



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE VIAJE-CASO
EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO
2019**

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

AUTORA

QUISPE MORAN, LIZETH OFELIA

ORCID: 0000-0001-7144-5769

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Quispe Moran, Lizeth Ofelia

ORCID: 0000-0001-7144-5769

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

ASESORA

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgr. Morrillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgr. Limo Vázquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-002-7575-3571

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vázquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre. Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por ser fuente de fortaleza, valores y amor, por haber apoyado en todo momento mis decisiones y proyectos.

A mi asesora, Elida Estrada Díaz, por sus conocimientos impartidos, por su paciencia al momento de la elaboración de este trabajo de investigación y por ser fuente de inspiración profesional.

A mi universidad católica los Ángeles de Chimbote, mi escuela profesional de administración, mis docentes y compañeros, que fueron parte de este proceso de aprendizaje.

DEDICATORIA

A mi Madre Emilia Moran Munaila,
por ser el amor más incondicional que
poseo, por ser una mujer incomparable,
ejemplo de lucha y dedicación, por ser
mi motivo de vida y lucha constante, te
amo y te admiro cada día más que el
anterior.

A mis hermanas, Miriam, Pamela y
Brigitte por permitirme aprender a su
lado, por brindarme su hombro cuando
necesitaba descansar, por sus palabras
de aliento y por el cariño que me
ofrecen.

A mi amado Roy, por estar en los
momentos más turbulentos, este camino
no ha sido fácil, pero te encontrabas ahí
apoyándome y motivándome de manera
desinteresada, gracias por estar a mi
lado en todos mis logros y derrotas,

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R TOURS, se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas mediante la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 54.55% de los trabajadores indica que es favorable el clima laboral, 45.45% de trabajadores no tienen un área de trabajo amplio y ventilado, 36.36% de los trabajadores pocas veces se sienten identificados con los objetivos, misión y valores de la empresa, 54.55% de los trabajadores conocen sus roles y responsabilidades, 36.36% de los trabajadores algunas veces sienten que su trabajo valorado, 54.54% de los trabajadores tienen motivación y satisfacción laboral, 45.45% de los trabajadores no tiene oportunidades de desarrollo profesional, 54.55% de los trabajadores reciben una remuneración justa por su trabajo, 45.45% de los trabajadores algunas veces sienten que está haciendo bien su trabajo, 54.55% de los trabajadores reciben estímulos. La investigación concluye en que los trabajadores consideran que solo se les ofrece beneficios a algunos colaboradores y que no se les valora de igual manera, situación que afecta al clima laboral de la empresa.

Palabras Clave: Clima Laboral, estructura, microempresa, motivación, reconocimiento.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To determine the main characteristics of the work environment in micro and small companies of the travel agencies category -Case company A & R Tours of the district of Ayacucho 2019. The research was of non-experimental design - transversal - descriptive, for the collection of information a sample population of 11 workers from the micro and small company A&R TOURS was used, a structured questionnaire of 15 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 54.55% of the workers indicates that the work environment is favorable, 45.45% of workers do not have a wide and ventilated work area, 36.36% of workers rarely feel identified with the objectives, mission and values of the company, 54.55% of workers know their roles and responsibilities, 36.36% of workers sometimes feel that their work valued, 54.54% of workers have motivation and job satisfaction, 45.45% of workers do not have professional development opportunities, 54.55% of workers receive fair remuneration for their work, 45.45% of workers sometimes feel that they are doing their job well, 54.55% of workers receive stimuli. The investigation concludes that the workers consider that benefits are only offered to some collaborators and that they are not valued in the same way, a situation that affects the company's working environment.

Key Words: Work Climate, structure, micro-enterprise, motivation, recognition.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Diseño de la investigación.....	31
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5. Plan de análisis	36
4.6. Matriz de consistencia	37
4.7. Principios éticos.....	38
V. RESULTADOS	40
5.1. Resultados.....	40
5.2. Análisis de resultados	43
VI. CONCLUSIONES	48
Aspectos complementarios	49
Referencias bibliográficas	50
Anexos.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes- caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019	40
Tabla 2. Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes- caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019	41
Tabla 3. Características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes- caso empresa A&R touras del distrito de Ayacucho 2019	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Es favorable el clima laboral en la empresa	68
Figura 2. Ambiente Organizacional.....	68
Figura 3. Identificación con la empresa.....	69
Figura 4. Definición de roles	69
Figura 5. Cooperación.....	70
Figura 6. Valoración del trabajo	70
Figura 7. Satisfacción	71
Figura 8. Oportunidades	71
Figura 9. Desarrollo Profesional.....	72
Figura 10. Remuneración.....	72
Figura 11. Importancia de su trabajo	73
Figura 12. Distinción	73
Figura 13. Estímulo.....	74
Figura 14. Celebración.....	74
Figura 15. Refuerzo	75

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las micro y pequeñas empresas son uno de los componentes más importantes para el desarrollo económico de un país, además de tener un desempeño fundamental en países que se encuentran en vías de desarrollo, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) las micro y pequeñas empresas son “la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo”, las micro y pequeñas empresas promueven empleo y sobre todo se caracterizan por su capacidad de emprendimiento. El Global Entrepreneurship Summit (GES) que en español sería “Cumbre Mundial del Emprendimiento” es una cumbre realizada año a año con el objetivo de brindar a las participantes oportunidades de desarrollo en sus proyectos, esta cumbre es realizada por la embajada de Estados Unidos, y da ingreso a uno de los mercados más importantes para los emprendedores.

En Colombia las micro y pequeñas empresas representan el 94.7% de las empresas registradas, según el Registro Único Empresarial y Social (RUES) y el Dane que es la entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de estadísticas oficiales de Colombia, indica que generan alrededor de 67% del empleo y aportan el 28% de Producto Interno Bruto (PIB)

Para que Colombia tenga un crecimiento ha necesitado de 25 años para poder transformar su economía y tener un lugar en la economía internacional, según el Banco Mundial en 1990 Colombia se posicionaba en el puesto 40 del planeta debido a su PBI y en 2016 ascendió al puesto 26, en la actualidad Colombia es la cuarta economía de América latina y Caribe esto debido a que las micro y pequeñas empresas del país son los protagonistas de los indicadores macroeconómicos.

En el Perú existen 5.9 millones de micro y pequeñas empresas, las cuales representan la mayor parte de la economía peruana dando trabajo alrededor de 8.2 millones de peruanos, según el Ministerio de la Producción las micro y pequeñas empresas generan el 60% de la Población Económica Activa, siendo 10 de cada 100 trabajadores de empresas formales, en los cinco últimos años las micro y pequeñas empresas han incrementado en cuanto a formalidad hasta un 7.2% anual, sin embargo sigue siendo una gran parte representativa los que se encuentran en la informalidad.

Para que el crecimiento de las micro y pequeñas empresas tengan un crecimiento y mayor aporte al Producto Bruto Interno del Perú, se ha implementado diversas políticas públicas las cuales favorecen a las micro y pequeñas empresas, como la creación del REMYPE que es el Registro de la Micro y Pequeña empresa donde las empresas formales acceden a diversos beneficios de la ley MYPE.

Según, Escalante (2017) en la actualidad en el departamento de Ayacucho existen alrededor de 903 micro y pequeñas empresas, siendo la ciudad de huamanga la que alberga la mayor cantidad de estas, teniendo un total del 80% de las micro y pequeñas empresas que aportan gran parte de la economía Ayacuchana ya que en la región solo existen 25 pequeñas empresas y no existen hasta el momento grandes empresas.

El salvador ha sido duramente afectado en cuanto a la crisis financiera esto debido a que tiene un tipo de economía que se basa en la eficiencia y en los factores, esta crisis tiene como causa la falta de medidas empresariales, que favorezcan a las empresas como son: la inversión al clima laboral y la disminución de la inseguridad

en los colaboradores que son el mas importante referente de las empresas, para Gutiérrez (2013) los trabajadores tienen diversas características psicologicas cognitivas y actitudinales (CEPS) todas esas características influyen en la persona que percibe de su medio, por ello mismo es importante el entorno laboral en el cual se rodea.

En Ayacucho, las micro y pequeñas empresas tienden a trabajar con poco personal y en su mayoría son propios familiares, lo cual se ve muy reflejado, porque no poseen documentos básicos como son la misión o visión de la empresa, así mismo no trabajan el clima laboral dejando de lado a su cliente interno, debido a este factor mucho de los trabajadores tienden a ser pasajeros ya que no se les toma la relevancia que se necesita y no se sienten cómodos en las micro y pequeñas empresas. Tal es el caso de la micro y pequeña empresa A&R tours que al ser una de las empresas del rubro turismo más solicitadas en la ciudad de Ayacucho, no tiene los mencionados documentos de forma definida. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viaje-caso empresa A & R tours del distrito de Ayacucho, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de

Ayacucho 2019. Describir las principales características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. Determinar las principales características del reconocimiento las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

La investigación se justifica en brindar conocimientos acerca del clima laboral y como el buen uso de esta variable puede beneficiar a la empresa, mejorando el entorno interno de la empresa, la relación entre los colaboradores, y estos al verse satisfechos aumentar los beneficios externos, brindando un servicio de calidad, mejorando su atención al cliente y generando un valor agregado a la empresa el cual los permita posicionarse en el mercado y generar mayor rentabilidad.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de once trabajadores la micro y pequeña empresa del rubro agencia de viajes del distrito de Ayacucho, 2019, a los cuales se le aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los resultados siguientes: el 54.55% indica que es favorable el clima laboral, 45.45% no tienen un área de trabajo amplio y ventilado, 36.36% pocas veces se sienten identificados con los objetivos, misión y valores de la empresa, 54.55% conoce sus roles y responsabilidades, 36.36% algunas veces de los colaboradores coopera de manera efectiva, 36.36% algunas veces siente su trabajo valorado, 54.54% tiene motivación y satisfacción laboral, 36.36% pocas veces han tenido oportunidad de aprender y desarrollarse en su trabajo, 45.45% no tiene oportunidades de desarrollo profesional, 54.55% recibe una remuneración justa por su trabajo, 45.45% algunas veces siente que está haciendo bien su trabajo, 54.55% el

jefe reconoce el desempeño algunas veces, 54.55% reciben estímulos, 54.55% solo se celebran las ocasiones especiales algunas veces, el 54.55% algunas veces recibió refuerzo en los dos últimos meses.

La investigación concluye en que los trabajadores consideran que solo se les ofrece beneficios a algunos colaboradores y que no se les valora de igual manera, situación que afecta al clima laboral de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

Antecedentes Internacionales

Gonzales, Correa & Pazmiño (2019) En su tesis titulada *Análisis del Clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del Restaurante el Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019* tiene como objetivo general: Analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia durante el periodo enero febrero del año 2019 y sus objetivos específicos son: Interpretar el clima laboral del Restaurante El Sabor Paisita durante el periodo enero febrero del año 2019. Identificar las variables que inciden en mayor proporción en la productividad del personal en el Restaurante El Sabor Paisita en el año 2019. Diseñar una propuesta de mejora de clima laboral para el Restaurante El Sabor Paisita para el periodo comprendido entre marzo y diciembre del 2019. La metodología usada fue mixta que utilizo enfoques cuantitativos y cualitativos, de tipo cualitativo y enfoque cuantitativo, la población y muestra son 24 trabajadores del Restaurante típico El Sabor Paisita de todos los niveles incluyendo el nivel administrativo y operativo, el instrumento para la recolección de datos es una encuesta diseñada de 10 preguntas, para identificar las variables que inciden en la productividad del personal, a su vez se aplicó un cuestionario de clima laboral compuesto por 8 módulos y de 48 preguntas. Los resultados obtenidos son: 48% del personal valora el nivel de productividad de forma regular, 90% del personal se consideran personas productivas para el restaurante, 81% cree que los niveles de

productividad se pueden mejorar en el restaurante, 38% desea mejorar la comunicación con sus compañeros para incrementar la productividad en el restaurante, 86% cuenta con materiales, recursos y herramientas necesarias para realizar el trabajo de forma eficiente, 71% si cuenta con condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación que le permiten desempeñar su trabajo con normalidad, 62% considera que la comunicación entre compañeros es regular, 57% si es feliz en su trabajo, 62% si tiene la oportunidad de proponer nuevas formas de realizar su trabajo, 72% si se siente importante para el restaurante. La investigación concluye en que se logra interpretar el clima laboral del Restaurante El sabor Paisita durante el periodo enero-febrero del año 2019, las variables inciden en mayor proporción a la productividad del personal.

García (2017) en su tesis *Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del Gad Portoviejo en el periodo 2017* tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción de los empleados del GAD de Portoviejo y planteo los siguientes objetivos específicos: Efectuar un diagnóstico de la situación actual en cuanto al clima organizacional de la empresa. Comprobar el grado de satisfacción laboral que tiene el personal del GAD Portoviejo. Medir y relacionar los niveles de satisfacción laboral y clima laboral de los empleados del GAD Portoviejo. La metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, el diseño fue no experimental y tuvo un tamaño de muestra de 100 colaboradores, su técnica fue la observación y el instrumento fue el cuestionario el cual arrojó los siguientes resultados: el 50% de los colaboradores están satisfechos con las condiciones físicas y materiales, el 54% de los colaboradores

esta satisfechos con que el desempeño de su labor tiene libertad para elegir su propio método de trabajo, el 70% de los colaboradores esta satisfecho con la relaciones interpersonales de sus compañeros en el trabajo, el 69% de los colaboradores estan satisfechos con la comunicación que se maneja dentro de su área de trabajo, el 65% de los colaboradores esta satisfecho con la retribucion economica por el buen desempeño de sus labores, el 79% de los colaboradores esta satisfecho con la forma que tiene el jefe de administrar su área, el 72% de los colaboradores esta satisfecho con las oportunidades que les brinda la jefatura de área para demostrar sus habilidades, el 55% de los colaboradores esta satisfecho con la remuneración salarial que percibe en su trabajo, el 65% de los colaboradores estan totalmente de acuerdo ya que la jefatura de área les brinda oportunidades para que exploren nuevos campos y acciones hacia su trabajo, el 75% de los colaboradores estan totalmente de acuerdo ya que cuentan con la flexibilidad necesaria para realizar su trabajo de la manera más eficaz, el 62% de los trabajadores esta totalmente de acuerdo en que la jefatura del área los motiva y los alienta a tomar mejores decisiones y a asumir riesgos mayores en cuanto a sus puestos de trabajo o las actividades que se les presenten, el 76% de los trabajadores manifiestan que las reglas y políticas de la institución si son cumplidos en su totalidad, el 78% de los trabajadores esta totalmente de acuerdo en que si existe una percepción compartida de cuáles son las metas y objetivos de la empresa, el 78% de los trabajadores está totalmente de acuerdo ya que el aporte de sus labores ayuda a realizar que las metas y los objetivos de la institución se cumplan, el 81% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en la manera que el jefe de área si provee un ambiente ameno para que sus

empleados pueden trabajar en equipo sin ningún problema sus trabajadores, el 79% de los trabajadores está totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo que cumplen por departamentos es vital e importante para la institución, el 73% de los colaboradores está totalmente de acuerdo ya que las actividades están orientadas a mantener un buen trabajo en equipo y así lograr un crecimiento tanto personal como profesional. Se concluye en que la influencia que tiene el clima laboral sobre la satisfacción de los empleados del GAD Portoviejo es positiva, los trabajadores tienen un alto grado de motivación y satisfacción.

Lara (2019) en su tesis *Clima laboral y Engagement: evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada* tuvo como objetivo general: Establecer si existe una correlación entre el clima laboral y el engagement laboral. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Evaluar los niveles de compromiso laboral de los trabajadores. Evaluar los niveles de clima organizacional de los trabajadores. Analizar los niveles de las dos variables con demográficos relevantes y del puesto que ocupan. La metodología estuvo basada en una investigación de enfoque cuantitativo, de corte transversal, se utilizó una muestra de 112 trabajadores de una empresa de ventas y servicios de seguridad privada del estado de Sinaloa, se utilizó instrumentos validados psicométicamente, los cuales arrojaron los siguientes resultados: el 29.5% son mujeres, el 70.5% son hombres, el 42% esta entre 41 y 50 años, el 29.5% de los colaboradores son del área de servicios técnicos, el clima laboral general se encuentra en un rango medio con una mediana de 50.4, los aspectos físicos se encuentran en un rango bajo con una mediana de 51.2, la normatividad esta en un rango medio con una mediana de 50.8 y la innovación esta en un rango bajo, el vigor tiene un rango

medio con una mediana de 52, la dedicación se encuentra en un rango medio con una mediana de 50.7, la absorción se encuentra en un rango medio con una mediana de 51.4. La investigación concluye en que la empresa tiene un clima organizacional medio en sus diversos factores, pero también existen áreas de oportunidad importantes a intervenir antes de que se conviertan en focos rojos siendo los factores con mayor problema los aspectos físicos y normatividad lo que afecta al clima laboral total de la organización.

Antecedentes Nacionales

Loyola & Hernández (2019) en su tesis titulada *Clima laboral y la calidad de servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018* posee como objetivo general: Determinar el grado de relación entre el clima laboral y el servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín 2018 y sus objetivos específicos son: conocer el grado de relación entre el clima laboral a nivel individual y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2019. Conocer el grado de relación entre el clima laboral a nivel interpersonal y la calidad de servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018. Conocer el grado de relación entre el clima laboral a nivel organizacional y la calidad de servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018. La metodología usada es de tipo no experimental, de observación directa, diseño descriptivo correlacional y el método de investigación es inductivo analítico ya que analizó los datos particulares para llegar a los hechos generales, la muestra la obtuvo mediante el cálculo de la fórmula de estadística finita de un

total de 58 encuestados. Los resultados que obtuvo fueron: el 74% considera que el clima laboral se encuentra en un nivel medio con puntajes entre 41 y 50 puntos el 17% considera que el nivel del clima laboral es alto con puntajes entre 51 y 60 puntos, el 9% considera que el clima laboral es bajo, con puntajes entre 0 y 40 puntos, el clima laboral es explicada por el 4.44% de la calidad de servicio de las agencias de viaje, en cuanto al clima laboral a nivel individual y calidad de servicio fue de 0.11%, 0.74% respecto a la calidad de servicio, en cuanto a la promoción por redes sociales 0.08%. La investigación concluye en que el clima laboral y la calidad de servicio se relacionan directa y significativamente, los climas laborales a nivel individual se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio, los climas laborales a nivel interpersonal se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio, los climas laborales a nivel organizacional se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio.

Novoa & Regalado (2017) en su tesis titulada *Análisis de la relación entre el clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa – Piura y Chiclayo* tuvo como objetivo general: Analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes en la empresa Oltursa para las ciudades de Piura y Chiclayo y formulo los siguientes objetivos específicos: Realizar un diagnóstico estratégico de la empresa (filosofía, estructura, propuesta de valor), Analizar el clima laboral que se vive dentro de la empresa. Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo con el servicio que prestan tanto preventa como posventa. La metodología fue no experimental con un diseño correlacional y de enfoque cuantitativo, trabajo una

muestra de 13 trabajadores de Piura y 20 trabajadores de Lambayeque, seleccionados mediante un muestreo probabilístico, a quienes se les aplicó la escala de clima laboral CL-SPC. Los resultados arrojados fueron los siguientes: el 69.7% de los encuestados son hombres, el 33.3% tienen una edad entre 30 y 39 años, el 39.4% pertenecen al área de cargo, el 60.6% son trabajadores de la ciudad de Chiclayo, el 42,4% tiene un nivel muy favorable de autorrealización, el 45.5% tiene un nivel muy favorable de involucramiento familiar, en cuanto a la supervisión el 54.5% indica que es favorable, el 42.4% indica que la comunicación es favorable, las condiciones laborales 57.6% son muy favorables. Se concluyó que los trabajadores perciben el clima laboral de manera favorable, destacando el compromiso para el cumplimiento de las tareas, los usuarios de la empresa se sienten satisfechos por el servicio ofrecido, el clima laboral y la satisfacción al cliente tienen una correlación directa, la comunicación y autorrealización son las que mejor se asocian con la satisfacción al cliente.

Burga & Manrique (2017) en su tesis *Clima laboral y su relación con el engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas Alicorp S.A.A.* Tuvo como objetivo general: Determinar qué relación hay entre el clima laboral y el engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas Alicorp S.A.A en el 2017-2018. Y planteo los siguientes objetivos específicos: identificar la relación de la autonomía en el trabajo y el engagement de egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018. Conocer la relación de la motivación y el engagement de los egresados de programas de capacitación

laboral juvenil de las Escuelas Corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018. Identificar la relación entre la predisposición a los cambios tecnológicos y engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las Escuelas Corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018. Identificar la relación entre la recompensa y el engagement de los egresados de programas de capacitación laboral juvenil de las Escuelas Corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018. La metodología utilizada fue la siguiente: utilizó un diseño no experimental con corte transversal con un enfoque cuantitativo, tomo una muestra probabilística obteniendo 25 jóvenes que participaron en el programa. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta en físico. Que agrupa preguntas que fueron medidas en la escala Likert de 5 niveles, conto con un total de 40 preguntas, las cuales 20 se enfocan al clima laboral y a sus 4 grupos: autonomía, motivación, predisposición a los cambios tecnológicos y recompensa, las siguientes 20 preguntas son sobre engagement que se ordenan en 4 grupos: vigor, dedicación, absorción e intención. Al culminar la encuesta se obtuvo que: el 56% de los encuestados son de sexo femenino, el 44% de los encuestados tiene de 21 a 23 años, el 80% considera que el clima laboral es alto, el 44% de los encuestados indica que a veces sus decisiones conllevan al cumplimiento de objetivos, el 60% a veces tiene permitido tomar decisiones, el 60% indica que a veces su trabajo le ayuda a crecer profesionalmente, el 28% considera que siempre la presión que ejercen sobre ellos no es desmesurada, el 68% indica que a veces su trabajo es valorado, 36% a veces recibe capacitación adecuada para alcanzar las nuevas demandas de trabajo, 36% casi siempre se adapta a los cambios tecnológicos, el 36% casi siempre las nuevas tecnologías

influyen en su desempeño, el 40% casi siempre le pagan lo justo por su trabajo, el 40% a veces está satisfecho con los beneficios que recibe, el 80% de los encuestados considera que el engagement es alto, el 36% casi siempre realiza su trabajo con alegría, 32% casi siempre mantiene su energía durante la jornada laboral, 44% casi siempre continua trabajando incluso cuando las cosas no van bien, 48% a veces realiza horas extras para concluir su trabajo, 40% casi siempre demora menos en realizar actividades de rutina, 36% casi siempre realiza su trabajo con ganas, 40% casi siempre tiene tiempo libre en el que esta aburrido, 48% casi siempre recibe un sueldo que cumple sus expectativas, 40% siempre está cómodo con la infraestructura donde labora. La investigación concluye que el clima laboral se relaciona directa y positivamente con el engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018.

Huayta, Ramos & Tandaypan (2016) en su tesis *Clima laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; Lima 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el clima laboral influye en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; Lima 2016. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Analizar de que manera la comunicación influye en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; Lima 2016. Analizar de qué manera la remuneración influye en el desempeño del personal de la Empresa ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A; Lima 2016. La metodología usada fue de tipo aplicada y de diseño evaluativo, la muestra utilizada fue de 217 colaboradores de la empresa Ingenieros Civiles

y Contratistas Generales S.A. Se aplico un cuestionario que mostro los siguientes resultados: el 52.5% de colaboradores están de acuerdo que la comunicación es parte esencial para su correcto desempeño dentro de la empresa, el 62.7% de colaboradores están de acuerdo en que el sistema de comunicación de la empresa es adecuada, el 81.1% de colaboradores están de acuerdo en que en la empresa existe fluidez en la comunicación entre los jefes de área y el personal, el 81.1% de colaboradores están de acuerdo en que la remuneración del trabajador influye en el desempeño laboral, el 70% de colaboradores están de acuerdo en las escalas remunerativas asignadas por la empresa, el 56.7% de colaboradores están en desacuerdo en el nivel remunerativo que esta de acorde con las empresas del mismo rubro, el 48.4% de colaboradores están en desacuerdo en que el programa de capacitación de la empresa es el mas idóneo. El 53% de colaboradores están de acuerdo en que los cursos de capacitación permiten mejorar su desempeño laboral, el 53.5% de colaboradores están de acuerdo en que la capacitacion del personal proporcionada por la empresa constituye un elemento facilitador para el desempeño laboral, el 89.9% de colaboradores están de acuerdo en que la mejora del desempeño consiste en realizar su labor de forma adecuada y optimizando recursos, el 66.4% de colaboradores están en desacuerdo en que su eficiencia se debe a la capacitación que la empresa brindó, 88% de colaboradores están de acuerdo en la comunicación entre directivos con lleva a la optimización de recursos en la organización, el 59.9% de los colaboradores están de acuerdo en que se cumple con el menor tiempo posible en los procesos de la organización, el 50.7% de colaboradores están de acuerdo en que su desempeño ha mejorado en base a la comunicación que existe en la empresa, el 59.4% de colaboradores

están de acuerdo en que la remuneración adecuada logra una mejora en la efectividad del desempeño del personal, el 69.1% de los colaboradores están de acuerdo que una efectiva atención al cliente se consigue con un personal capacitado, el 52.5% de los colaboradores están muy de acuerdo en que el desempeño se relaciona directamente con el nivel remunerativo. La investigación concluye que la comunicación es parte esencial para el correcto desempeño de la empresa, la remuneración influye positivamente en el desempeño del personal, la empresa no cuenta con un programa de capacitación idóneo, el clima laboral influye en el desempeño del personal de la Empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A.

Antecedentes Locales

Pillaca (2019) en su tesis *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Consultoría y Ejecución de obras en general: Caso empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019* tuvo como objetivo general: Describir las características del clima laboral en la micro y pequeñas empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2019. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del comportamiento organizacional en la micro y pequeñas empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019. Describir las características de la Integración en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2019.

Describir las características del Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2019. Describir las características del Liderazgo en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2019. Describir las características de la práctica de Valores en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, en la Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. del Distrito de Ayacucho, 2019. La metodología estuvo basada en una investigación aplicada con enfoque cuantitativo. El diseño de investigación que se utilizó fue de nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal. La población muestral está conformada por 18 trabajadores de la Micro y pequeña Empresa LUCS consultores y contratistas generales S.R.L. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual arrojó los siguientes resultados: el 77.78% de los colaboradores indican que casi siempre su capacidad o rendimiento profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas, el 50% de los colaboradores indica que casi siempre su trabajo le ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando, el 77.78% de los colaboradores indican que casi siempre cuentan con todos los recursos o materiales, el 50% de los colaboradores indican que siempre están satisfechos con su trabajo en la organización, el 77.78% de los trabajadores indican que siempre sienten orgullo de trabajar en la empresa, el 67.67% de los trabajadores indican que casi siempre sienten que la empresa los valora, el 72.22% de los trabajadores indican que casi siempre están de acuerdo con el sueldo que perciben, el 33.33%

de los trabajadores indican que a veces ponen en práctica la planeación antes de iniciar sus actividades, el 33.33% de los trabajadores indican que a veces es organizado y ordenado, el 77.78% de los trabajadores indican que casi siempre tiene la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas, el 66.67% de los trabajadores indica que casi siempre la dirección está abierta a las sugerencias y consejos de los empleados, el 88.89% de los trabajadores indican que casi siempre tienen conocimiento sobre el proceso administrativo, el 83.33% de los trabajadores a veces puede tomar decisiones propias sin la necesidad de consultar con su jefe, el 55.56% de los trabajadores indica que casi siempre que la toma decisiones en la empresa es una actividad permanente y planificada, el 66.67% de los trabajadores indican que casi siempre resulta fácil comunicarse con los directivos y o personal, el 77.78% de los trabajadores indican que siempre la relación personal entre la jefatura y trabajadores es buena, el 77.78% de los trabajadores indican que casi siempre se practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa, el 88.89% de los trabajadores indican que casi siempre la organización fomenta y contribuye al cumplimiento de estos valores, el 88.89% de los trabajadores indican que casi siempre cumplen en su totalidad los valores, el 77.78% de los trabajadores indican que casi siempre se procuran por su desarrollo personal, el 100% de los trabajadores indican que casi siempre promueven el trabajo en equipo, el 88.89% de los trabajadores indican que casi siempre es proactivo, participativo y estimula el trabajo, el 55.56% de los trabajadores indican que casi siempre escucha a su equipo de trabajo y en conjunto elabora planes. La investigación concluye en que en existe un clima laboral favorable, ya

que en la empresa hay un buen comportamiento organizacional. Los trabajadores tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas, se practica el liderazgo. Los trabajadores tienen la capacidad o rendimiento profesional de los trabajadores de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas, los trabajadores tienen la facilidad de integrarse en actividades y tareas encomendadas en la empresa, a los trabajadores le resulta fácil comunicarse con directivos y o personal de otras áreas administrativas de la empresa, los trabajadores son proactivos, participativos y estimulan el trabajo, los trabajadores practican valores como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso en la empresa.

Sanchez (2019) en su tesis *Propuesta del manejo del Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019* tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del manejo del clima laboral que son requeridos en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. Describir las características de la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. Describir las características de la comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. Describir las características de la práctica de valores en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019 y elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019. La metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo. El diseño de

investigación fue no experimental- transversal, de nivel descriptivo. La población muestral fue de veinte micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario que consta de 17 preguntas cerradas, el cual arrojó los siguientes resultados: el 58% de los trabajadores consideran que la organización si tiene un buen clima laboral, el 45% de los trabajadores manifiesta que no se les motiva, el 53% de los trabajadores manifiesta que no se estimula el trabajo en equipo, el 42% de los trabajadores manifiestan que no existe una buena relación entre líder y subordinado, el 55% de los trabajadores manifiesta que el gerente si brinda confianza y apoyo a los colaboradores, el 37% de los trabajadores manifiesta que el lider no escucha a los trabajadores, el 55% de los trabajadores manifiesta que la empresa si cuenta con los materiales y recursos necesarios, el 69% de los trabajadores manifiestan que no se les brinda reconocimientos por los logros que obtienen, el 51% de los trabajadores manifiestan que no están de acuerdo con la remuneración que perciben, el 56% de los trabajadores manifiestan que no se sienten a gusto con el trabajo que realizan, el 71% de los trabajadores manifiestan que no se les brinda oportunidades de desarrollo personal y profesional, el 47% de los trabajadores manifiestan que no existe comunicación fluida entre todos los colaboradores, el 53% de los trabajadores manifiestan que no cooperan entre si, el 58% de los trabajadores manifiestan que no se sienten acogidos por los compañeros de área, el 51% de los trabajadores manifiestan que si existe un código de ética dentro de la empresa, el 75% de los trabajadores manifiestan que si existe el compromiso de su persona con la empresa, el 62% de los trabajadores manifiestan que si existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes. La

investigación concluye en que el clima laboral no es adecuado y favorable en las empresas, ya que la buena motivación laboral es baja , la estimulación del trabajo en equipo no es la adecuada, la comunicación es asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

En la realidad peruana las micro y pequeñas empresas son definidas como unidades económicas que desarrollan diversas actividades como son: la producción, comercialización, transformación y extracción de bienes además de prestar diversos servicios, según la demanda lo requiere. Como se puede apreciar, el estado muestra en su Ley N° 28015 (2003) - Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, donde define a la micro y pequeña empresa de la siguiente manera:

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.

Cabe resaltar que para la creación de una micro empresa se debe ser una persona natural la cual obtiene un Registro Único de Contribuyente (RUC) iniciado con el número 10 o una persona jurídica el cual obtiene un Registro Único de Contribuyente (RUC) iniciado con el número 20, como se puede apreciar en la

Ley del Registro Único de Contribuyentes, el fin de estas micro y pequeñas empresas es aportar tributos que son administrados por la SUNAT como se establece en las leyes vigentes, así generar movimiento económico al país y en beneficio de la sociedad peruana.

Características

En el artículo 3 de la Ley N° 30015 (2013) – Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, se establece que las siglas MYPE, se refieren a las micro y pequeñas empresas, las cuales poseen las siguientes características concurrentes.

La micro empresa puede poseer de uno (1) a diez (10) colaboradores como máximo a diferencia de la pequeña empresa que puede poseer de uno (1) hasta (100) trabajadores como máximo.

La micro empresa puede tener un total de 150 Unidades impositivas tributarias (UIT) de ventas anuales como máximo a diferencia de la pequeña empresa que puede tener hasta 1700 Unidades impositivas Tributarias (UIT) de ventas anuales como máximo, así mismo el máximo de las ventas anuales de una pequeña empresa será establecido cada dos (2) años dependiendo a la variación del Producto Bruto Interno (PBI) nominal durante el mencionado periodo, dicha determinación la realizara el Ministerio de Economía y Finanzas mediante Decreto Supremo.

Las políticas públicas de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa se promoverán mediante los criterios de medición de las entidades

públicas o privadas que ayudaran a construir una base de datos homogéneas que deben dar coherencia al diseño y aplicación de las mismas.

Las micro y pequeñas empresas deberán estar inscritas en el Registro de la Micro y Pequeña Empresa /REMYPE) con el fin de acceder a los beneficios que otorga la ley MYPE, como la reducción en el pago de la renta, cabe resaltar que no pueden acceder al registro las micro y pequeñas empresas del rubro de casinos, bares, discotecas y juegos al azar, para dicho registro se necesita el Registro Único de Contribuyentes (RUC), usuario y Clave Sol y la inscripción se realiza a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

La micro y pequeña empresa surge como alternativa de solución a los altos índices de pobreza que surgió en la lima metropolitana debido a la centralización en el Perú, el desempleo excesivo debido a que los pobladores de los diversos rincones del Perú desde la sierra hasta la costa decidían emigrar a la capital del país con el fin de conseguir mejores condiciones de vida, así la ciudadanía tuvo que ingeniárselas para poder obtener ingresos ya sea de manera formal o informal. El surgimiento de la micro y pequeña empresa fue una alarma social que ocasiono una serie de políticas públicas, que benefician al trabajador público. (Tello, 2014).

La importancia de la micro y pequeña radica en que es un factor determinante en la economía peruana, genera empleo y contribuyen en la producción de la gran empresa, si bien es cierto existe debilidad en el sector y existe una extrema informalidad estas pueden ser combatidas por las diversas entidades del sector

público, implementando políticas agresivas para las micro y pequeñas empresas.

Impacto de la micro y pequeña empresa en el Perú

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en la economía nacional, siendo la mayor unidad empresarial con un porcentaje del 99% en la economía nacional, además que crean hasta un 85% de puestos de trabajo anualmente, además de aportar el 40% del total del Producto Bruto Interno (PBI) producido por el país.

En su artículo Gomero (2015), señala que Lima centraliza las micro y pequeñas empresas con un total de 47.3% de ellas siendo dicha región el gran aportante de la riqueza del país, en el caso de Huancavelica, Apurímac, Pasco y Ayacucho tienen una concentración del 0,4% a 1.2% siendo de manera limitada debido a la situación geográfica. En Piura, Lambayeque, la Libertad, Ica existe gran emprendimiento en el sector de exportación donde las áreas están en constante fortalecimiento.

CLIMA LABORAL

Clima

El clima se refiere al estado o las condiciones de la atmósfera que intervienen en una determinada zona, conocido como las condiciones y circunstancias en algún determinante social. El clima es un elemento importante en cada ámbito existente y establecer las actividades propicias para conocer los parámetros o como se componen sus formas.

Laboral

Hacer referencia a todos aquellos elementos o situaciones que se vinculan de alguna forma con el trabajo, cualquiera sea su rubro desde actividades físicas hasta actividades intelectuales por las cuales se reciba algún tipo de incentivo o remuneración, ya sea en el marco corporativo o de índole social. En gran amplitud hace referencia a los individuos o colaboradores una empresa o de un área de la empresa, ya que es él o ella quien llevara a cabo los aspectos laborales que beneficiaran dicha empresa. Así este adjetivo califica y relaciona a las actividades que tienen un interés o propósito, de un conjunto de personas de alcanzar un bien social.

Clima Laboral

Considerando que las dos anteriores definiciones sobre clima “condiciones de una determinada atmosfera” y laboral “elementos que vinculan alguna forma de trabajo” se puede dar una definición acerca del clima laboral, que en este caso se enfocaría en las micro y pequeñas empresas que desean tener un agradable clima laboral, donde sus trabajadores se sientan satisfechos de realizar sus actividades cotidianas y que estas repercutan en el cumplimiento de objetivos y metas y sobre todo en la rentabilidad, para ello es necesario emplear algunas estrategias que mantengan satisfechos a los colaboradores. Una definición más puntual es la que nos da Rubio (2019) el cual menciona que “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. 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 laboral”.

De Bordas (2016) refiere “Un buen clima laboral redundante en una mayor satisfacción en el trabajo, a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación. Así mismo, numerosos estudios han demostrado una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción del empleado, la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizaciones”

Así también Rengifo, Rojas & Cruz (2017) nos dice “El clima laboral es el conjunto de características permanentes que describen o distinguen una organización de otra y que determinan el comportamiento de las personas en la misma. Esta referida a como los individuos perciben la situación y el contexto en el que desarrollan su actividad laboral, ya sea a nivel de variables físicas, ambientales, de relaciones o de estructura organizativa”

Características del Clima Laboral

El clima laboral posee características que van en constante cambio mediante el mundo empresarial se va globalizando, hoy en día es de suma importancia satisfacer a los clientes externos de la empresa, por ello es importante que nuestros clientes internos es decir los colaboradores se sientan satisfechos con su entorno y puedan realizar de manera efectiva su trabajo. Una de sus principales características es que se obtiene beneficios al emplearla, por ello el clima laboral es dinámico porque cambia en cuanto se presenten diversas situaciones en la organización y lo que es lo que los colaboradores perciben de ella.

Es importante comprender que dentro de las empresas el clima laboral recibe el comportamiento y actitud de los colaboradores, además que podría afectar dichos impactos, también pueden ser afectados por variables estructurales de la organización que pueden ser, el estilo de liderazgo y dirección, políticas y planes de la empresa. Es importante recalcar que la percepción del trabajador es fundamental para la construcción del clima esta a su vez interviene en la comunicación, motivación y toma de decisiones. (Enriquez & Calderón, 2017).

Importancia del Clima laboral

La importancia del clima laboral recae en la satisfacción que tiene el talento humano de la empresa y en la manera en que esta se desarrolla dentro de la organización, para ello es de vital importancia tener en cuenta diversos aspectos que integran el lugar del trabajo como son las condiciones sociales, psicológicas, según Bordas (2016) la importancia del clima laboral recae en la descripción del clima laboral a los ojos del trabajador y no tanto a la evaluación, por ello es importante priorizar la satisfacción del trabajo más que describirlo.

2.3. Marco Conceptual

Clima Laboral: Es el lugar donde se realizan las tareas laborales cotidianas, este clima influye en la satisfacción de los colaboradores por ende en la productividad de los mismos, los cuales podrían beneficiar o dañar a la entidad donde se presta el servicio.

MYPE: Siglas de micro y pequeñas empresas que son unidades económicas que se dirigen por personas naturales o jurídicas, las cuales se encargan de realizar actividades de extracción, transformación, producción de bienes y prestar servicios.

UIT: Siglas de unidad impositiva tributaria, que es el valor de referencia que se utiliza por las normas tributarias, con el fin de establecer impuestos, multas o infracciones hacia las personas jurídicas o naturales.

RUC: Siglas de Registro Único de Contribuyentes, es el padrón que contiene los datos de identificación de personas naturales o jurídicas que se han inscrito para realizar actividades económicas, es único y obligatorio en cualquier declaración o trámite que se realice en la sunat.

Estructura: Es el entorno o ambiente dentro del trabajo, las cuales relacionan al talento humano y a la organización el cual pone una disposición y el orden dentro de la empresa, tiene como fin mantener una ley que rijan las conexiones estables de los involucrados.

Motivación: Es el nivel de percepción de los trabajadores, hacia el énfasis que le otorga la organización el cual podría dar un inicio dinámico al

comportamiento que ellos desarrollan dentro de la empresa, es decir aspecto determinante de una acción.

Reconocimiento: Es el nivel de percepción de los trabajadores, hacia el reconocimiento proporcionado por las labores que emplean día a día y el valor agregado que aportan en beneficio de la organización.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación “Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tour del distrito de Ayacucho 2019.” no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019” se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental, ya que no hubo manipulación deliberada de la variable Clima Laboral, solo se observó los fenómenos como tal y como actúan en su contexto natural, sin tener algún tipo de modificación.

Fue transversal, ya que el trabajo de investigación “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019.” se realizó en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin durante el año 2019.

Fue descriptivo, porque en el trabajo de investigación titulada “Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019” porque se describieron las características de la variable Clima Laboral y características de las micro y pequeñas empresas.

4.2. Población y Muestra

Población:

Estuvo conformada por 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours del distrito de Ayacucho, 2019. Esta micro empresa se encuentra registrada en la Mincetur que se encarga de supervisar y evaluar acciones del sector comercio en Ayacucho. (Anexo 3)

Muestra:

Se utilizó una muestra de 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours del distrito de Ayacucho, 2019.

4.3. Definición y Operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Clima laboral	El clima laboral es el ambiente en la que los trabajadores desarrollan a cabo las diversas labores organizacionales, en mayor escala es la percepción que obtiene el talento humano de las diversas características que posee la empresa y como esta percepción actúa en los resultados que muestran los colaboradores de la empresa y la rentabilidad que ella produce para los colaboradores.	Los colaboradores de la micro y pequeñas empresas tienen diversas características como son: la estructura, la motivación y el reconocimiento que influyen de manera directa en el ambiente donde realizan su trabajo cotidiano de manera eficiente y eficaz.	Estructura	Es favorable el clima laboral	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca	
				Ambiente organizacional	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca	
				Identificación con la empresa	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca	
				Definición de roles	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca	
Cooperación	Nominal				
- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca					

			Motivación	Valoración del trabajo	Nominal
				- Siempre	
				- Algunas veces	
				- Pocas veces	
				- Nunca	
				Satisfacción	Nominal
				- Siempre	
				- Algunas veces	
			- Pocas veces		
			- Nunca		
Oportunidades	Nominal				
- Siempre					
- Algunas veces					
- Pocas veces					
- Nunca					
Desarrollo profesional	Nominal				
- Siempre					
- Algunas veces					
- Pocas veces					
- Nunca					
Remuneración	Nominal				
- Siempre					
- Algunas veces					
- Pocas veces					
- Nunca					
Reconocimiento	Importancia del trabajo	Nominal			
	- Siempre				
	- Algunas veces				
	- Pocas veces				

				- Nunca	
				Distinción	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces - Nunca	
				Estímulo	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces -Nunca	
				Celebración	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces -Nunca	
				Refuerzo	Nominal
				- Siempre - Algunas veces - Pocas veces -Nunca	

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, ya que es una técnica de investigación el cual consiste en una interrogación verbal o escrita, a un grupo de personas con el fin de conseguir una determinada información que es necesaria para la investigación.

El instrumento utilizado para la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado por 15 preguntas las cuales se distribuyeron en tres partes: las cinco primeras preguntas se refirieron a la estructura la cual responde el objetivo específico número uno, las cinco siguientes preguntas estuvieron referidas a la motivación la cual buscan responder el objetivo específico número dos y las últimas cinco preguntas estuvieron referidas al reconocimiento que responden el objetivo específico número tres. Anexo 6

4.5. Plan de Análisis

El procesamiento de datos se dio mediante tablas de frecuencia, los cuales mostraron la variable Clima Laboral y sus diferentes dimensiones: Estructura, Motivación, Reconocimiento, así mismo las figuras son mostradas a través de porcentajes parciales y totales como sustento a las tablas de frecuencia, elaborados con el programa Excel, donde se validaron la obtención de datos, se utilizó el programa PDF para presentar el trabajo de investigación final, el programa turnitin para la verificación de la autenticidad del trabajo y que no exista plagio y el Power Point- PPT para la presentación de aspectos fundamentales para la ponencia.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viaje-caso empresa A & R tours del distrito de Ayacucho, 2019?	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características del clima en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las principales características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. - Describir las principales características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. - Determinar las principales características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019. 	Clima laboral	<p>Población:</p> <p>Estuvo conformada por 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours del distrito de Ayacucho, 2019.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se utilizó una muestra de 11 trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours del distrito de Ayacucho, 2019</p>	<p>Fue de diseño de investigación experimental transversal descriptivo.</p> <p>Fue no experimental, ya que no hubo manipulación deliberada de la variable Clima Laboral.</p> <p>Fue transversal, ya que el trabajo de investigación “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019” se realizó en un tiempo determinado teniendo un inicio y un fin durante el año 2020.</p> <p>Fue descriptivo, porque en el trabajo de investigación titulado “Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro agencias de viaje-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019. se describieron las características de la variable Clima Laboral y no existió manipulación de la variable, mostrándola tal cual se exhibe en la realidad.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7. Principios Éticos

En el presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes Principios éticos:

Protección a las personas, se respetó la confidencialidad y privacidad de los participantes, ya que participaron de manera voluntaria aportando información a la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado, se le pidió autorización al representante de la micro y pequeña empresa A&R tours mediante escrito para realizar la investigación, los trabajadores fueron previamente informados de cuál era el fin de la encuesta y se les presento un consentimiento informado y se respetó que algunos participantes no desearan firmar el consentimiento, por ello se justifica que la información obtenida es verídica mediante una declaración jurada. (Anexo 4)

Beneficencia no maleficencia, la información solicitada a los trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours, se realizó de manera ordenada, oportuna respetando un tiempo y en lugar adecuado, teniendo en cuenta el respeto hacia la opinión de los trabajadores.

Justicia, la información que se solicitó a los trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours fue plasmada en su manera original, respetando su aporte y la verdad de la información, se le entregaran los resultados de la investigación vía correo electrónico.

Integridad Científica, se respetó la propiedad intelectual, dignidad de la persona, la veracidad, el honor y la libertad. Las informaciones utilizadas en este trabajo de investigación fueron para fines exclusivamente académicos.

Cuidado al medio ambiente y la biodiversidad, se respetó el cuidado del medio ambiente, al utilizar medios electrónicos para el recojo de la información en cuanto no sea absolutamente necesario la impresión de documentos, se desconectó todo material eléctrico como la computadora e impresora al finalizar cada jornada de desarrollo del trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Estructura	N	%
Es favorable el clima laboral		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	5	45.45
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Ambiente Organizacional		
Siempre	4	36.36
Algunas veces	5	45.45
Pocas veces	2	18.18
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Identificación con la empresa		
Siempre	2	18.18
Algunas veces	3	27.27
Pocas veces	4	36.36
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00
Definición de roles		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	4	36.36
Pocas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Cooperación		
Siempre	0	0.00
Algunas veces	4	36.36
Pocas veces	5	45.45
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019.

Tabla 2

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Motivación	N	%
Valoración del trabajo		
Siempre	3	27.27
Algunas veces	4	36.36
Pocas veces	3	27.27
Nunca	1	9.09
Total	11	100.00
Satisfacción		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	5	45.45
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Oportunidades		
Siempre	2	18.18
Algunas veces	3	27.27
Pocas veces	4	36.36
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00
Desarrollo profesional		
Siempre	0	0.00
Algunas veces	2	18.18
Pocas veces	4	36.36
Nunca	5	45.45
Total	11	100.00
Remuneración		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	4	36.36
Pocas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019.

Tabla 3

Características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Reconocimiento	N	%
Importancia de su trabajo		
Siempre	4	36.36
Algunas veces	5	45.45
Pocas veces	2	18.18
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Distinción		
Siempre	5	45.45
Algunas veces	6	54.55
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Estimulo		
Siempre	6	54.55
Algunas veces	4	36.36
Pocas veces	1	9.09
Nunca	0	0.00
Total	11	100.00
Celebración		
Siempre	0	0.00
Algunas veces	6	54.55
Pocas veces	3	27.27
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00
Refuerzo		
Siempre	0	0.00
Algunas veces	6	54.55
Pocas veces	3	27.27
Nunca	2	18.18
Total	11	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1 Características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Es favorable el clima laboral en la empresa: el 54.55% de los trabajadores mencionaron que el clima laboral en la empresa siempre es favorable (Tabla 1) Estos resultados coinciden con los resultados de Novoa & Regalado (2017) quien indica que el 45.5% de los colaboradores muestran que el clima laboral es muy favorable a su vez contrastan con los encontrados por Loyola & Hernández (2019) que menciona que el 74% de los colaboradores tienen un clima laboral de nivel medio. Estos resultados demuestran que, en la actualidad los trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro agencia de viajes A&R tours del distrito de Ayacucho 2019 en la mayoría se sienten satisfechos con el clima laboral que posee su trabajo, pero en algunos casos esta respuesta varia porque solo algunas veces se siente favorable el clima laboral.

Ambiente Organizacional: el 45.45% de los trabajadores mencionaron que algunas veces su área de trabajo es amplio y ventilado (Tabla 1) estos resultados coinciden con Gonzales, Correa & Pazmiño (2019) quien menciona que el 71% de sus trabajadores cuentan con condiciones medianamente positivos de espacio, ruido, temperatura e iluminación que le permiten desempeñar su trabajo con normalidad, a su vez contrastan con los resultados de Novoa & Regalado (2017) quien indica que el 57.6% de los trabajadores considera que las condiciones laborales son muy favorables. Estos resultados indican que el área de trabajo de

la micro y pequeña empresa A&R tours es medianamente adecuada y que desean mejorar.

Identificación con la empresa: El 36.36% de los trabajadores indica que pocas veces se sienten identificados con los objetivos, misión, visión y objetivos de la empresa (Tabla 1) estos resultados coinciden con los resultados de García (2017) quien indica que el 78% de los trabajadores esta totalmente de acuerdo con la identificación de las metas y objetivos de la institución. Estos resultados demuestran que en la actualidad demuestran que los trabajadores de la micro empresa A&R tours se sienten identificados con los objetivos misión y visión de la empresa, sintiendo que es su cómo su propia empresa y familia.

Definición de roles: El 54.55% de los encuestados indica que siempre conoce sus roles y responsabilidades, el 36.36% de los encuestados indica que algunas veces conoce sus roles y responsabilidades, el 9.09% de los encuestados indica que pocas veces conoce sus roles y responsabilidades (Tabla 1) .Estos resultados demuestran que los trabajadores de la micro empresa A&R tours conocen sus roles y responsabilidades ya que se encuentran bien definidos por la empresa.

Cooperación: el 45.45% de los colaboradores indica que pocas veces hay cooperación de los colaboradores es efectiva en la empresa (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados de Sanchez (2019) quien indica que el 53% de trabajadores no cooperan entre sí. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la micro empresa A&R tours no tienen una colaboración efectiva debido a la falta de trabajo en equipo.

Tabla 2 Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Valoración del trabajo: el 36.36% de los colaboradores indican que algunas veces siente que su trabajo es valorado (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados de Gonzales, Correa & Pazmiño (2019) el cual manifiesta que el 68% de los trabajadores a veces siente que su trabajo es valorado, finalmente estos resultados contrastan con los de Novoa & Regalado (2017) quien manifiesta que el 48.5% de los colaboradores que indican que se valoran los altos niveles de desempeño de manera favorable. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours solo se sienten algunas veces que su trabajo es valorado por sus jefes o supervisores.

Satisfacción: el 54.55% de los colaboradores indican que siempre su puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral, el 45.45% de los colaboradores indica que algunas veces se les brinda motivación y satisfacción laboral (Tabla 2). Estos resultados demuestran que los trabajadores se sienten motivados y satisfechos en la micro y pequeña empresa A&R tours.

Oportunidades: el 36.36% indica que pocas veces tuvo la oportunidad de aprender y desarrollarse en su trabajo (Tabla 2). Estos resultados de Gonzales & Correa & Pazmiño (2019) quien manifiesta que el 32% de los trabajadores se mantienen insatisfechos porque las oportunidades de crecer son muy pocas, finalmente coinciden con los resultados de Loyola & Hernández (2019) quien indica que el nivel de desarrollarse es bajo. Estos resultados demuestran que los

trabajadores tienen pocas oportunidades de aprender y desarrollo profesional debido a falta de capacitación e interés de los jefes.

Desarrollo profesional: el 45.45% indico que nunca tuvo oportunidad de desarrollo profesional (Tabla 2). Estos contrastan con los resultados de Sanchez (2019) quien indica que el 71% de los colaboradores manifiestan que no se les brinda oportunidades de desarrollo profesional y personal. Estos resultados demuestran que la micro y pequeña empresa A&R tours no brinda oportunidades de desarrollo profesional a sus trabajadores, con programas de capacitación o pasantías.

Remuneración: el 54.55% indico que siempre tiene una remuneración justa (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los de Huayta, Ramos & Tandaypan (2016) quien indica que 70% de los colaboradores esta de acuerdo con las escalas remunerativas asignadas por la empresa, finalmente contrasta con los resultados de Gonzales, Correa & Pazmiño (2019) quien manifiesta que el 48% que casi siempre el sueldo que recibe cumple sus expectativas. Estos resultados demuestran que la remuneración que perciben los trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours son justas.

Tabla 3 Características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

Importancia de su trabajo: el 45.45% indico que algunas veces (Tabla 3) coinciden con los resultados de Novoa & Regalado (2017) quien manifiesta que el 30.3% considera que los supervisores expresan reconocimiento por los logros.

Estos resultados demuestran que en la micro y pequeña empresa A&R tours, el jefe intenta hacer sentir que los colaboradores realizan de manera correcta su trabajo

Distinción: el 54.55% indico que algunas veces, el 45.45% de los colaboradores indico que siempre (Tabla 3). Estos resultados demuestran que en la micro y pequeña empresa A&R tours se reconoce el desempeño de todos los trabajadores por igual sin necesidad de prestar algún tipo de privilegio para alguno de los trabajadores.

Estímulo: el 54.55% indico que siempre (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los de Gonzales, Correa & Pazmiño (2019) quien manifiesta que el 40% recibe algún tipo de reconocimiento casi siempre. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la empresa A&R tours reciben estímulos y reconocimiento por parte de los jefes o supervisores.

Celebración: el 54.55% indico que algunas veces, el 27.27% indico que pocas veces y el 18.18% indico que nunca (Tabla 3). Estos resultados demuestran que en la micro y pequeña empresa A&R tours no se celebran todas las ocasiones especiales, olvidando que los trabajadores se deben sentir importantes ante sus logros o fechas especiales.

Refuerzo: El 54.55% indico que algunas veces, el 27.27% indico que algunas veces, el 18.18% indico que nunca (Tabla 3). Estos resultados demuestran que en la micro y pequeña empresa A&R Tours solo se dan refuerzos algunas veces, ignorando la capacitación constante y la importancia de la productividad y eficiencia.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores señala que el clima laboral es favorable, debido a que la relación entre todos los miembros es cordial y amena, no poseen un área de trabajo amplio y ventilado, ya que el lugar de trabajo para algunos de los trabajadores, porque en su mayoría realizan trabajo de campo, no se sienten identificados con los objetivos, misión y valores de la empresa, porque no se tienen dichos documentos delimitados, los trabajadores conocen sus roles y responsabilidades, ya que cada quien realiza sus labores en específico y algunas veces hay cooperación de los colaboradores es efectiva en la empresa, ya que trabajan en pequeños equipos.

La mayoría de los trabajadores siente que algunas veces su trabajo es valorado, el trabajo les brinda motivación y satisfacción laboral, solo la minoría tiene oportunidad de aprender y desarrollarse en su trabajo y no a todos se les ofrece oportunidades de desarrollo profesional y cuentan con una buena remuneración justa por el trabajo que brindan, al tener desconocimiento de temas de capital humano el representante de la micro y pequeña empresa solo brinda oportunidades a sus trabajadores con mayor trayectoria laboral lo que ocasiona que exista incomodidad y sentido de preferencia por el resto de trabajadores.

La mayoría de los trabajadores siente que algunas veces su jefe les hace sentir que están haciendo bien su trabajo, consideran que el jefe a veces reconoce su desempeño, reciben diversos estímulos, solo se celebran ocasiones especiales con algunos de los trabajadores y solo algunas veces se recibió refuerzo en los últimos meses. El representante solo toma importancia a los trabajadores más antiguos, ignorando al resto de personal sobre los temas mencionados.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Tener a los trabajadores instalados en espacios ventilados y bien señalados que les brinde seguridad, además de brindarles mobiliarios en buen estado y las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Aplicar un sistema de gestión de personas, aplicando procesos para mejorar carencias en clima laboral, se debe aplicar en todos los trabajadores de la micro y pequeña empresa.

Brindar capacitación en temas de importancia, con el fin de que todo el personal se sienta valorado y apoyado en el desarrollo profesional, promover de cargo o mostrar un grado de confianza que apoye a que los colaboradores se sientan motivados, enviar correos electrónicos con palabras de aliento de manera semanal con el fin de que los colaboradores empiecen la semana motivados e inspirados.

Incorporar sistemas de aplicación de recompensas económicas, según su productividad que cada trabajador posee, además de brindar reconocimiento escrito u oral cada vez que el trabajador alcance una meta en la organización o en su vida cotidiana. Publicar Ranking públicos según la clasificación de los trabajadores mejores desenvueltos de manera semanal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Uned.
- Burga, j., & Manrique, N. (2017). *Clima laboral y su relación con el Engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas: Alicorp S.A.A*. Lima: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas.
- Enriquez, M., & Calderón, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador. 1-13.
- Escalante, H. (16 de Mayo de 2017). En Ayacucho 80% de empresas creadas están destinadas al fracaso. *Diario Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-80-de-empresas-creadas-estan-destinados-al-fracaso-749942/>
- García, D. (2017). *Estudio del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los empleados del Gad Portoviejo en el periodo 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1056/1/ULEAM-RRPP-0025.pdf>
- Gomero, N. (2015). Concentración de las Mypes y su impacto en el crecimiento económico. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol.23 N° 43*, 29-39.
- Gonzales, P., Correa, J., & Pazmiño, V. (2019). *Análisis del Clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la ciudad de Armeaña entre Enero y marzo del año 2019*. Quindío, Colombia: Corporación Universitaria de Asturias, Programa de Administración de Empresas.
- Gutiérrez, G. (2013). *El comportamiento emprendedor en El Salvador: contexto, características y factores de éxito del emprendedor salvadoreño*. El Salvador: Universidad Internacional de Andalucía.

- Huayta, E., Ramos, D., & Tandaypan, M. (2016). *Clima Laboral y el desempeño del personal de la empresa Ingenieros Civiles y Contratistas Generales S.A.* . Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2191/TESIS%20ODE%20HUAYTA%20E.%2C%20RAMOS%20L.%20Y%20TANDAYPAN%20P.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lara, D. (2019). *Clima laboral y Engagement: Evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México, Los Reyes de Iztacala, México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2019/julio/0791723/Index.html>
- Ley N° 28015(2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa., (págs. 1-7). Lima. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Ley N° 30056 (2013). Ley que Modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el Desarrollo productivo y el crecimiento empresarial., (págs. 1-18).
- Loyola, P., & Hernández, D. (2019). *Clima laboral y servicio que brindan las agencias de viaje de turismo en el distrito de tarapoto, San Martín, 2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Novoa, M., & Regalado, T. (2017). *Análisis de la relación entre el clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa- Piura y Chiclayo*. Piura: Universidad de Piura.
- Pillaca, J. (2019). *Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: Caso empresa LUCS Consultores y Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/CLIMA_LABORAL_COMUNICACION_PILLACA_SOTO_JHOSELYN_ROSMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rengifo, M., Rojas, E., & Cruz, H. (2017). El clima Laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 380-382.
- Rubio, E. (25 de mayo de 2019). *Reglas de oro de un buen clima laboral en el mundo, semanario de economía familia, consumo y empleo seccion "Su dinero"*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.htm>
- Sanchez, T. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral e las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito Ayacucho, 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12712/AMBIENTE_LABORAL_%20CLIMA_LABORAL_SANCHEZ_AVILA_TARCIS_YOLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeña y mediana empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 1-20. Obtenido de [file:///C:/Users/DARIEN%20YAZITH/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DARIEN%20YAZITH/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(1).pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x	x	x									
6	Elaboración del instrumento de recolección de información											x					
7	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información																x
8	Recolección de datos																x
9	Presentación de resultados																x
10	Análisis e interpretación de los resultados																x
11	Redacción del informe preliminar																x
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación																x
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación																x
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																x
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 02. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.20	100	20.00
Fotocopias	0.10	200	20.00
Papel Bond A4	0.10	100	10.00
Lapiceros	0.50	5	2.50
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	4	200.00
Sub total			252.50
Gastos para recolectar información	0.50	4	2
Sub total			2
Total de presupuesto desembolsable			254.50
Presupuesto desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	34.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	37.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	44.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	51.00
Sub total			166.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto desembolsable			418.00
Total (S/.)			672.50

Anexo 3. Cuadro de Sondeo

N°	PERSONA NATURAL O JURIDICA	NOMBRE DE LA EMPRESA	DIRECCIÓN
1	Valdez Galvan, Rosario	WARY TOURS AYACUCHO S.A.C	Jr. Lima 138
2	Nomediano Morales, Marlene	FLY TRAVEL E.I.R.L.	Jr. 9 de Diciembre 118
3	Daniel Pantoja, Rodrigo	HUANTA TOURS S.A.C	Jr. Gerva Santillan 332
4	Del Pozo Pozo, Wilfredo	WILY TOURS E.I.R.L	Jr. 9 de Diciembre 209
5	Flores Sulca, Apolonio	URPILLAY TOURS E.I.R.L.	Jr. 28 de Julio
6	Mancilla Allpacca, Alejandro	A&R TOURS S.R.L	Jr. 9 de Diciembre 136
7	Villantoy Quispe, Maria	MOROCHUCOS S.R.L.	Jr. 9 de Diciembre 136
8	Ochatoma Aliaga, Ricardo	LIBERTADORES TOURS S.R.L.	Jr. La Libertad 714
9	Viajes & Negocios	NET TRAVEL S.A.C.	Jr. 9 de Diciembre 123
10	E&N Huamanga	HUAMANGA TOURS S.R.L.	Plaza portal Constitución 9
11	Emp. Promotora de Serv. Tours	ILLASUN -TURISMO S.A.C	Jr. Garcilazo de la Vega 463
12	Quispe Sulca, Oscar	SUMAQ WAYRA S.R.L.	Jr. 28 de Julio 508

Anexo 4: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE VIAJE -CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019. Y es dirigido por la investigadora QUISPE MORAN, Lizeth Ofelia de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre: *Alejandro Manrique Aligacca*

Fecha: *15/11/19*

Correo electrónico: *alejandroaligacca@hotmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador:

63308737



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE VIAJE -CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019. Y es dirigido por la investigadora QUISPE MORAN, Lizeth Ofelia de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre: *KKPAZET FERNANDEZ CHAVECA*

Fecha: *15/11/19*

Correo electrónico:

CHAVECAFERNANDEZ@GMAIL.COM

Firma del participante:

Firma del investigador:

63308737

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE VIAJE -CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019. Y es dirigido por la investigadora QUISPE MORAN, Lizeth Ofelia de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre: *Martini Maria Munaylla*

Fecha: *15 de Noviembre del 2019*

Correo electrónico: *moran.liz24@gmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador: *[Firma manuscrita]*
63308737

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE VIAJE -CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019. Y es dirigido por la investigadora QUISPE MORAN, Lizeth Ofelia de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje -Caso empresa A & R Tours del distrito de Ayacucho 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre: Roy Medina Bendozo

Fecha: 15 de noviembre del 2019

Correo electrónico: Kateft2870@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador:



DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lizeth Ofelia Quispe Moran, identificado (a) con DNI 63308737 y código de estudiante 3111141162 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los trabajadores de la micro y pequeña empresa A&R tours quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes – caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Ayacucho, 26 de Noviembre del 2020


Lizeth Ofelia Quispe Moran
DNI: 63308737

Anexo 5: Formato de Validación por los Expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **ROSMERY MORALES MONTES**, identificada con DNI N° **71791054**, Licenciada en Administración de Empresas con CARNET DE COLEGIO N° **22038**. He revisado el trabajo de investigación denominado: "CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIA DE VIAJE – CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019" que desarrolla la alumna: **QUISPE MORAN, LIZETH OFELIA**, CON DNI N° **63308737**, para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el investigador puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 16 de Junio del 2020



Lic. Adm. ROSMERY MORALES MONTES
N° DE LICENCIATURA: 22038

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo VICTOR MANUEL HUARANCCA ARANGO
identificado con DNI: 42317531, licenciado en
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
con CARNET DE COLEGIO N° 006332 He
revisado el trabajo de investigación denominado: "CLIMA LABORAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIA DE VIAJE –
CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019" que
desarrolla la alumna: QUISPE MORAN, LIZETH OFELIA, CON DNI 63308737,
para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.
Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de
optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el investigador puesto
que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la
realidad.

Ayacucho, 13 de Junio del 2020.


Victor M. Huarancca Arango
Carnet de Colegion N°

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **LIZ KARINA ARONES SOLIER** identificado con DNI: **40683432** licenciado en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** con CARNET DE COLEGIO N° **10644** He revisado el trabajo de investigación denominado: "CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIA DE VIAJE –CASO EMPRESA A&R TOURS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2019" que desarrolla la alumna: **QUISPE MORAN, LIZETH OFELIA**, CON DNI 63308737, para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por el investigador puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 15 de Junio del 2020



Anexo 6

Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

Señor(a) Trabajador

El presente cuestionario se dará de manera anónima y forma parte del trabajo de investigación titulada **Clima Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019**. Para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente su participación

Instrucciones:

En el presente cuestionario se presentan un grupo de características del Clima laboral, seguido de cuatro opciones que debe marcar con un aspa (X), como usted crea conveniente, teniendo presente los próximos criterios:

ESCALA DE VALORACIÓN			
Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
4	3	2	1

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN			
Estructura					
1	Es favorable el clima laboral en la agencia de viajes	4	3	2	1
2	Su lugar de trabajo es lo suficientemente amplio y ventilado	4	3	2	1
3	Se siente identificado con los objetivos, misión, valores de la empresa	4	3	2	1
4	Usted y sus compañeros conocen sus roles y responsabilidades	4	3	2	1
5	La cooperación de los empleados es efectiva a través de la empresa	4	3	2	1
Motivación					
6	Siente que su trabajo es valorado	4	3	2	1
7	Cree que su puesto de trabajo actual le brinda motivación y satisfacción	4	3	2	1
8	Durante el último año ha tenido oportunidades de aprender y desarrollarse en su trabajo	4	3	2	1
9	Considera que la agencia de viaje le brinda oportunidad de crecer profesionalmente	4	3	2	1
10	Considera que recibe una remuneración justa por sus labores desempeñadas	4	3	2	1
Reconocimiento					
11	Su jefe le hace sentir que lo que está haciendo en su trabajo es importante	4	3	2	1
12	Considera que su jefe reconoce su desempeño como lo hace de igual manera para todos sin ningún tipo de privilegios	4	3	2	1
13	Cuando realiza un trabajo bien hecho, recibe algún tipo de reconocimiento por parte de su jefe como estímulo, agradecimiento o felicitaciones	4	3	2	1
14	Las ocasiones especiales son celebradas de manera adecuada	4	3	2	1
15	Recibió refuerzo en los dos últimos meses	4	3	2	1

Anexo 7: Hoja de Tabulación

Características de la estructura en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Es favorable el clima laboral en la empresa	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Pocas veces			
	Nunca			
	Total	IIII-IIII-I	11	100.00
Su área de trabajo es lo suficientemente amplio y ventilado	Siempre	III	4	36.36
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Pocas veces	II	2	18.18
	Nunca			
	Total	IIII-IIII-I	11	100.00
Identificación con los objetivos, misión y valores de la empresa.	Siempre	II	2	18.18
	Algunas veces	III	3	27.27
	Pocas veces	IIII	4	36.36
	Nunca	II	2	18.18
	Total	IIII-IIII-I	11	100.00
Conoce sus roles y responsabilidades	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	III	4	36.36
	Pocas veces	I	1	09.09
	Nunca			
	Total	IIII-IIII-I	11	100.00
La cooperación de los colaboradores es efectiva en la empresa	Siempre			
	Algunas veces	III	4	36.36
	Pocas veces	IIII	5	45.45
	Nunca	II	2	18.18
	Total	IIII-IIII-I	11	100.00

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia

de viajes-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siente que su trabajo es valorado	Siempre	III	3	27.27
	Algunas veces	IIII	4	36.36
	Pocas veces	III	3	27.27
	Nunca	I	1	9.09
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Su puesto de trabajo le brinda motivación y satisfacción laboral	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Pocas veces			
	Nunca			
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Ha tenido oportunidades de aprender y desarrollarse en su trabajo	Siempre	II	2	18.18
	Algunas veces	III	3	27.27
	Pocas veces	IIII	4	36.36
	Nunca	II	2	18.18
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Considera que se le ofreció oportunidades de desarrollo profesional	Siempre			
	Algunas veces	II	2	18.19
	Pocas veces	IIII	4	36.36
	Nunca	IIII	5	45.45
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Considera que recibe una remuneración justa por su trabajo	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	III	4	36.36
	Pocas veces	I	1	9.09
	Nunca			
	Total	IIII-III-I	11	100.00

*Características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro
 agencia de viajes-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Su jefe le hace sentir que está haciendo bien su trabajo	Siempre	III	4	36.36
	Algunas veces	IIII	5	45.45
	Pocas veces	II	2	18.18
	Nunca			
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Considera que su jefe reconoce su desempeño como el de los demás sin ningún tipo de privilegio	Siempre	IIII	5	45.45
	Algunas veces	IIII	6	54.55
	Pocas veces			
	Nunca			
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Recibe algún tipo de estímulo	Siempre	IIII	6	54.55
	Algunas veces	III	4	36.36
	Pocas veces	I	1	9.09
	Nunca			
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Las ocasiones especiales son celebradas adecuadamente	Siempre			
	Algunas veces	IIII	6	54.55
	Pocas veces	III	3	27.27
	Nunca	II	2	18.18
	Total	IIII-III-I	11	100.00
Recibió refuerzo en los dos últimos meses	Siempre			
	Algunas veces	IIII	6	54.55
	Pocas veces	III	3	27.27
	Nunca	II	2	18.18
	Total	IIII-III-I	11	100.00

Anexo 8

Figuras

Características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

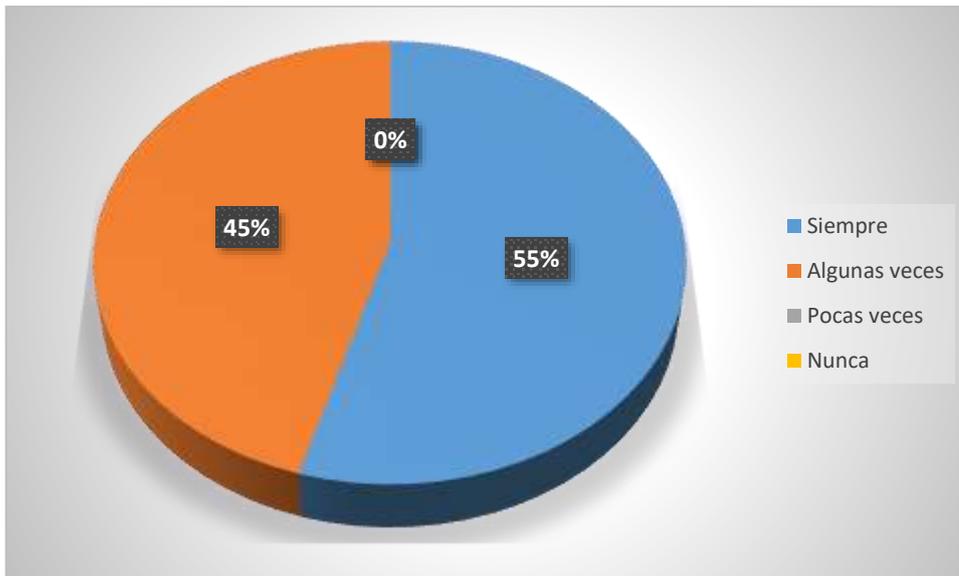


Figura 1. Es favorable el clima laboral en la empresa

Fuente: Tabla 1

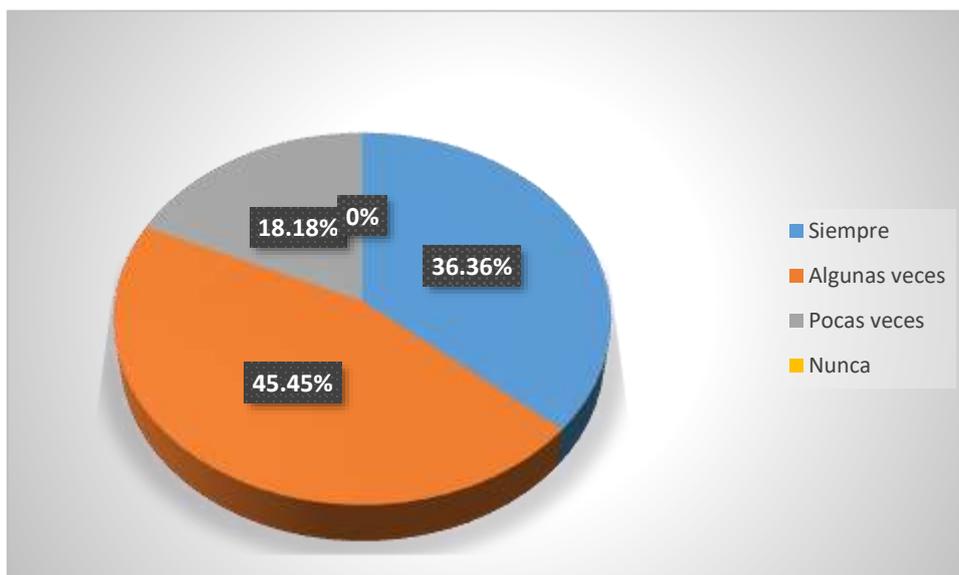


Figura 2. Ambiente Organizacional

Fuente: Tabla 1

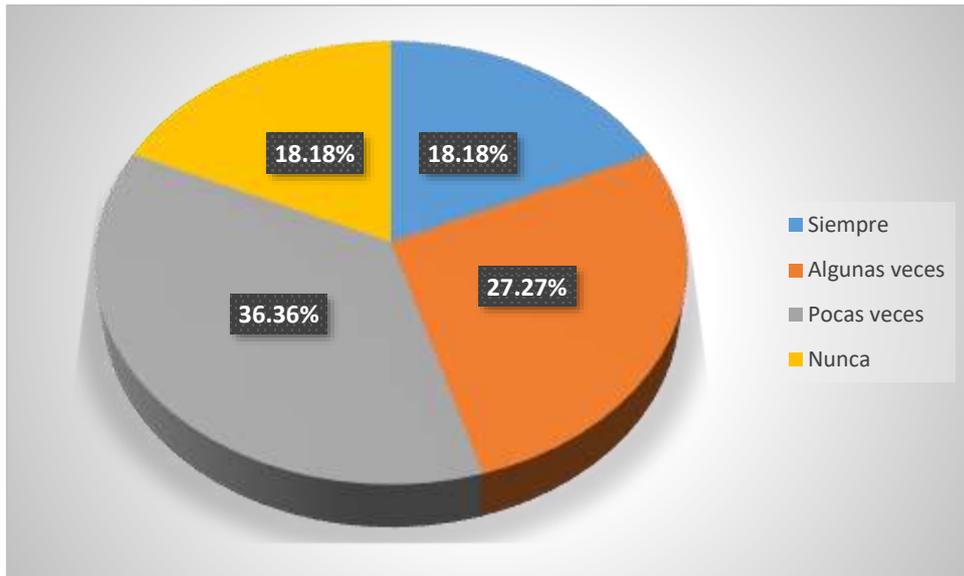


Figura 3. Identificación con la empresa
Fuente: Tabla 1

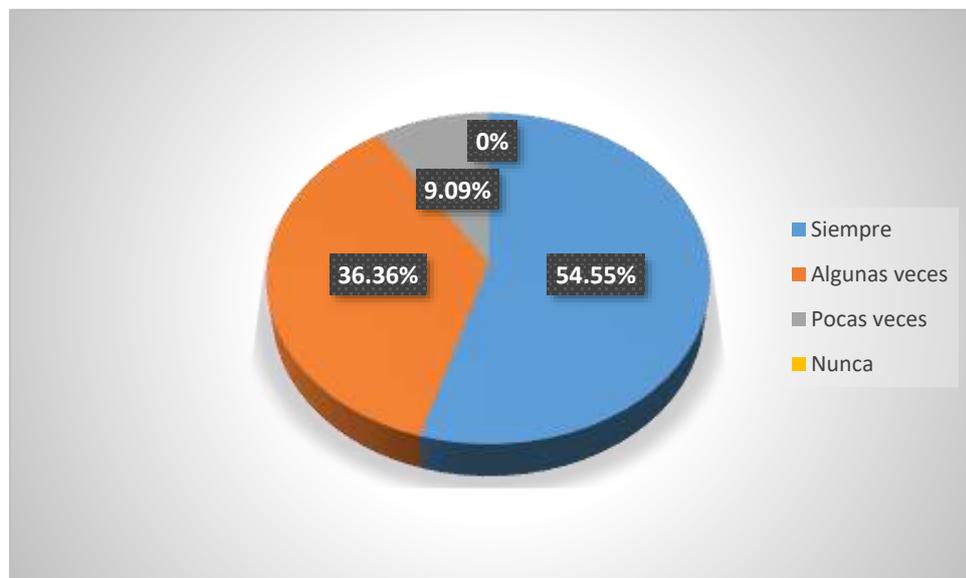


Figura 4. Definición de roles
Fuente: Tabla 1

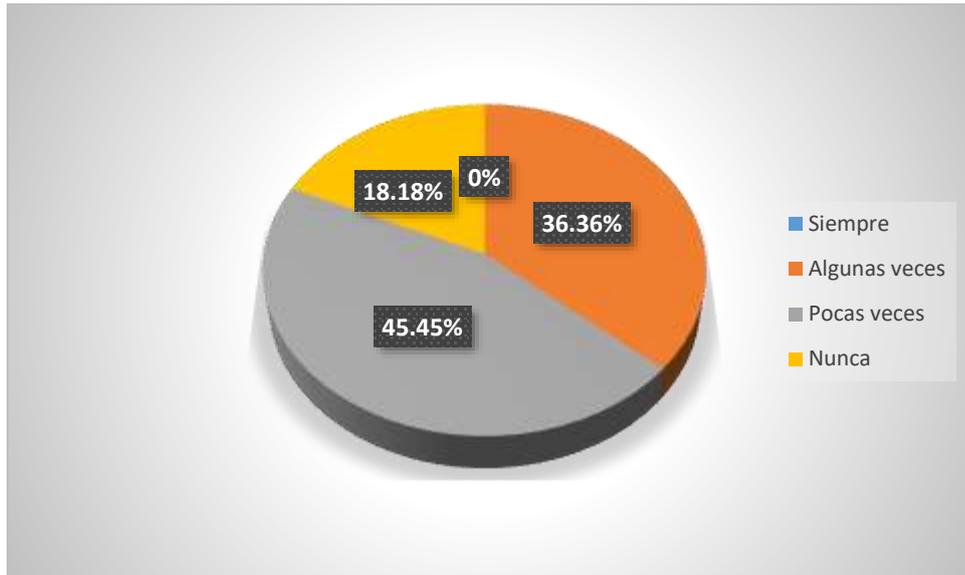


Figura 5. Cooperación
Fuente: Tabla 1

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

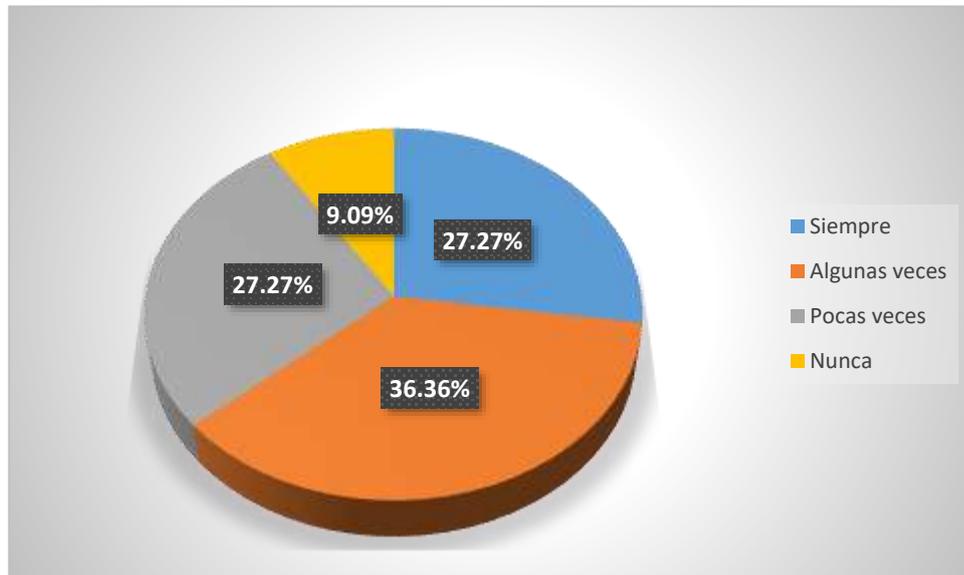


Figura 6. Valoración del trabajo
Fuente: Tabla 2

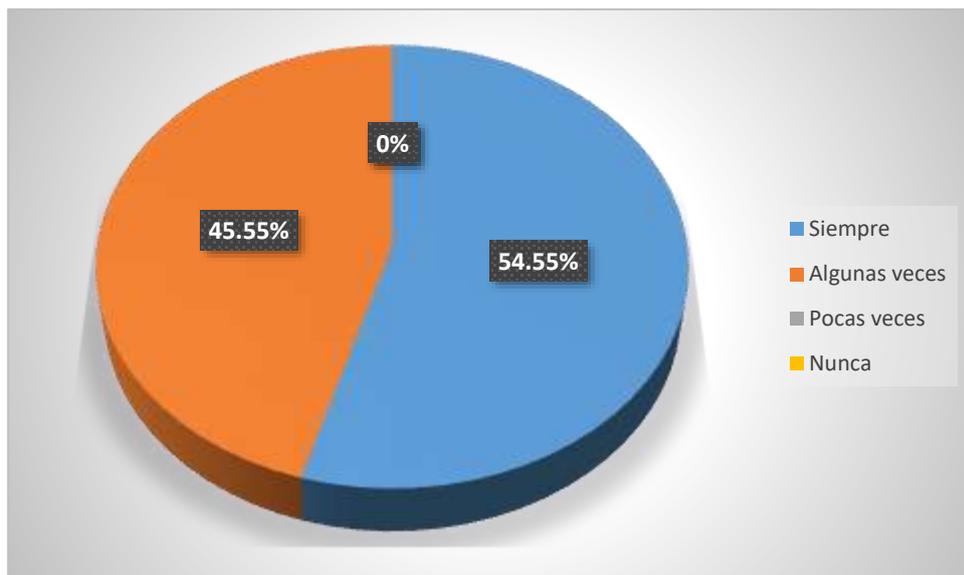


Figura 7. Satisfacción
Fuente: Tabla 2

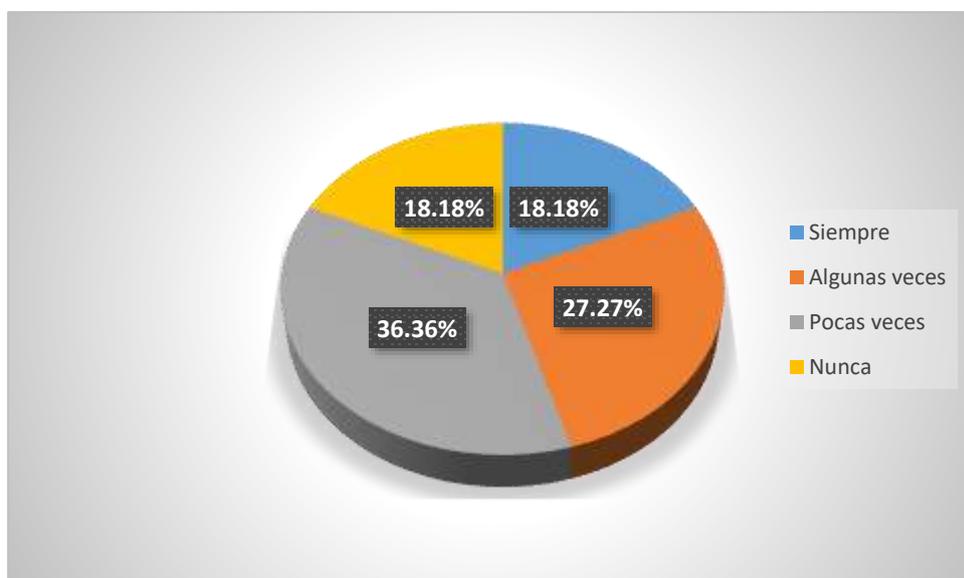


Figura 8. Oportunidades
Fuente: Tabla 2

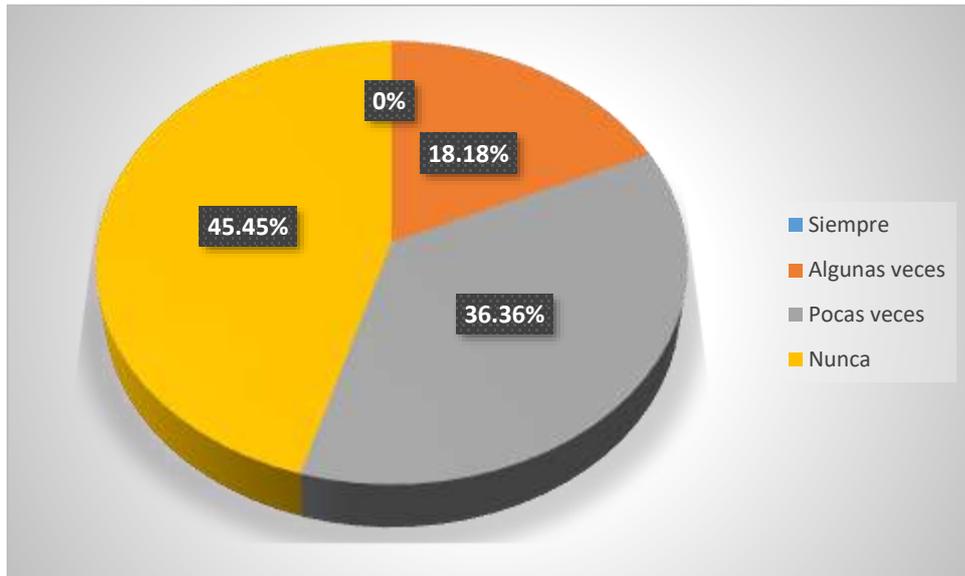


Figura 9. Desarrollo Profesional
Fuente: Tabla 2

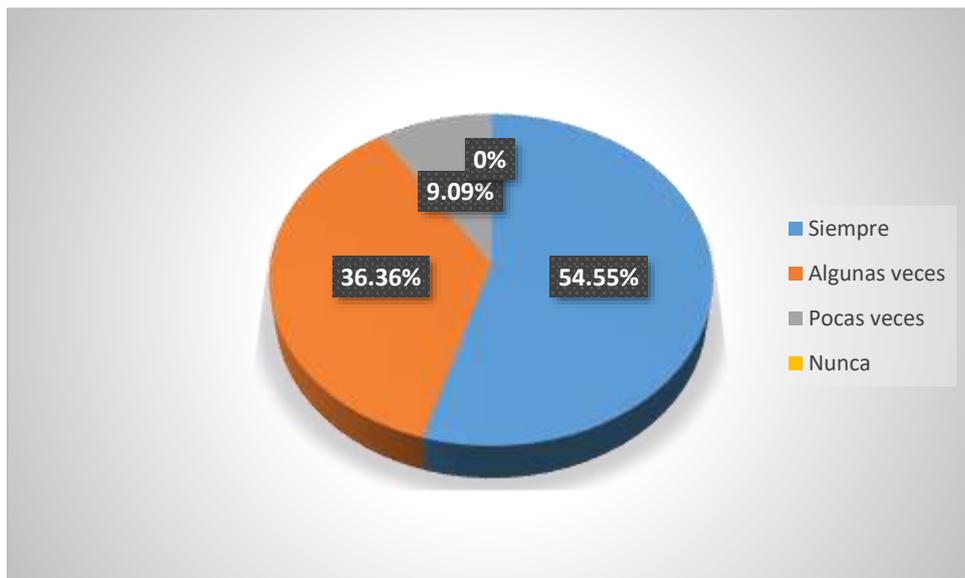


Figura 10. Remuneración
Fuente: Tabla 2

Características del reconocimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro agencia de viajes-caso empresa A&R tours del distrito de Ayacucho 2019

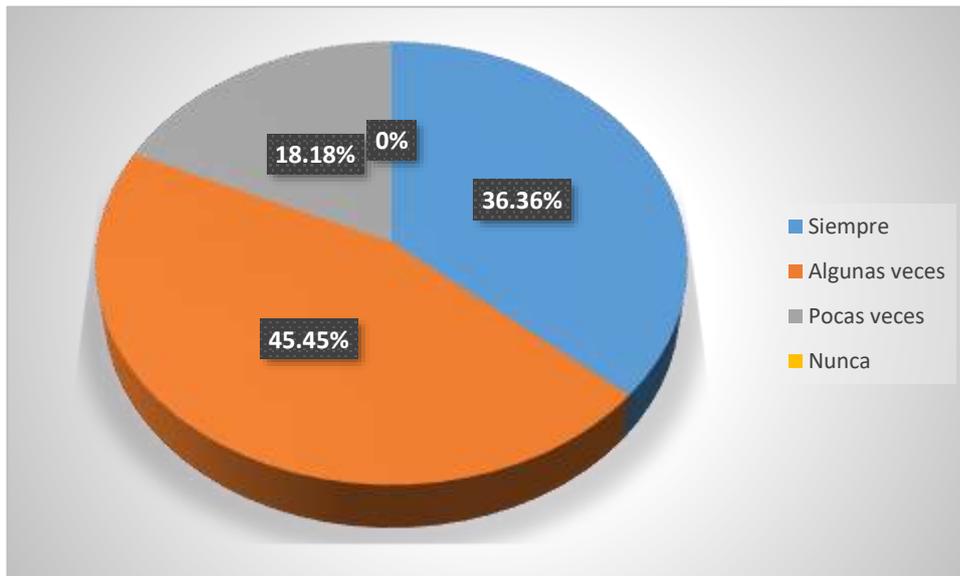


Figura 11. Importancia de su trabajo
Fuente: Tabla 3

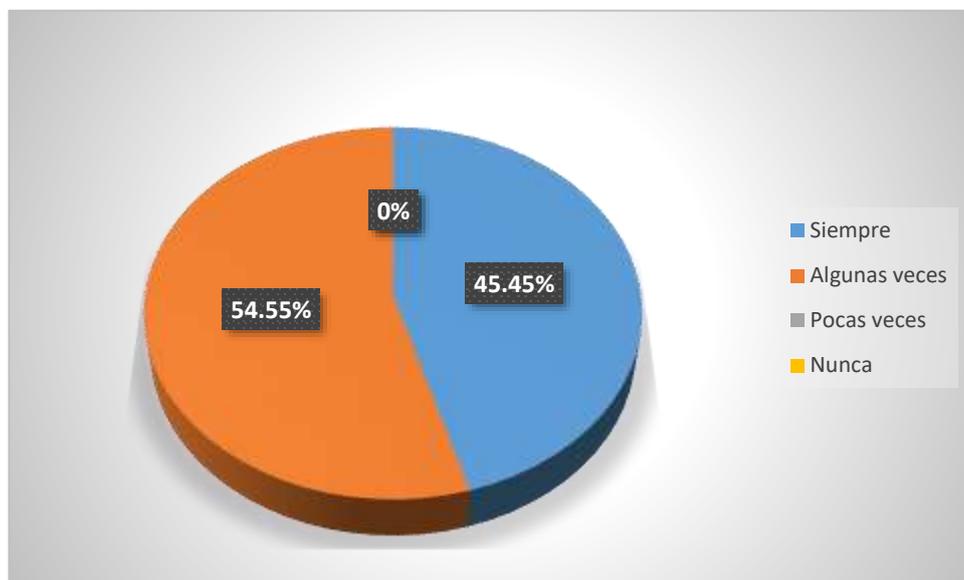


Figura 12. Distinción
Fuente: Tabla 3

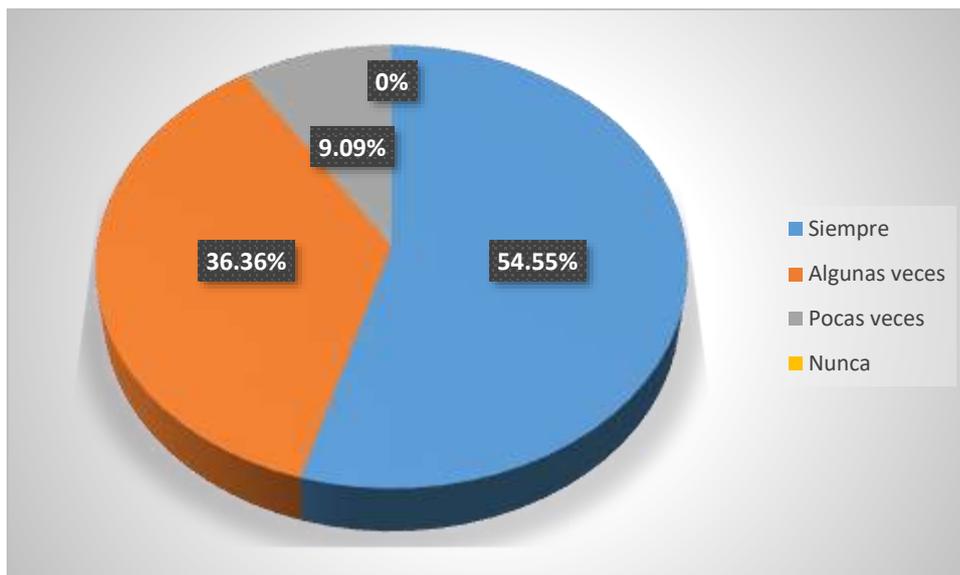


Figura 13. Estímulo
Fuente: Tabla 3

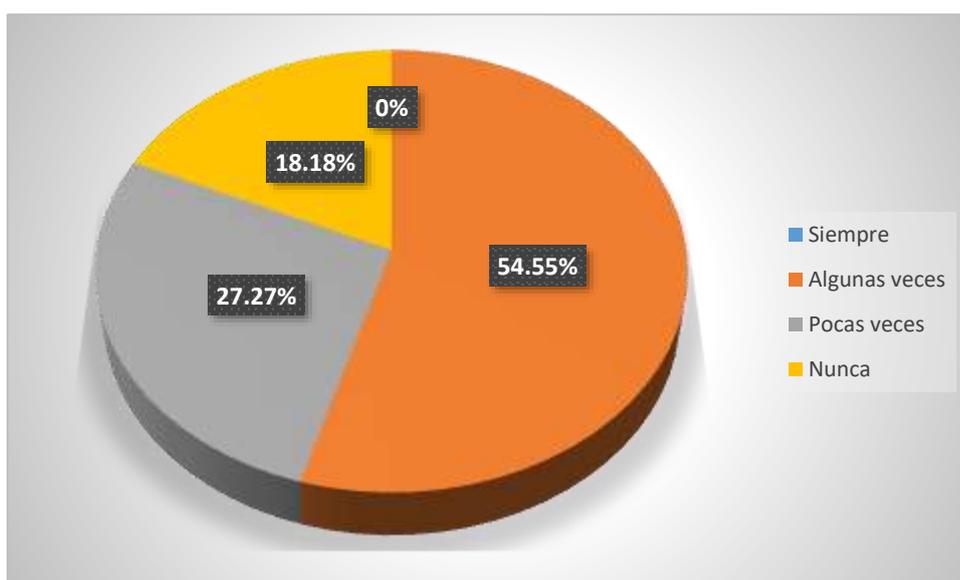


Figura 14. Celebración
Fuente: Tabla 3

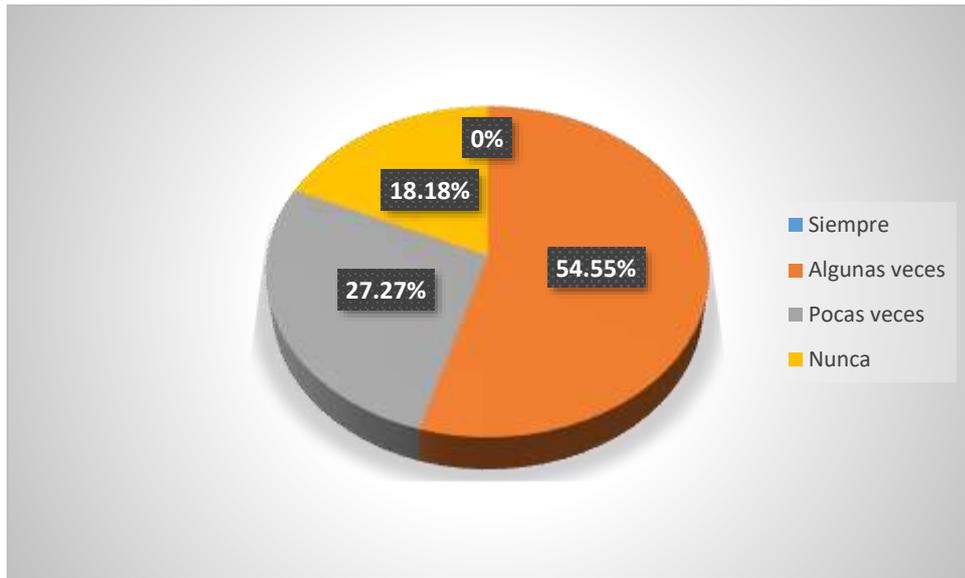


Figura 15. Refuerzo
Fuente: Tabla 3