantidades y porcentaje de los resultados obtenidos: de los mismos haciendo uso las técnicas

estadísticas, el programa de Excel para las gráficas de cada una de las preguntas realizados.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TIENDAS DE ROPAS PARA DAMAS, DISTRITO AYACUCHO, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VA RIA BL E	DIMENSIONES	INDICADORES	Metodología
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIO</b></p> <p>¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo es el diseño de puesto de trabajo en las</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL.</b></p> <p>Conocer las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS SECUNDARIOS.</b></p> <p>Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019</p> <p>Describir el diseño de puesto de trabajo en las</p>	<p>(Tomayo, 2003), Afirma que la investigación descriptiva se caracteriza por su trabajo de manera individual de cada una de las variables, debido a que es una investigación descriptiva no es necesario establecer hipótesis ya que busca describir situaciones o acontecimientos, de los hechos tal como se encuentran.</p>	<p>CLIMA LABORAL</p>	<p><b>COMUNICACION</b></p>	información	<p><b>1.- tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>2.-nivel de investigación:</b></p> <p>descriptivo</p> <p><b>3, Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra.</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>120 trabajadores micro y pequeñas empresas rubro tiendas de ropas.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>92 trabajadores de las micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas.</p>
					competencia	
					condiciones físicas	
				<p><b>EL DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO</b></p>	Capacitación y desarrollo	
					eficacia	
					rendimiento	
				<p><b>PERSONALIDAD</b></p>	Actitud	
					Toma de decisiones	
					Estilo de vida	

<p>micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p>micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019.</p>					
<p>¿cómo es la personalidad en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p>describir la personalidad en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019</p>					

#### **4.9. Principios éticos**

- El presente proyectos de investigación es factible, ya que para la elaboración se hizo diversas consultas de libros, afiches, pagina web, resúmenes y otros.
- El presente proyecto de investigación se realizó a base de encuestas para obtener resultados
- En el presente trabajo se respetó la estructura para llevar un buen proyecto de investigación.
- se respetó a la persona sin causar alguna suspicacia en ellos, pensando siempre en la mejora y crecimiento.

## V. RESULTADO

### 5.1 RESULTADOS

Se aplicó el cuestionario a 92 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho. Los resultados son de la siguiente manera:

#### 5.1.1. Resultado del variable clima laboral

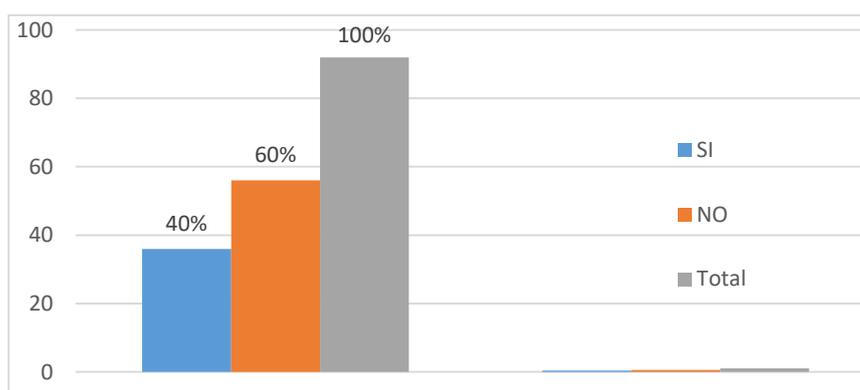
##### 5.1.1.1. Dimensión comunicación

**TABLA N° 1:** *Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral*

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	36	40,00%
NO	56	60,00%
Total	92	100,00%

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°1**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N° 01:** *Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral*

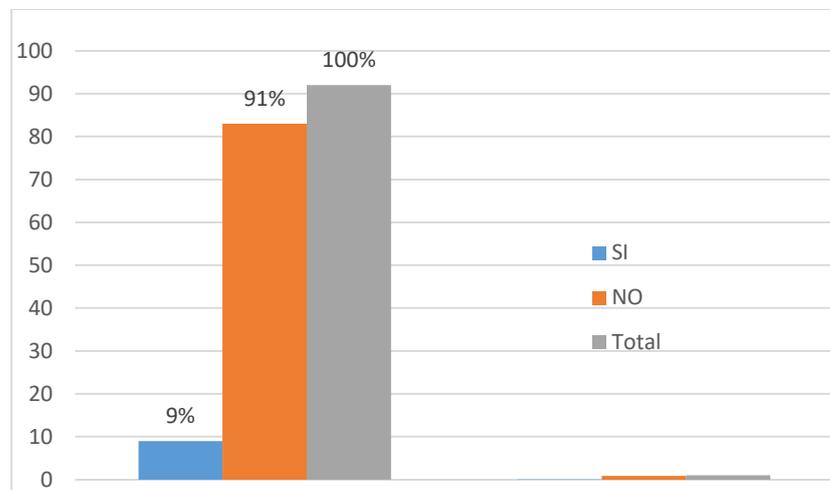
De acuerdo a la figura n° 01, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 36 personas encuestadas equivale el 40% del total consideran para mejorar la información “si” es a través del clima laboral y 56 personas encuestadas equivalente al 60% del total consideran para mejorar la información “no” es a través del clima laboral.

**TABLA N° 2:** *Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa*

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	9	9.00%
NO	83	91.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°2**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N° 02:** *Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa*

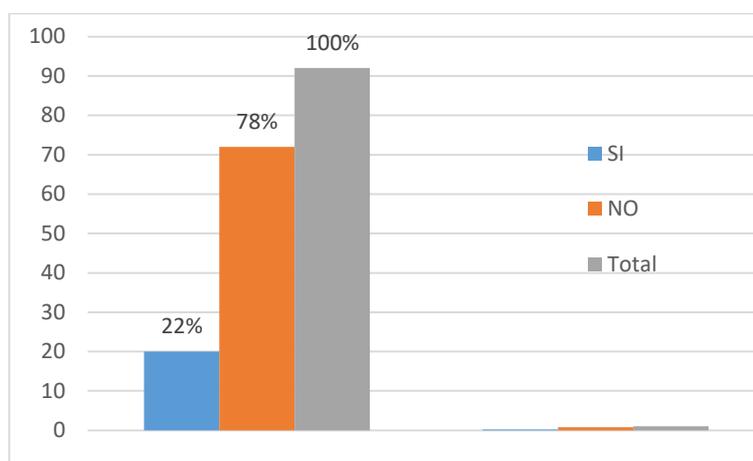
De acuerdo a la figura n° 02, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización tiendas de ropas para damas: 9 personas encuestadas equivale el 9% del total Su jefe “si” coordina para la mejora de la empresa y 83 personas encuestadas equivalente al 91% del total su jefe “no” coordina para la mejora de la empresa.

**TABLA N° 3: Consideras que para mejorar la empresa es necesario la capacitación continua**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	22.00%
NO	72	78.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°3**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N° 03:** Consideras que para mejorar la empresa es necesario la capacitación continúa

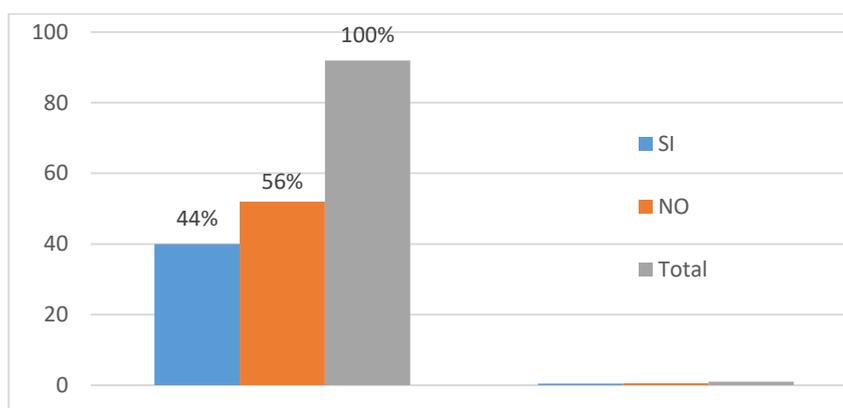
De acuerdo a la figura n° 03, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 20 personas encuestadas equivale el 22% del total consideran para mejorar la empresa “si” es necesario la capacitación continua y 72 personas encuestadas equivalente al 78% del total consideran para mejorar la empresa “no” es necesario la capacitación continua

**TABLA N° 4: Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	40	44,00%
NO	52	56,00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°4**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°4:** Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral

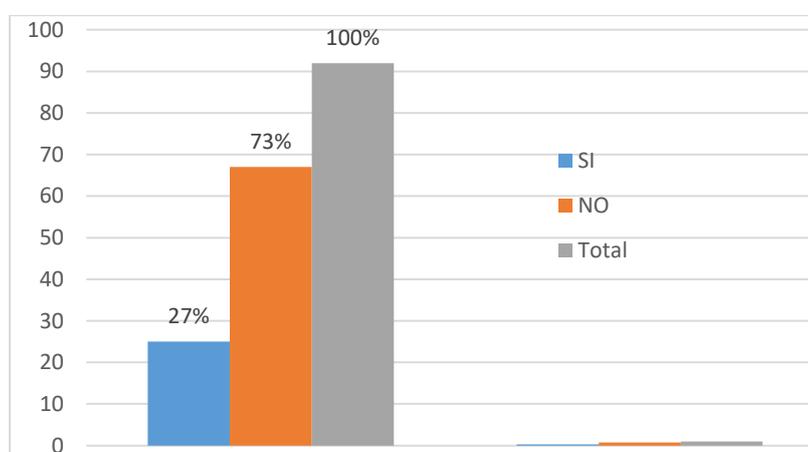
De acuerdo a la figura n° 04, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 40 personas encuestadas equivale el 44% del total consideran que el clima aboral “si” es necesario para identificar la competencia laboral y 52 personas encuestadas equivalente al 56% del total consideran que el clima aboral “no” es necesario para identificar la competencia laboral.

**TABLA N° 5:** *Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora*

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	25	27.00%
NO	67	73.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°5**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**Figura N°5:** *Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora*

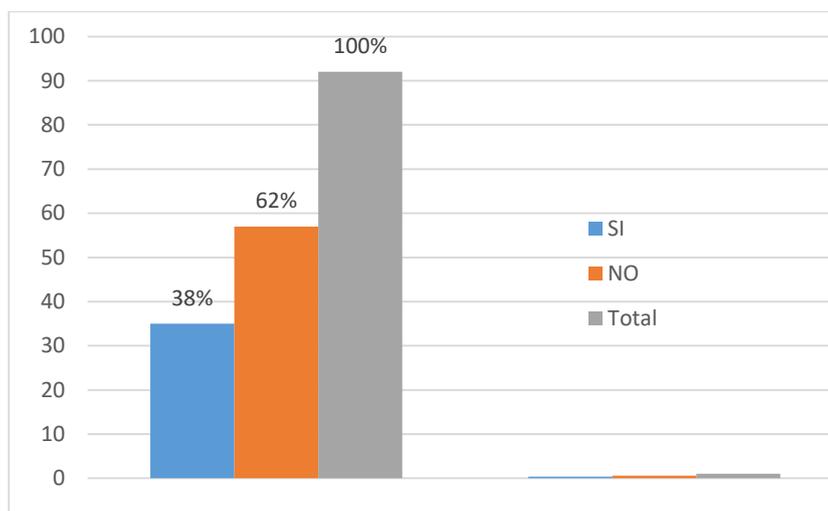
De acuerdo a la figura n° 05, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 25 personas encuestadas equivale el 27% del total Consideran que los trabajadores “si” deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora y 67 personas encuestadas equivalente al 73% del total Consideran que los trabajadores “no” deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora.

**TABLA N° 6: Cree Ud. Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	35	38.00%
NO	57	62.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°6**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado

**Figura N°6:** Cree Ud. Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente

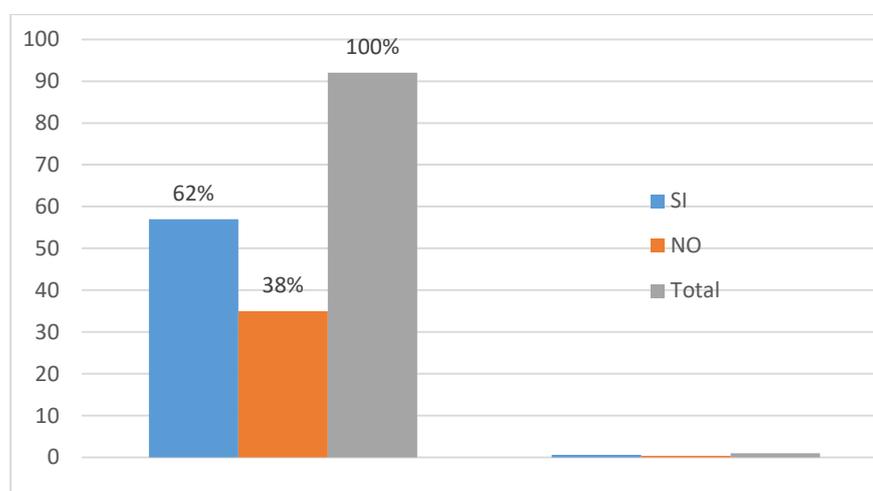
De acuerdo a la figura n° 06, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 35 personas encuestadas equivale el 38% del total consideran que teniendo un sueldo mayor que los demás “si” es ser competente y 57 personas encuestadas equivalente al 62% del total consideran que teniendo un sueldo menor que los demás “no” es ser competente.

**TABLA N° 7: Ud. considera que las condiciones físicas de los trabajadores (que tenga dificultades en habla) puede afectar a la organización**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	57	62.00%
NO	35	38.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°7**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N° 7: Ud. considera que las condiciones físicas de los trabajadores (que tenga dificultades en habla) puede afectar a la organización**

De acuerdo a la figura n° 07, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 57 personas encuestadas equivale el 62% del total consideran que “si” las condiciones físicas de los trabajadores (que tenga dificultades en habla) puede afectar a la organización y 35 personas encuestadas equivalente al 38% del total consideran que “no” puede afectar las condiciones físicas de los trabajadores (que tenga dificultades en habla) a la organización.

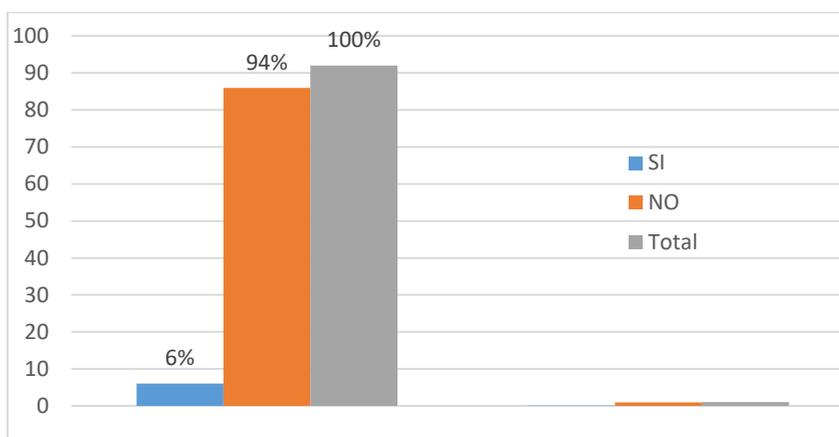
### 5.1.1.2. Dimensión diseño de puesto de trabajo

**TABLA N° 8:** Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	6	6,00%
NO	86	94,00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°8**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

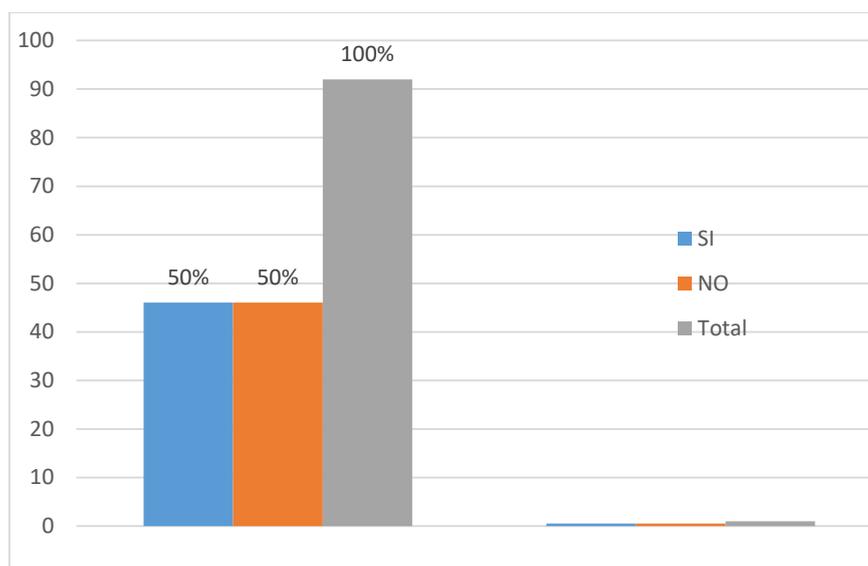
**Figura N° 8:** Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización. De acuerdo a la figura n° 08, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 6 personas encuestadas equivale el 6% del total “si” Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización y 86 personas encuestadas equivalente al 94% del total “no” Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización.

**TABLA N° 9: Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAGE
SI	46	50.00%
NO	46	50.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N° 9**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N° 9:** Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora

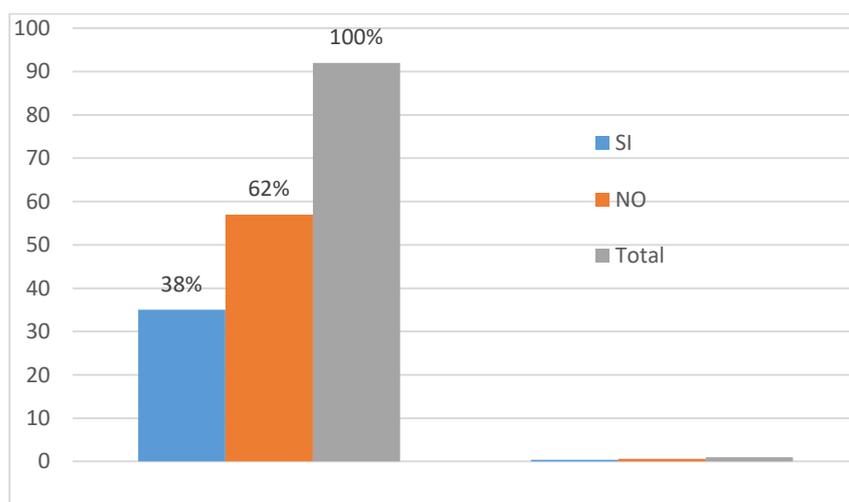
De acuerdo a la figura n° 09, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 46 personas encuestadas equivale el 50% del total consideran que el clima laboral “si” puede contribuir a la eficacia en el área donde labora y 46 personas encuestadas equivalente al 50% del total consideran que el clima laboral “no” puede contribuir a la eficacia en el área donde labora.

**TABLA N° 10: Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAGE
SI	35	38.00%
NO	57	62.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°12**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°10:** Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas

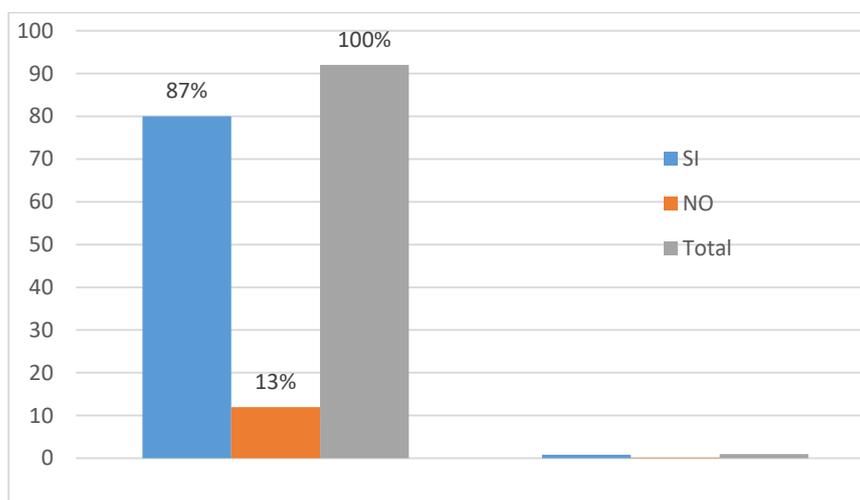
De acuerdo a la figura n° 10, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 35 personas encuestadas equivale el 38% del total consideran que “si” tienen las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas y 57 personas encuestadas equivalente al 62% del total consideran que “no” tienen las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas.

**TABLA N° 11:** La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	80	87.00%
NO	12	13.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°11**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

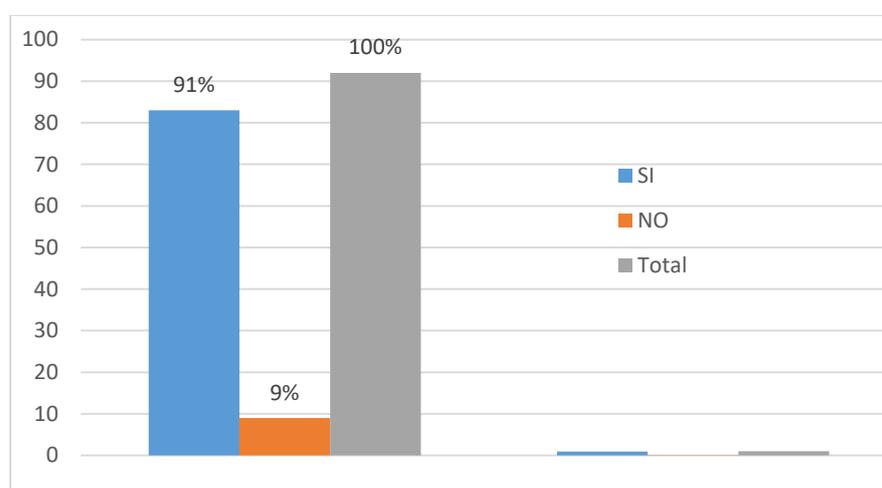
**Figura N° 11:** La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral  
 De acuerdo a la figura n° 11, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 80 personas encuestadas equivale el 87% del total, la personalidad de su jefe “si” contribuye a tu rendimiento laboral y 12 personas encuestadas equivalente al 13% del total, la personalidad de su jefe “no” contribuye a tu rendimiento laboral.

**TABLA N° 12:** Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	83	91.00%
NO	9	9.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°12**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°12:** Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral

De acuerdo a la figura n° 12, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 83 personas encuestadas equivale el 91% del total consideran que el clima laboral “si” induce en el rendimiento laboral y 9 personas encuestadas equivalente al 9% del total considera que el clima laboral “no” induce en el rendimiento laboral.

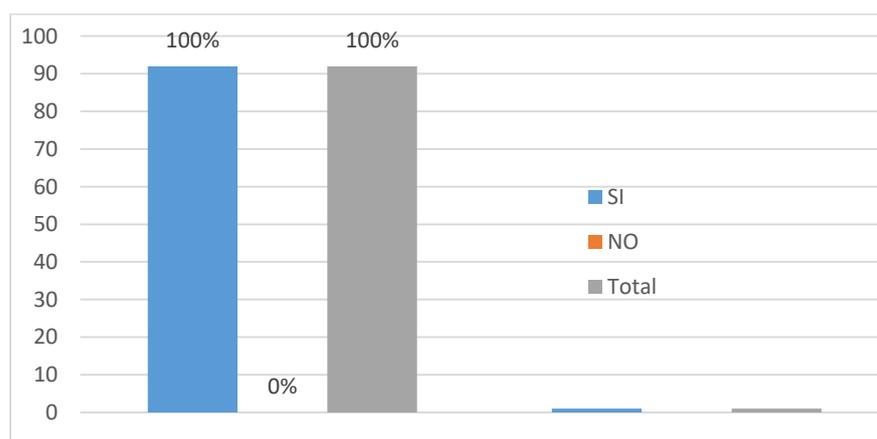
### 5.1.1.3. Dimensión personalidad

**TABLA N° 13:** *Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes*

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	92	100.00%
NO	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°13**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°13:** *Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes*

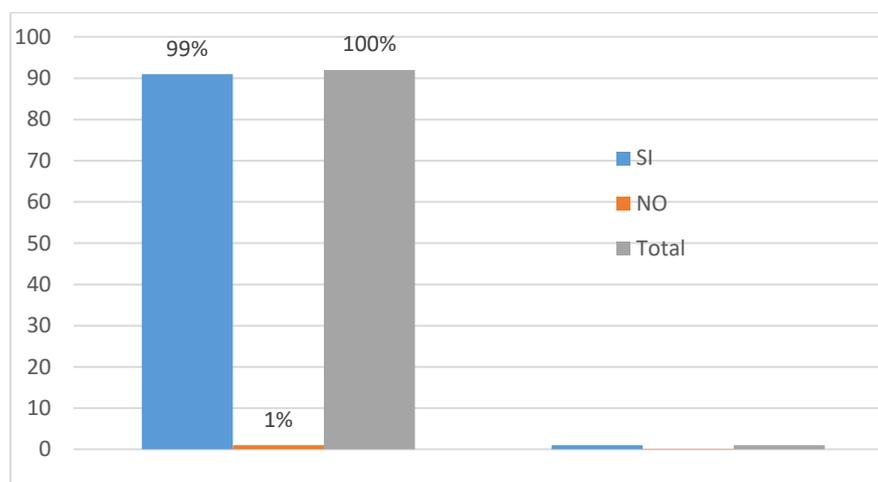
De acuerdo a la figura n° 13, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 92 personas encuestadas equivale el 100% del total consideran que sus actitudes “si” contribuyen al buen servicio con sus clientes.

**TABLA N° 14:** *Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención*

ALTERNATIVA	TOTAL	POECENTAJE
SI	91	99,00%
NO	1	1,00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°14**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

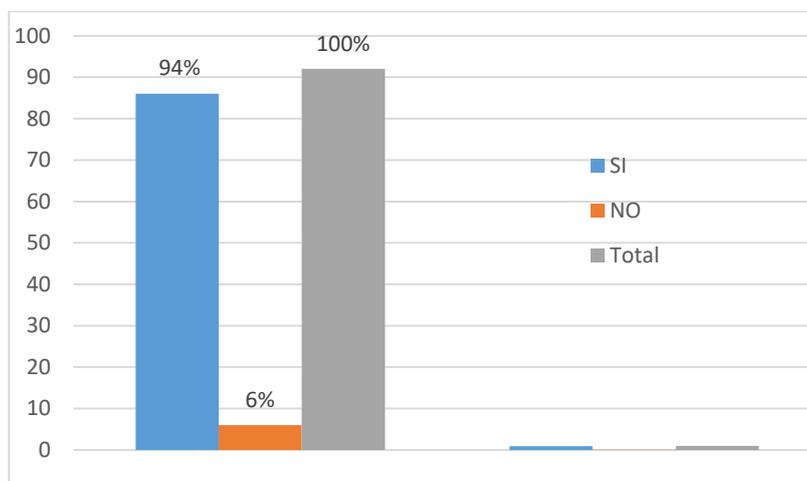
**Figura N° 14:** Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención  
 De acuerdo a la figura n° 14, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 91 personas encuestadas equivale el 99% del total sus actos “si” son los adecuados para ofrecer una buena atención y 1 personas encuestadas equivalente al 1% del total sus actos “no” son los adecuados para ofrecer una buena atención

**TABLA N° 15:** *Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa*

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	86	94,00%
NO	6	6,00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°15**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°15:** *Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa*

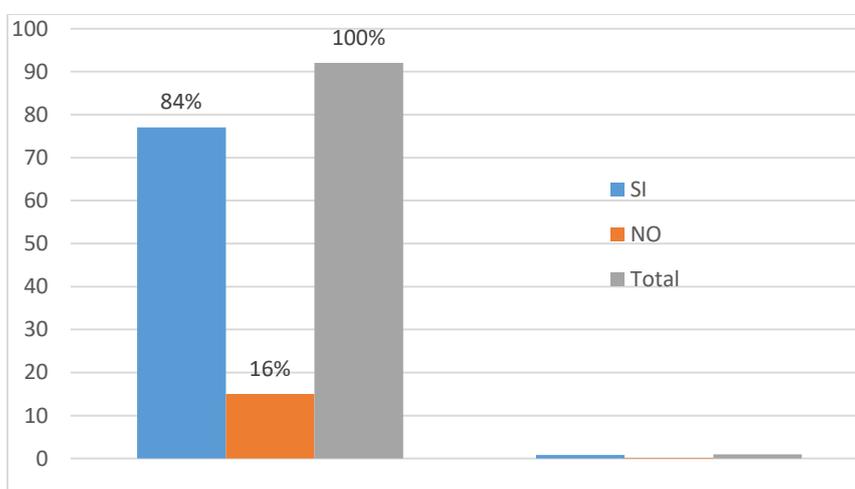
De acuerdo a la figura n° 15, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 86 personas encuestadas equivale el 94% del total consideran que los hábitos emocionales “si” son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa y 6 personas encuestadas equivalente al 6% del total consideran que los hábitos emocionales “no” son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa.

**TABLA N° 16: Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	77	84,00%
NO	15	16,00%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°16**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°16: Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa**

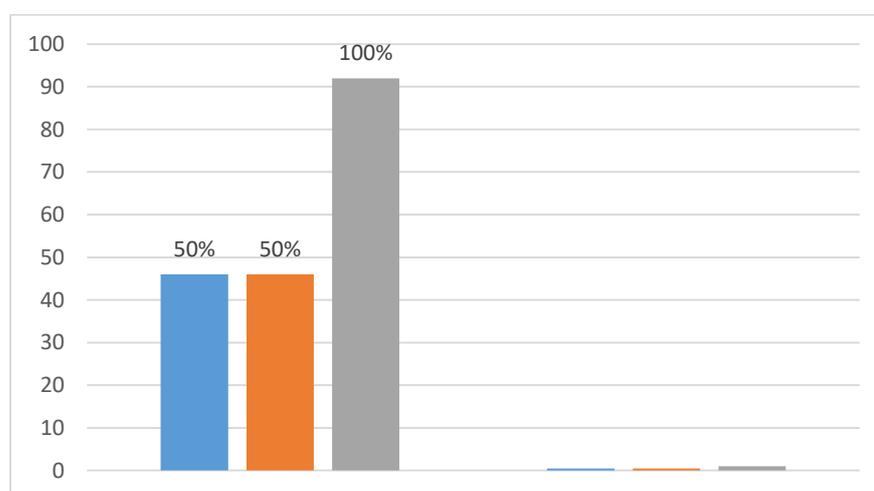
De acuerdo a la figura n° 16, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 77 personas encuestadas equivale el 84% del total “si” les permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa y 15 personas encuestadas equivalente al 16% del total “no” le permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa.

**TABLA N° 17: Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo**

ALTERNATIVA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	46	50,00%
NO	46	50,00%
Total	92	100,00%

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°17**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°17: Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo**

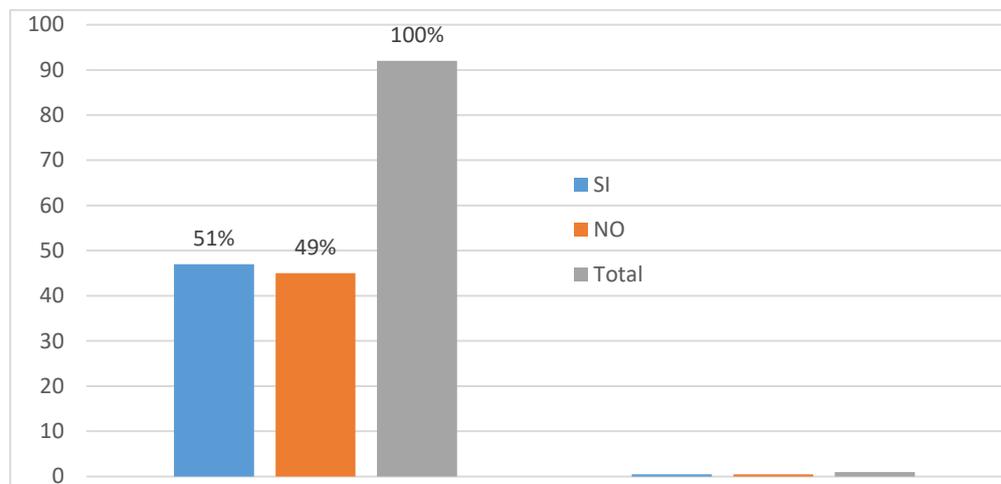
De acuerdo a la figura n° 17, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 46 personas encuestadas equivale el 50% del total su estilo de vida “si” es igual en su hogar como en el trabajo y 46 personas encuestadas equivalente al 50% del total su estilo de vida “no” es igual en su hogar como en el trabajo.

**TABLA N° 18: Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo**

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	47	51,00%
NO	45	49,00%
Total	92	100,00%

**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**FIGURA N°18**



**Fuente:** Cuestionario Aplicado.

**Figura N°18: Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo**

De acuerdo a la figura N° 18, De las 92 personas encuestadas que representa el 100% de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas: 47 personas encuestadas equivale el 51% del total “si” llega y se retira a la hora exacta de su trabajo y 45 personas encuestadas equivalente al 49% del total “no” se retira a la hora exacta de su trabajo.

## 5.2. ANALIS DE RESULTADOS

**En relación al objetivo I: describir las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019.**

En la tabla I: mencionada “*Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral*” el 40% de los trabajadores encuestados del total consideran para mejorar la información “si” es a través del clima laboral y mientras que el 60% del total consideran que mejorar la información “no” es a través del clima laboral.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Elizabeth, 2017) en su tesis titulada: “*Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa industrial*” se determinó que según los resultados aplicados se empleó una muestra de cien (100) colaboradores, evidencia significativamente La Comunicación organizacional, como resultado promedio (por mejorar), se basa en las redes de comunicación, si ésta tiene dificultades no facilita la información y la manera de relacionarse entre las personas, obstaculizando espacios para compartir sus conocimientos e incluso sus sentimientos, sin comunicación las organizaciones no pueden vivir y operar de manera óptima.

Así mismo en la tabla 2 mencionada: “*Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa*”, el 9% del total “Si” Su jefe coordina para la mejora de la empresa y 91% del total “no” coordina su jefe para la mejora de la empresa.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Sandy, 2013), en su tesis titulada: *“desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de independencia - Huaraz, año 2013”*, la población y muestra está representada por 76 trabajadores, (compuesta por 09 Gerentes, 11 Jefes de Unidad, y 56 trabajadores administrativos). Conclusión, los principales resultados encontrados fueron los siguientes: El 38% de los encuestados tenían la edad de 26 a 35 años, el 42% de trabajadores opinaron que la Municipalidad Distrital de Independencia casi nunca proporcionan incentivos que promuevan los objetivos institucionales, el 54% de los encuestados considera a los ambientes de trabajo como muy inadecuados, el 47% de los encuestados opinaron que su Jefe toma las decisiones sólo.

Así mismo en la tabla 3 mencionada: *“Consideras que para mejorar la empresa es necesario la capacitación continua”*, el 22% del total consideran que para mejorar la empresa “sí” es necesario la capacitación continua y el 78% del total consideran que para mejorar la empresa “no” es necesario la capacitación continua.

Según el autor (Altaman, 1985) menciona en su libro que: “La comunicación es importante para conectar al individuo, al grupo de trabajadores y a la organización, nadie puede tomar decisiones sin tener información esta comunicación debe de ser comunicada con los gerentes, los administradores, trabajadores o la propia empresa para tomar las decisiones”.

Así mismo en la tabla 4 mencionada: *“Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral”*, el 44% del total consideran

que el clima aboral “si” es necesario para identificar la competencia laboral 56% del total consideran que el clima aboral “no” es necesario para identificar la competencia laboral.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados de (Br. Huaña Bellido), en su tesis titulada: *“clima laboral y satisfacción laboral para ser competitivas en las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticllas. Ayacucho, 2017”*, el clima laboral es un factor para conducción al desarrollo de alto nivel que es una ventaja competitiva para un cambio con los trabajadores dentro de un ambiente agradable. Se refiere a que dentro de una empresa es importante ver, analizar los factores internos y externos de la empresa el cual ayuda a la empresa de cómo se encuentra ante el resto de las competencias para que así pueda mejorar la calidad de producto, la calidad de atención hacia los clientes para que obtenga mejores resultados

Así mismo en la tabla 5 mencionada: *“Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora”*, el 27% del total consideran que los trabajadores “si” deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora y 73% del total consideran que los trabajadores “no” deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados (Flores, 2018) en su tesis titulada *“La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018”* Existe evidencias

suficientes para afirmar que la remuneración salarial tiene relación positiva media ( $\rho = ,507$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.014 menor que 0.05) con el desempeño laboral. En conclusión se deben promover mejorar la remuneración salarial de los trabajadores con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y motivación en el trabajo.

**En relación al objetivo II: Describir las características del diseño de puesto de trabajo en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019.**

Así mismo en la tabla 8 mencionada: *“Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización”*, el 6% del total creen que el diseño de puestos “si” consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización y 94% del total creen que el diseño de puestos “no” consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados de (Asensio-Cuesta, Diego-Mas, Cremades-Oliver, & González-Cruz, 2012). *“La rotación en el trabajo es un método del diseño de trabajo que es capaz de aumentar la motivación”*, el desarrollo de la perspectiva de los trabajadores, aumentar la productividad, mejorar el rendimiento de la organización en varios niveles por parte de sus trabajadores polivalentes, y proporciona nuevas oportunidades para mejorar la actitud, pensamiento, capacidades y habilidades de los trabajadores. La rotación en el trabajo es también proceso por el cual los empleados se movilizan lateralmente y

sirven en sus tareas en diferentes niveles de la organización; cuando un individuo experimenta diferentes cargos y responsabilidades en una organización, aumenta la capacidad de evaluar sus capacidades en la organización”

Así mismo en la tabla 9 mencionada: “*Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora*”, el 50% del total Consideran que el clima laboral “si” puede contribuir a la eficacia en el área donde labora y 50% del total considera que el clima laboral “no” puede contribuir a la eficacia en el área donde labora.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados de (Torres, 2018), “*La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera tras la realización de una acción*”. Es decir si se enfrenta a su trabajo con una mentalidad positiva y trabajará con una mentalidad más positiva si siente que es eficaz y que logra que el trabajo salga adelante. El clima laboral será el idóneo para aumentar la productividad, la eficiencia, la calidad, la imagen, la competitividad y la rentabilidad en la organización. Es importante, entonces, evaluar el ambiente organizacional y saber si gozamos o no de una buena salud corporativa. Esta área debe tener como fin involucrar a las personas en la misión, la visión, los valores, las metas corporativas y, además, debe poner especial hincapié en la felicidad en el trabajo.

**En relación al objetivo III: Determinar las características de personalidad en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019**

Así mismo en la tabla 11 mencionada: *“La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral”*, el 87% del total la personalidad de su jefe “si” contribuye a su rendimiento laboral y 13% del total la personalidad de su jefe “no” contribuye a tu rendimiento laboral.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados de (Butrón Bustamante & León Gallegos, 2016) en su tesis de la investigación titulada: *“determinar la relación existente entre el clima laboral en la Distribuidora Palmyra S.A.C. con los Rasgos de Personalidad de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C de la Ciudad de Arequipa”* es se realiza en base de un estudio de tipo descriptivo, En el análisis de la dimensión de la Energía que presentan los encuestados se puede apreciar que la gran mayoría está dentro del rango promedio representadas con el 26.2%; lo cual significa que los trabajadores tienden a describirse de una manera regular como personas dinámicas, activas, enérgicas dominantes y locuaces; en cambio el 25.4% de la población muestra una tendencia de energía en un nivel “Alto”; Concluyendo El propósito de los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la Empresa, donde los resultados confirman estadísticamente con la prueba de Coeficiente de Pearson que existe una relación moderada altamente significativa con los rasgos de Personalidad de Apertura Mental y Estabilidad Emocional; lo cual resulta importante para la empresa contar con dicha información para considerarlo en sus perfiles de puesto, procesos de selección de personal y realización de talleres o actividades enfocadas a fortalecer estas dos dimensiones de la Personalidad en sus trabajadores; con el principal fin

de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa para así mejorar la producción de la empresa, cumpliendo con su misión y visión

Así mismo en la tabla 12 mencionada: *“Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral”*, el 91% del total consideran que el clima laboral “sí” induce en el rendimiento laboral y 9% del total consideran que el clima laboral “no” induce en el rendimiento laboral.

Estos resultados se comparan con los resultados diagnosticados de (Jerí Lagos, 2016), en su tesis titulada: *“Maximizar el clima organizacional aplicando el endomarketing en la Universidad de Ayacucho federico froebel”*, Se encontró que el personal califica que el clima laboral es pésimo, considera que “su ambiente de trabajo no es del todo grato y no les permite satisfacer las necesidades y expectativas tanto de forma personal y como colaborador de la organización” (p. 102); esto produce una desmotivación en sus trabajadores, pues “no le dan un real valor como capital humano”. Existe sin embargo, una gran intención en mejorar y establecer objetivos nuevos en relación con los de la organización, que a juzgar por los investigadores aún no se ha logrado efectivizar para mejoría de los resultados. El diagnóstico resulta importante para la mejora del clima organizacional, y de igual manera encaminar la motivación por el cambio.

Así mismo en la tabla 13 mencionada: *“Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes”* el 100% del total consideran que sus actitudes “si” contribuyen al buen servicio con sus clientes.

Así mismo en la tabla 16 mencionada: *“Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa”*, el 84% del total “si” les permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa y 16% del total “no” les permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa.

Así mismo en la tabla 17 mencionada: *“Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo”*, el 50% del total su estilo de vida “si” es igual en su hogar como en el trabajo y 50% del total su estilo de vida “no” es igual en su hogar como en el trabajo.

Así mismo en la tabla 18 mencionada: *“Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo”*, el 51% del total “si” llega y se retira a la hora exacta de su trabajo 49% del total “no” Llegan ni tempo se retira a la hora exacta de su trabajo.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

- 1.** De acuerdo al objetivo general, se concluye sucesivamente: conforme a los resultados la mayoría de los trabajadores encuestados se determinó que no demuestran la comunicación; por el contrario, algunas de las empresa muestran una Capacidad y desarrollo, eficacia y rendimiento ; por otro lado, la dimensión personalidad no está presente entre los jefes y los trabajadores; así también, que en parte los trabajadores no están satisfecho; de igual modo, solo en partes las empresas llegan a cumplir con las necesidades que poseen sus trabajadores.
- 2.** De acuerdo al objetivo específico N° 1, se concluye sucesivamente: conforme a los resultados la mayoría de los trabajadores encuestados se determinó que no consideran la información adecuada por los jefes de la empresa que frecuentemente se preocupan en sí mismo; del mismo modo no son considerados la competencia de esta manera los trabajadores no se sienten insatisfechos e inmotivados en el área donde labora: así mismo las condiciones físicas de los trabajadores que tenga dificultades en habla afirman que puede afectar a su empresa, ellos consideran que no va ver un buen trato con sus clientes a la hora de atenderlos.
- 3.** También, se deduce que de acuerdo al objetivo específico N° 2, se concluye sucesivamente: conforme a los resultados la mayoría de los trabajadores encuestados se pudo determinar que los trabajadores consideran que la capacidad y el desarrollos existe un bajo nivel de

productividad debido a que se ofrecen pocos incentivos a los trabajadores y tienen pocas oportunidades de desarrollo; del mismo modo la eficacia en los trabajadores son considerados para enfrentar a su trabajo con una mentalidad positiva para que puede lograr el rendimiento y e aumentar la productividad, la eficiencia, la calidad, la imagen, la competitividad y la rentabilidad en las empresas.

4. En relación al objetivo específico N° 3, se concluye sucesivamente: conforme a los resultados la mayoría de los trabajadores encuestados se pudo determinar que las actitudes si contribuyen al buen servicio con sus clientes con el fin de mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa; asimismo; la toma de decisiones si son considerados para dar a conocer su punto de vista sobre las empresas requeridas: del mismo modo el estilo de vida consideran son cambiantes en su hogar como en el trabajo

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.** De acuerdo a la conclusión N° 1, se recomienda a las micro y pequeñas empresas, dar más énfasis y mejorar en la comunicación constantemente por otro lado las empresas que sigan mostrando esa capacidad y desarrollo, eficacia y rendimiento; y por otro lado mejorar la personalidad entre los jefes y los trabajadores; así también, que en parte los trabajadores estarán satisfecho.
- 2.** De acuerdo a la conclusión N° 2, se recomienda a las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, se sugiere a las empresas a mejorar la información adecuada por los jefes de la empresa que frecuentemente se preocupan en sí mismo; del mismo modo considerar la competencia de esta manera los trabajadores se sentirá satisfecho y motivados en el área donde labora: así mismo tomar en cuenta condiciones físicas de los trabajadores que tenga dificultades en habla.
- 3.** Asimismo, conforme a la conclusión N° 3, las empresas deben seguir mejorando en la capacidad y desarrollo del rendimiento de los trabajadores para mostrar la postura adecuada a la hora de atender a los clientes. del mismo modo la eficacia en los trabajadores que sigue siendo considerados para enfrentar a su trabajo.
- 4.** De acuerdo a la conclusión N° 4, se recomienda a las empresas que sigan con esa actitud para contribuir al buen servicio con su cliente; otro punto la toma de decisiones que siga mejorando para dar a conocer sus opiniones; así mismo el estilo de vida que sigan en aspectos positivos para mejorar la productividad de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Oswaldo Varela. (1991). CLIMA LABORAL Y MOBBING. En J. U, *WORK ENVIRONMENT AND MOBBING* (págs. 26 - 28). Argentina: mobbing.
- Entrepreneur. (09 de julio de 2009). *Factores esenciales para crear un buen clima laboral*. Obtenido de Recursos Humanos: <https://www.entrepreneur.com/article/262549>
- Gestion Organizacional. (s.f.). *Factores más importantes que influyen en el clima laboral*. Obtenido de <https://www.gestion.org/factores-mas-importantes-que-influyen-en-el-clima-laboral/>
- X. Peralta Maniviesa. (s.f.). *La capacitación al equipo por parte del líder coach*. Obtenido de Pymmerang: <http://www.pymmerang.com/administracion-de-empresas/recursos-humanos/funciones-de-recursos-humanos/capacitacion-y-desarrollo/304-un-lider-debe-capacitar>
- Aguilar, A. S. (2002). *Capacitación y desarrollo de persona*. Mexico: Limusa.
- Alicia, L. Percepción del clima laboral de los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. región Lima - periodo 2012. *Informe de tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima.
- Altaman, H. E. (1985). *comportamiento en las organizaciones*. Mexico: enteramericana S. A. de CV.
- Alvarez, S. S. (1993). Demanda educativa de la población jornalera agrícola migrante : estadísticas y conceptos. En A. Maslow, *la jerarkia de las necesidades* (pág. 383). mexico: Intercultural y Bilingüe.
- Alves, José. (1984). liderazgo y clima organizacional. En P. Chelladurai, *Adaptación de la Escala de Liderazgo para el Deporte (LSS) para deportistas y entrenadores de un centro de tecnificación* (págs. 329-339). México: Weinberg.
- Ansoff. (1965). *consolidacion de mypes*. lima.
- Arias, F. G. (1999). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION: Guía para su elavoracion*. Caracas: Episteme.
- Arinaitwe. (2006). <file:///G:/windows/TELLER%20I/4126-15740-1-PB.pdf>. *factores que limitan las micro y pequeñas empresas*, 71.
- Asensio-Cuesta, S., Diego-Mas, J. A., Cremades-Oliver, L. V., & González-Cruz, M. C. (15 de diciembre de 2012). *Diseño del trabajo*. Obtenido de A method to design job rotation schedules to prevent work-related musculoskeletal disorders in repetitive work: [https://es.m.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o\\_del\\_trabajo#T%C3%A9cnicas\\_del\\_dise%C3%B1o\\_del\\_trabajo](https://es.m.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_del_trabajo#T%C3%A9cnicas_del_dise%C3%B1o_del_trabajo)

- Bass, (. (1985). Liderazgo transformacional y transaccional. En T. y. Contreras, *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Universidad del Rosario, .
- Bill Jonathan Serrano y Ch Alexandra. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Obtenido de suma de negocios: <http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>
- BOBADILLA MERLO, C. C. *clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de huancayo por: bobadilla merlo, california carmen. para optar el grado de magister en educación. universidad nacional del centro deL Perú, Huancayo.*
- Br. Huaña Bellido, J. (. Liderazgo directivo y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticllas. Ayacucho, 2017. *tesis para obtener el grado academico de maestro en administracion*. Universidad cesar vallejo, Ayacucho.
- Burham. (1990). *¿Qué es la personalidad? Definición, Rasgos y Teorías*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/que-es-la-personalidad/>
- Bustamante, R. (22 de marzo de 2016). *LA INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES*. Obtenido de <http://aptpperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>
- Butrón Bustamante, M. A., & León Gallegos, M. d. Clima laboral y rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa distribuidora Palmyra S.A.C. de la Ciudad de Arequipa, 2016. *Para obtener el Título Profesional de Psicólogos* . UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN, AREQUIPA.
- Calderon Uria, D. E. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral e los trabajadores de adelacia l.tda. de la ciudad de Ambato. (*trabajo de graduacion previo a la otencion del titulo del ingeniería de empresas*). uniersidad tecnica de ambato, Ambato- Ecuador.
- Calderón, Luzmila. (08 de 07 de 2013). *Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral*. Obtenido de Tendencias laborales: <https://www.elemplo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-adecuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>
- Cela, C. J. (17 de nobiembre de 2017). *Master en Dirección de Recursos Humanos y MBA de IMF Business School*. Obtenido de El jefe de equipo: definición y funciones: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/el-jefe-de-equipo-definicion-y-funciones/>
- Chiavenato. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECUSOS HUMANOS*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato Idalverto. (2000). *Administración de Recursos Humanos y el capital humano de las organizaciones* (8ª. ed. ed.). México: Mc.Graw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007) . (s.f.). *Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones*. MEXICO: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos* . mexico: Mc Graw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2009). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS( capacitación laboral)*. Impreso en México: Ricardo A. del Bosque Alayón.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Contreras Rios , D. M. Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. lianeamientos basicos para su intervencion. ( *tesis para optar un grado*). universidad del rosario, Bogota.
- Contreras, (. (. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Universidad del Rosario,.
- Cooper, Robert K. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Argentina: Norma.
- D. Goleman. (27 de marzo de 2013). *LIDERCAT. El blog de la Cátedra de Liderazgos*. Obtenido de Líderes y estados de ánimo: <http://liderazgo.esadeblogs.com/2013/05/21/lideres-y-estados-de-animo/>
- Daniel Gil' Adi Ed. McGraw-Hill. (s.f.). *Inteligencia Emocional en Práctica- Manual para el éxito personal y organizacional*. Obtenido de Inteligencia emocional en el liderazgo: <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-liderazgo/>
- Daniel Goleman . (1996). *Habilidades directivas*. California: Kairós.
- Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie Mckee. (2004). *El Líder resonante crea más*. 2da Edición.
- Debashis Chatterjee. (2001). *El liderazgo consciente: un peregrinaje hacia el autocontrol*. Santiago de Chile: management.
- Dr. Clare W. Graves. (1974). *Explores Human Nature: A Treatise on an emergent cyclica: the never ending quest*. The Futurist: by eclet.
- El Peruano. (3 de julio de 2003). pág. 247377.
- El Peruano. (3 de julio de 2003). págs. 247377-247383.
- El Peruano. (28 de junio de 2008). DECRETO LEGISLATIVO N°1086. págs. 375103-375109.
- El Peruano. (2 de julio de 2013). págs. 498461-498471.
- Elizabeth, q. e. relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa vsi industrial. *para optar el título profesional de licenciada en ciencias de la comunicación*. Facultad De Ciencias

De La Comunicación, Turismo Y Psicología Escuela Profesional De Ciencias De La Comunicación, Lima - Peru.

Entrepreneur. (9 de julio de 2009). *Factores esenciales para crear un buen clima laboral*. Obtenido de Recursos humanos : <https://www.entrepreneur.com/article/262549>

Esparza Bardales, A. F. El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo. (*tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administracion*). universidad cesar vallejo, Trujillo.

Estela, M. M. plan de negocios para una tienda de ropa y accesorios para mujeres. *master en gerencia y administración*. univesidad peruana de ciencias aplicada, lima.

Estela, M. M. Plan De Negocios Para Una Tienda De Ropa Y accesorios Para Mujeres. *Master En Gerencia Y Administración*. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima.

Federico Gan Bustos, G. B. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la jestion y desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales* (1ª. ed. ed.). México: Prentice Hall.

Federico jaume. (2012). *Clima Laboral: manua de instrumentos de gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Dias de Santos Albasanz.

Flores, L. M. La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.

Gan Federico, y. J. (2012). *Clima laboral: MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES* (Diaz de santos ed.). Madrid: Albasanz 2.

GARCÍA, L. N. (21 de julio de 2015). *LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPORTANCIA EN EL CLIMA LABORAL*. Obtenido de <https://administraciontalentohumano.wordpress.com/2015/07/21/la-administracion-del-talento-humano-y-su-importancia-en-el-clima-laboral/>

García, R. (20 de octubre de 2012). *Desarrollo personal y Liderazgo Blog*. Obtenido de Las actitudes personales (Parte 1): <https://depersonalider.wordpress.com/2012/10/20/las-actitudes-personales-parte-1/>

Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples*. Estados Unidos: biblioteca.

Glenn y Dejordy, (. ((2016)). Ppincipales tradiciones teoricas y epistemologicas. En T. F. Contreras, *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo*. colombia: Universidad del Rosario.

Hernández, F. y. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: MC GRAW HIL.

Hernández, Fernández y baptista. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: MC GRAW HIL.

- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. . (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill Education: Sexta edición.
- Hernández., S. E. (16 de Mayo de 2015). *RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de ¿Cómo se puede generar un buen clima laboral?: <http://www.crescendotalento.com/blog/2015/5/16/como-generar-buen-clima-laboral>
- HERSEY, K. H. (2003). *administracion del comportamiento organizacional: liderazgo situa cional*. mexico ...: phh,;
- Howell & Costley, 2. p. (2006). Interrelación entre liderazgo transformacional y eficacia. En C. O. Martha Ruth Mendoza Torres, *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto \*en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. UAEM.
- HULIN, C. L., & BLOOD, M. R. (1969). *JOB ENLARGEMENT, INDIVIDUAL DIFFERENCES, AND WORKER RESPONSES: Psychological Bulletin*. Obtenido de Ampliación del empleo: [https://es.m.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o\\_del\\_trabajo#T%C3%A9cnicas\\_del\\_dise%C3%B1o\\_del\\_trabajo](https://es.m.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_del_trabajo#T%C3%A9cnicas_del_dise%C3%B1o_del_trabajo)
- Hunter, J. C. (2001). La paradoja. Un relato sobre la verdadera esencia del liderazgo. En R. E. Ibáñez, *Liderazgo y compromiso social: hacia un nuevo tipo de liderazgo estratégico, ético y con compromiso social* (pág. 38). mexico: Miguel Ángel Porrúa.
- Hurtado), (. y. (s.f.). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas: esportadoras coolombianas* . Obtenido de file:///H:/taller/1-s2.0-S0123592316300183-main.pdf
- Hurtado, D. E. (s.f.). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas*. Obtenido de file:///H:/taller/1-s2.0-S0123592316300183-main.pdf
- Ibáñez, Agüera. (2006). *Liderazgo y compromiso social*. México: BUAP.
- IDALBERTO, C. (1988). *ADMINISTRACIÓN DE RECUSOS HUMANOS: Capacitación y Desarrollo de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Idalberto, C. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Isabel, M. (2015). *LIDERAZGO II* . Áncash: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Jerí Lagos, L. &. Maximizar el clima organizacional aplicando el endomarketing en la Universidad de Ayacucho federico froebel. *Tesis de Maestría*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Ayacucho.
- Jesuíno, J. C. (1996). *Processos de Liderança*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Jesús, B. M. *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, Madrid.

- Jorge, B. Liderazgo directivo y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del Distrito de Ticllas. Ayacucho, 201. (*Tesis para obtener el grado academico de: maestro en administracion de la educacion*). Universidad cesar vallejo, Ayacucho.
- Juan Clerc A. Angélica Saldivia B. (2006), M. S. (s.f.). *Liderazgo y su influencia sobre el liderazgo*. Obtenido de <file:///G:/taller/Liderazgo%20y%20su%20influencia%20sobre%20el%20clima%20laboral.pdf>
- JUSCAMAITA, B. M. Clima Organizacional En La Dirección Regional De Salud De Ayacucho 2017. *Para Optar El Título De Psicóloga*. Universidad De Ayacucho Federico Froebel, Ayacucho.
- Kotter J.P. (1998). *El Liderazgo de Matsushita: Lecciones del Empresario Mas Destacado del Siglo XX*. buenos aires: Spanish.
- kotter, john. (2007). *el liderazgo*. boston: Deusto, S.A.(Barcelona).
- LAWLE, L. W. (1967). *Las recompensas intrínsecas y extrínse*. Buston: LEARNMANAGEMENT2.
- Lewin lippitt y whre. (1939). *el liderazgo orientado a la tarea vs. orientado a las personas (distinción propuesta*. Argentina: Morata.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. España: Bilbao,.
- LITWIN, G. y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. Estados Unidos: Simon & Schuster,.
- Marchant L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Chile: Primer seminario Viña.
- Martens, R. (1987). *Coaches Guide to Sport psychology*. Champaign. IL: Human.
- Martínez M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de Santos.
- MAX WEBER, M. (1992). *LA CIENCIA COMO PROFESION; LA POLITICA COMO PROFESION*. S.L.U. ESPASA LIBROS.
- Mercedes, M. plan de negocios para una tienda de ventas. *Masgister En Gerencia Y Administración*. Universidad Peruana De Ciencias Aplacadas, Lima.
- Michael G. Aamodt. (2010). *Psicología Industrial Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: cengage learning.
- Mondy, W. y. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Morales, Francisco. (15 de 05 de 2018). *¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral?* Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL: <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>

- Moriano, B. C. Liderazgo y satisfacción laboral de los servidores de la Empresa de Servicios Postales del Perú. Lima, 2015. *(PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Magíster en Gestión Pública)*. universidad cesar vallejo, Lima.
- murillo. (2008). *investigacion aplicada*.
- Norberto Figuerola), (. ((2011). *Liderazgo Transaccional y Transformacional: Las dimensiones del Liderazgo*. Obtenido de <https://articulosbm.files.wordpress.com/2011/10/liderazgo-transaccional-y-transformacional.pdf>
- Okpara, J., & Wynn, P. (2007). Gestión avanzada. *SAM DIARIO*, 24-34.
- Ones et al, (. (2016). metas y analisis. En T. F. Contreras, *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Universidad del Rosario,.
- Ortega. El Clima Organizacional de las sedes Regionales de la Universidad Rafael. *EL título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciado*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Paul Akio Kawata. (1987 ). *DESARROLLO DE LIDERAZGO*. national minority.
- Pfeffer, (. (1991). teoria de la contingencia del liderazgo. En T. F. Contreras, *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Universidad del Rosario,.
- programas academicas. (07 de noviembre de 2016). *El autoliderazgo es esencial para el desarrollo de una persona en cualquier ámbito de su vida, y no solamente en el campo profesional. Sin embargo, es fundamental que un líder, alguien que tiene la responsabilidad de liderar a otros en un centro laboral* . Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/la-importancia-del-autoliderazgo-en-la->
- Regader, B. (01 de julio de 2016). *med marketingdirecto.com*. Obtenido de Psicólogo y director de Psicología y Mente: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vida/la-columna/los-5-tipos-liderazgo-empresarial-bertrand-regader>
- Reimer, M. y. (2016). conceptos de clima laboral . En B. M. Jesús, *GESTIÓN estratégica del clima laboral*. universidad nacional de educacion de distancia: uned.
- Ricardo. (s.f.). *Rasgos de la personalidad de un líder*. Obtenido de Escrupulosidad: <https://selvv.com/rasgos-de-la-personalidad/>
- Richad Elmore. (2008). *Mejorando la escuela desde la sala de clases*. Chile: Carmen Cecilia Dias.
- Rodriguez D. (1999). *Diagnóstico organizacional*. Mexico: Alfaomega.
- Rodríguez, A. (. (2004). Psicología de las organizaciones. En B. M. Jesús, *Gestión estratégica del clima laboral* (pág. 9). Barcelona: UOC.

- Rousseau (1988) citado en Méndez, (2006). (s.f.). *Clima Organizacional en Colombia: El IMCOC: Un Metodo de Analisis para su Intervención*. Bogota: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Rush, H. F. (1971). *Rush, Harold F. M.* New York: he Conference Board.
- Sadler, P. (2002). Building Tomorrow's Company. En P. Hawkins. Londres: Granica.
- Salud, S. d. (2016). *guía de estilos de vida saludables en el ámbito laboral*. Honduras: Tegucigalpa.
- Sampedro Jesús, A. A. (2011). *El carácter: Factor Clave para la Gestión del Líder*. Valencia - Benezuela: Spanish.
- Sandy, J. M. Caracterización del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de independencia - Huaraz, año 2013. *Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Schultz, D. y. (2009). *Teorías de la Personalidad*. Mexico:: Cengage Learning.
- Senge, Peter. (18 de febrero de 2006). *Liderazgo y autoliderazgo: El autoliderazgo*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/liderazgo-y-autoliderazgo/>
- Sharma, R. S. (2003). *Las 8 Claves del Liderazgo*. canada: Plaza & Janés .
- Shuttleworth, M. (1995). *investigacion discriptivo*.
- Sotelo, p. a. plan de negocios para la creacion de una empresa deimportación y comercialización de ropa y accesorios de moda para mujeres bogotanas de los estratos 4, 5 y 6 entre los 18 y 35 años de edad. ( *tesis para optar licenciatura en adminsitracion*. pontificia universidad javeriana, bogota.
- Sussana, M. A. Diagnóstico de clima laboral para el personal administrativo de la empresa Saúl E. Méndez. *el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada*. Universidad Rafael Landívar Fcultad de humnaista spicologia industrial, Guatemala.
- Tamayo, T. (2003). Operacionalización de conceptos y variables. En E. A. Guzmán R. Jesús A. Hernández Nairobis, *metodologia de la investigacion*.
- tienda valing. (2014). *Tienda para damas "VALIG"*. Obtenido de histiria: <http://tiendavalig02.blogspot.com/p/horario.html>
- Tomayo, M. (2003). *el proceso de la investigacion cientifica: incluye evaluacion y administracion de proyectos de investigacion*. Mexico: LIMUSA, S.A. DEC.V.
- Torres, R. (24 de mayo de 2018). *Indicadores clave para medir el clima laboral*. Obtenido de <https://fococonsultores.es/indicadores-clave-para-medir-el-clima-laboral/>
- Trilla, E. (04 de octubre de 2017). *¿Cómo mejorar la comunicación en tu entorno laboral?* Obtenido de Las habilidades comunicativas son claves para lograr objetivos empresariales, mejorar el clima laboral de una organización y aportar

valor añadido: <https://recursos-humanos.infojobs.net/mejorar-la-comunicacion-en-entorno-laboral>

VÁSQUEZ CASAS, J. G. El Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Ciudad Eten, 2016. *Tesis Presentada para obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial*. Universidad privada Juan Mejía Boca, Chiclayo.

VILELA, y. (. Caracterización del liderazgo y clima laboral en mYPES del sector educación primaria rubro I.E.P - URB. ANDRÉS ARAUJO MORAN -TUMBES, AÑO 2017. ( *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*). Universidad Católica de Tumbes, Tumbes.

Villamil, M. R. La comunicación y los efectos en el clima organizacional. *Trabajo presentado como opción de grado de Administración de Empresas*. Universidad Militar Nueva Granada Administración de Empresas.

Yasmín, p. y. (s.f.). *clima cultura organizacional* . Obtenido de <file:///C:/Users/nancy/Downloads/Documat-ClimaY CulturaOrganizacional-2486886.pdf>

Yesid, G. (2017). *propuestas de mejoramiento de clima organizacional*. Obtenido de [univesidad autónoma de occidente : file:///H:/windows/TELLER%20I/T07302.pdf](file:///H:/windows/TELLER%20I/T07302.pdf)

# ANEXOS

## CRONOGRAMA DE TALLER DE INVESTIGACIÓN IV- 2019-02

ACTIVIDADES	Meses	SEPTIEMB				OCTUBR				NOVIEMBRE				DICIEMB					
	Semanas	RE	1	2	4	E	5	6	7	8	9	1	1	1	RE	1	1	1	1
TIEMPO	Días	2_8	9_15	16-22	23-29	30-06	7-13	14-20	21-27	28-3	4-10	11-17	18-24	25-1	2-8	9-15	16-22		
1. Socialización Del Spa/ Marco Del Informe Final Y Artículo Científico																			
2. Presentación Del Primer Borrador Del Informe Final																			
3. Mejora De La Redacción Del Primer Borrador Del Informe Final																			
4. Primer Borrador Del Artículo Científico																			
5. Mejoras A La Redacción Del Informe Final Y Artículo Científico																			
6. Revisión Y Mejora Del Informe Final																			
7. Revisión Y Mejora Del Artículo Científico																			
8. Calificación Del Informe Final																			
9. Calificación Y Sustentación Del Informe Final Y El Artículo Científico 1°																			
10. Calificación Y Sustentación Del Informe Final Y El Artículo Científico 2°																			
11. Publicación de promedios																			

**Anexo 01. Encuesta**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**“CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DUEÑOS”**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACION DE  
ROPAS PARA DAMAS, DISTRITO DE AYACUCHO,  
2018.**

**EDAD DE LOS TRABAJADORES**

De 18 años a 25 años

De 26 años a 36 años

De 37 años a más

**a) Femenino ( )**

**b) Masculino ( )**

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>1</b>	¿Ud. considera que mejorar la información es a través del clima laboral?		
<b>2</b>	¿Su jefe coordina con usted para la mejora de la empresa?		
<b>3</b>	¿Consideras que para mejorar la empresa es necesario la capacitación continua?		
	<b>COMPETENCIA</b>		
<b>4</b>	¿Ud. Considera que el clima laboral es necesario para identificar la competencia laboral?		

5	¿Considera que los trabajadores deben estar en una remuneración salarial para que pueden ser competitivo en el área donde labora?		
6	¿Cree Ud. Que teniendo un sueldo mayor que los demás es ser competente?		
7	<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>		
	¿Ud. considera que las condiciones físicas de los que tenga dificultades en hablar puede afectar a la organización?		
8	<b>CAPACIDAD Y DESARROLLO</b>		
	¿Ud. Cree que el diseño de puestos consiste en determinar la capacidad y desarrollo en las actividades específicas de la organización?		
9	<b>EFICACIA</b>		
	¿Ud. Considera que el clima laboral puede contribuir a la eficacia en el área donde labora?		
10	¿Ud. Considera que tienes las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar las actividades encomendadas?		
11	<b>RENDIMIENTO</b>		
	¿La personalidad de tu jefe contribuye a tu rendimiento laboral?		
12	¿Ud. Considera que el clima laboral induce en el rendimiento laboral?		
13	<b>ACTITUD</b>		
	¿Tus actitudes contribuyen al buen servicio con tus clientes?		
14	¿Tus actos son los adecuados para ofrecer una buena atención?		
15	¿Ud. Considera que los hábitos emocionales son muy importantes para un buen funcionamiento de la empresa?		
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>		

<b>16</b>	¿Te permiten tomar decisiones relacionados a los intereses de la empresa?		
	<b>ESTILO DE VIDA</b>		
<b>17</b>	¿Tu estilo de vida es igual en tu hogar como en el trabajo?		
<b>18</b>	¿Ud. Llega y se retira a la hora exacta de su trabajo?		

## Anexo 2: constancia de validación

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Se 100% valida el instrumento

Identificado con DNE 2019 Instrumento de investigación N° 201

Con el grado de Maestría en Ciencias Sociales

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos del cuestionario para la realización de la encuesta, elaborado por el estudiante: VENTURO LEÓN Rosa Nancy para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Ayacucho, 2019", que se encuentra realizando.

Tras de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

  
Rosa Nancy Venturo León  
E.I.V.P.

Firma del experto

Ayacucho, Junio, 2019



## Anexo 04. Solicitud

**Solicitud 1: presentado en la municipalidad para determinar la muestra**

**Solicitud 2: presentado en las micro y pequeñas empresas para determinar las encuestas**

**SOLICITO: PERMISO PARA OPTENER INFORMACION  
SOBRE LA CANTIDAD DE TIENDAS DE ROPAS  
FORMALES EN AYACUCHO- HUAMANGA.**

Señor: Alcalde de la Municipalidad Provincial De Huamanga

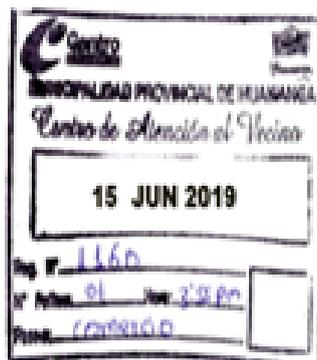
VENTURO LEÓN Rosa Nancy identificado con el DNI N° 47929814, con código de estudiante: 3111140133, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH CATÓLICA).

Ante Ud., con el debido respeto que se merece me presento y expongo:

Que teniendo en cuenta los estudios universitarios y al estar realizando el trabajo de investigación para optar el grado académico de licenciada en administración, solicito a usted me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de la misma y obtener información de cuantas están inscritas formalmente las tiendas de ropas. Y de esta forma realizar esta investigación de clima laboral de las micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas en el distrito de Ayacucho, 2018.

Por lo expuesto:

Espero contar con su apoyo en beneficio de generar propuestas de mejora mediante la investigación para las micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas.



Ayacucho, 15 de junio del año 2019.

VENTURO LEÓN Rosa Nancy  
DNI 47929814

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR LA ENCUESTA  
A SUS COLABORADORES**

**Señor:** Gerente General de micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas en el distrito de Ayacucho- Huamanga.

**VENTURO LEÓN Rosa Nancy** identificado con el DNI N° 47929814, con código de estudiante: 3111140133, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH CATÓLICA). Anta Ud., con el debido respeto que se merece me presento y expongo:

Que teniendo en cuenta los estudios universitarios y al estar realizando el trabajo de investigación para optar el grado académico de licenciada en administración, solicito a usted me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de la misma y aplicar la encuesta que sirve como instrumento para obtener datos, ya que la población investigada estará compuesta por 40 micro y pequeñas empresas, con una muestra probabilística de 92 trabajadores de las tiendas de ropas en el distrito de Ayacucho. Y de esta forma realizar esta investigación sobre clima laboral en las micro y pequeñas empresas de tiendas de ropas para damas, distrito de Ayacucho, 2018.

Por lo expuesto:

Espero contar con su apoyo en beneficio de generar propuestas de mejora mediante la investigación para las micro y pequeñas empresas en las tiendas de ropas.



Ayacucho, 21 de junio del año 2019.

VENTURO LEÓN Rosa Nancy  
DNI 47929814

## Anexo 04. Resultados de Turnitin

The screenshot shows the Turnitin interface for a user named ROSA NANCY VENTURO LEON. The page title is 'IIIU: Turnitin'. The URL is 'https://campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1330218'. The user is logged in as ROSA NANCY VENTURO LEON. The page shows a submission for 'SECCIÓN 1' with the following details:

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
IIIU: Turnitin - Sección 1	25 jun 2019 - 13:00	16 jul 2019 - 23:52	25 jun 2019 - 13:02

Resumen:  
Estimado estudiante:  
Por este espacio debes subir los productos del pre informe establecidas por el docente deben pasar por Turnitin con un máximo del 15% de similitud, y los resultados, conclusiones y recomendaciones con 10% de similitud.

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Entregar Trabajo
	clima laboral venturo	1148634542	16/07/2019 21:45	0%	

## Recibo de turniting

The screenshot shows the Turnitin digital receipt page for ROSA NANCY VENTURO LEON. The page title is 'Recibo de turniting'. The user is logged in as ROSA NANCY VENTURO LEON. The page shows the following details:

Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ROSA NANCY VENTURO LEON
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1148634542
Título de la Entrega	clima laboral rr
Título del ejercicio	IIIU: Turnitin
Fecha de entrega	09/07/19, 23:31

Imprimir

## Anexo 05: fotos

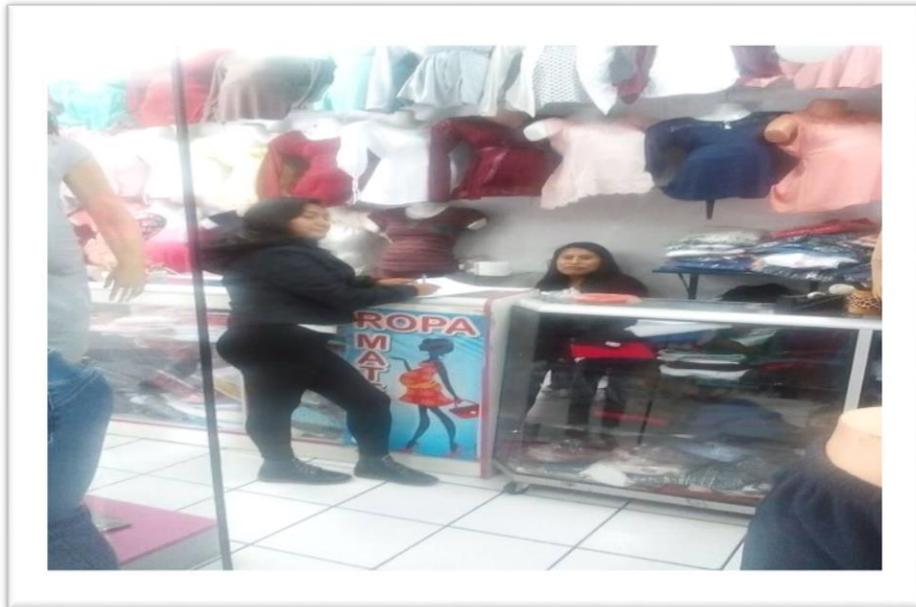
**Imagen 01:** Entregando la solicitud a la señora Pañahua Mienes Carolina de las micro y pequeñas empresas que está ubicado Calle Santa Clara N° 152 Int. 101 en el distrito de Ayacucho.



**Imagen 02:** Encuestando a la señora Pañahua Mienes Carolina de las micro y pequeñas empresas que está ubicado Calle Santa Clara N° 152 Int. 101 en el distrito de Ayacucho.



**Imagen 03** encuestando a la señora Sanca Minaya Dina Adela que está ubicado Jr. Libertad N° 299 2do Piso en el distrito de Ayacucho



**Imagen04:** Encuestando a la señora Camasca Mendieta Sueli ubicado en JR. Garcilaso De La Vega N° 258 distrito de Ayacucho.



**Imagen 05:** Encuestando A La Señora Palomino Huamán Saturnina ubicado en Jr. Garcilaso De La Vega N° 369 distritos de Ayacucho.

