



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y**  
**PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE**  
**INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO EMPRESA**  
**DE TRANSPORTES TOURS VRAE AYACUCHO E.I.R.L**  
**DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

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

**AUTORA**

**HUAMÁN VENTURA, MARÍA ISABEL**  
**ORCID: 0000-0001-5321-5724**

**ASESORA**

**CANCHARI QUISPE, ALICIA**  
**ORCID: 0000-0001-6176-191X**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Huamán Ventura, María Isabel

ORCID: 0000-0001-5321-5724

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

### **ASESORA**

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

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

### **JURADOS**

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Salinas Gamboa José German

**Miembro**

---

Mino Asencio María Isabel

**Miembro**

---

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

**Presidenta**

---

Canchari Quispe Alicia

**Asesora**

## AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios por darme la vida y fuerzas cada día para poder cumplir con mis metas. De igual manera agradezco de todo corazón a mis padres Marcelino e Hilda por su apoyo incondicional e inculcarme valores y principios que me resaltan y ser el motivo para poder cumplir todos mis objetivos, y por ultimo mi más sincero agradecimiento a mi asesora Mgtr. Canchari Quispe, Alicia que con sus consejos y sugerencias hicieron posible este trabajo de investigación.”

“A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, porque en sus aulas recibí el conocimiento de cada uno de los docentes de la Escuela Profesional de Administración”.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis queridos padres Marcelino e Hilda por darme la vida y su apoyo incondicional y moral que fueron importantes en mi vida para poder lograr mis objetivos.

A mi abuelita Ana y a mis hermanos: Johana, Kevin y Max por su comprensión que siempre han estado en los momentos buenos y malos junto a mí.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. Para abordar este tema de investigación se formuló la siguiente interrogante, ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020? La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño No experimental - transversal. A una población Finita, conformado por 08 colaboradores de la empresa Tours Vrae Ayacucho. Para obtener la información se aplicó como técnica de investigación una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que dicha empresa emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la mayoría de colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, asimismo existe una buena comunicación y el ambiente es cómodo. Con respecto a la cooperación, la mayoría de los trabajadores manifestaron que sienten el apoyo de sus compañeros, asimismo practican la empatía y promueven el trabajo en equipo. Lamentablemente con respecto a la motivación no se logró con lo esperado, ya que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que no reciben reconocimiento por su buen desempeño, asimismo sostuvieron que solo a veces están satisfechos con su salario.

***Palabras claves:*** Clima, comportamiento y motivación.

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To identify the characteristics of the organizational climate in micro and small companies in the Interprovincial Passenger Transport category: Case of the Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Ayacucho District, 2020. To address this research topic, the following question was formulated, what are the characteristics of the organizational climate in micro and small companies in the Interprovincial Passenger Transport category: Case of the Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. District of Ayacucho, 2020? The methodology that was used was applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental - cross-sectional design. To a Finite population, made up of 08 collaborators of the company Tours Vrae Ayacucho. To obtain the information, a survey was applied as a research technique and a questionnaire as an instrument. It was concluded that said company correctly uses the organizational climate, with respect to organizational behavior, it was obtained that the majority of collaborators maintained that the manager shows the ability to organize and delegate the activities of the company, there is also good communication and the environment is comfortable. Regarding cooperation, most of the workers stated that they feel the support of their colleagues, they also practice empathy and promote teamwork. Unfortunately, with regard to motivation, what was expected was not achieved, since most of the collaborators maintained that they do not receive recognition for their good performance, they also maintained that they are only sometimes satisfied with their salary.

**Keywords:** Climate, behavior and motivation.

## CONTENIDO

<b>Equipo de trabajo.....</b>	<b>ii</b>
<b>Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>iii</b>
<b>Hoja de agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Hoja de dedicatoria.....</b>	<b>v</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>12</b>
<b>II. Revisión de literatura.....</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	22
2.3 Hipótesis.....	35
2.4 Variables.....	35
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>35</b>
3.1 El tipo y el nivel de la investigación .....	35
3.2 Diseño de la investigación.....	36
3.3 Población y muestra.....	37
3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	38
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.6 Plan de análisis.....	40



3.7 Matriz de consistencia.....	41
3.8 Principios éticos.....	42
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>43</b>
4.1 Resultados.....	43
4.2 Análisis de resultados.....	55
<b>V. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>60</b>
5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones.....	62
Referencias bibliográficas.....	63
Anexos.....	68
Anexo N° 1: Cronograma de actividades.....	69
Anexo N° 2: Presupuestos.....	70
Anexo N° 3: Cuestionario de encuesta dirigido a los colaboradores.....	71
Anexo N° 4: Solicitud al gerente general.....	72
Anexo N° 5: Matriz de validación.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Usted mantiene una buena relación con el gerente.....	<b>43</b>
<b>Tabla 2:</b> Usted considera un trato cortés y amable con tus compañeros de trabajo.....	<b>44</b>
<b>Tabla 3:</b> El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa.....	<b>45</b>
<b>Tabla 4:</b> Existe una comunicación fluida dentro de la empresa.....	<b>46</b>
<b>Tabla 5:</b> Usted participa en las reuniones y plantea soluciones.....	<b>47</b>
<b>Tabla 6:</b> La empresa brinda motivación para su buen desempeño .....	<b>48</b>
<b>Tabla 7:</b> Usted está satisfecho con su salario.....	<b>49</b>
<b>Tabla 8:</b> La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos.....	<b>50</b>
<b>Tabla 9:</b> Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales.....	<b>51</b>
<b>Tabla 10:</b> Dentro de la empresa se practica la empatía.....	<b>52</b>
<b>Tabla 11:</b> Usted promueve el trabajo en equipo.....	<b>53</b>
<b>Tabla 12:</b> Se practica la responsabilidad en la empresa.....	<b>54</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Usted mantiene una buena relación con el gerente.....	<b>43</b>
<b>Figura 2:</b> Usted considera un trato cortés y amable con tus compañeros de trabajo.....	<b>44</b>
<b>Figura 3:</b> El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa.....	<b>45</b>
<b>Figura 4:</b> Existe una comunicación fluida dentro de la empresa.....	<b>46</b>
<b>Figura 5:</b> Usted participa en las reuniones y plantea soluciones.....	<b>47</b>
<b>Figura 6:</b> La empresa brinda motivación para su buen desempeño.....	<b>48</b>
<b>Figura 7:</b> Usted está satisfecho con su salario.....	<b>49</b>
<b>Figura 8:</b> La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos.....	<b>50</b>
<b>Figura 9:</b> Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales.....	<b>51</b>
<b>Figura 10:</b> Dentro de la empresa se practica la empatía.....	<b>52</b>
<b>Figura 11:</b> Usted promueve el trabajo en equipo.....	<b>53</b>
<b>Figura 12:</b> Se practica la responsabilidad en la empresa.....	<b>54</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La globalización trajo consigo en los últimos tiempos, distintos cambios de índole diversas, los cuales tuvieron que ser enfrentados por las empresas para poder subsistir. Estos escenarios de reciente creación, conllevaron a que los directivos de las organizaciones tengan que buscar información confiable, para así poder minimizar la incertidumbre y tomar buenas decisiones con el objetivo de lograr el éxito de la empresa. Un aspecto clave para lograr ese fin, es la implementación de estrategias que permitan apoyar el mejoramiento de la productividad, la calidad y la competitividad de la empresa, para todo esto es importante realizar un diagnóstico del clima de la organización, siendo este el tema central de la investigación. La realización de un diagnóstico de clima organizacional, facilita los conocimientos necesarios para poder efectuar la retroalimentación necesaria y poder conocer con mayor frecuencia los procesos que determinan el comportamiento de la empresa. Ciertamente el clima organizacional influye de manera directa en el comportamiento de los miembros quienes conforman la empresa, esto se debe a la percepción de este relacionado a diversos elementos en el entorno laboral, de los cuales existen: niveles de dialogo, motivación, autoridad, condiciones de trabajo, seguridad, productividad, entre otros.

Gestión (2020) En el Perú el 86% de trabajadores estarían dispuestos a renunciar, si en dicho puesto se presentara un mal clima laboral, por ende, el clima laboral es muy importante para su desempeño, partiendo de estos porcentajes, las empresas deben de concentrarse en mejorar las condiciones de trabajo para sus empleados, ya que los mejores talentos lo que buscan es un trabajo donde se les permita crecer y al mismo tiempo darles la confianza para desarrollarse y plasmar todo el conocimientos que tengan, teniendo estos indicadores que para aceptar un puesto de trabajo.

A nivel local el comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales son factores que no son utilizados de la manera correcta en el rubro de transportes ya que la falta de una buena comunicación por parte del dueño hacia los trabajadores hace que estos factores no sean lo más destacados. Hacer un buen uso de estos factores ayudará a la organización tener un buen clima organizacional y mejorar así el buen desempeño de los colaboradores ya que el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar porque pasan más de ocho horas diarias con los compañeros de trabajo. Debido a que las empresas son sistemas que cuentan con factores que pueden ser modificados de forma interna, es relevante saber o conocer el ambiente que existe dentro de una empresa. Una manera de conocer dicho ambiente, es a través del clima organizacional, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los colaboradores de cualquier empresa serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de objetivos.

El presente trabajo de investigación lleva por título Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. Para poder abordar este tema de investigación y plantear soluciones se formuló la siguiente interrogante. ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020? Para dar respuesta al problema planteado se ha propuesto un objetivo general: Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020; asimismo, se tiene a los objetivos específicos: Describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito

de Ayacucho, 2020. Del mismo modo describir las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. De tal forma describir las características de la cooperación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020. Y por último elaborar el plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020.

La investigación está basado a la línea de investigación con Resolución N° 1334-2019-CU-ULADECH Católica los Ángeles de Chimbote, cabe destacar que la línea de investigación para la escuela profesional de administración es gestión de calidad ya que dentro de ello se tiene como objetivo aplicar los procesos administrativos (Planeación, organización, dirección y control.) por lo tanto mi variable a desarrollar en esta tesis se encuentra dentro del proceso administrativo, de dirección.

La justificación fue de acuerdo al reglamento de investigación VERSIÓN 014 aprobado por el concejo universitario con resolución N° 1471 – 2019 – CU- ULADECH Católica, para optar el título profesional de licenciada en administración, asimismo esta investigación se justificó de manera práctica porque en ella hay la necesidad de mejorar los procesos que tienen las Mypes, con la finalidad de implementar diversas estrategias y metodologías como instrumento para la mejora del clima organizacional, cuyas propuestas es utilizar teorías y prototipos los cuales podrá generar gran conocimiento válido y confiable. De tal modo la investigación se justificó teóricamente porque resulta ser útil identificar el clima organizacional en la Empresa de Transportes Tours Vrae

Ayacucho, basados con las bases teóricas y con los contextos de los antecedentes a nivel internacional, nacional y local ya que están relacionada con la variable de la investigación.

La metodología que se utilizó en esta investigación fue de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel de investigación descriptiva con un diseño de investigación No experimental – Transversal a una población finita, Micro y pequeña empresa del rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L., con una muestra de 08 colaboradores, la técnica de investigación que se empleó es una encuesta y el instrumento de investigación fue por medio del cuestionario que consta de 12 preguntas.

Se llegó a la conclusión que la empresa de Transportes Tour Vrae Ayacucho E.I.R.L. Emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la gran mayoría de colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, así como existe una buena relación y comunicación dentro de la empresa y el ambiente es cómodo. Con respecto a la cooperación, el mayor porcentaje de los trabajadores manifestaron que sienten el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo, asimismo practican la empatía y promueven el trabajo en equipo. Lamentablemente con respecto a la motivación no se logró con lo esperado, toda vez que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que no reciben reconocimiento.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En los párrafos se dispuso los antecedentes a nivel internacional, nacional y local con respecto a la variable “clima organizacional”.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Zans (2017) Elaboró la investigación a continuación titulada *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”* En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La metodología para esta investigación fue con enfoque cuantitativo y tipo de investigación descriptivo - explicativo. Se concluyó que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Asimismo, se identificó que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. Y por último los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.



Antúnez (2018) su tesis a continuación denominada *“El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”*. En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. La metodología para esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación no experimental. Se concluyó que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Finalmente, se aprecia con base en los resultados obtenidos que los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de la soltura necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

Alvarado, Hurtado & Yávar (2017) Efectuaron una tesis a continuación titulada *“Análisis del clima laboral en el área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas En la Universidad de Guayaquil”*. En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: Analizar la relación existente entre el rendimiento de los trabajadores administrativos y el clima laboral de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, para establecer lineamientos estratégicos que permitan mejorar el clima organizacional dentro de la institución. La metodología

para esta tesis fue de tipo descriptivo y nivel de investigación exploratoria. se concluyó que la mayoría de los colaboradores no tienen adecuadas relaciones interpersonales y se observa que el 27% de los encuestados expresaron que entre ellos son malas, mientras 23% dijo tener buenas y regulares relaciones, el 13% excelente, lo cual se debe por incompatibilidad de caracteres, opiniones, diferentes personalidades, entre otras generando disparidad en sus relaciones personales, asimismo los trabajadores indicaron que el espacio físico es reducido, señalamos que el 22% de los encuestados expresó que su lugar de trabajo es reducido desordenado.

### **2.1..2 Antecedentes nacionales**

Dávila & Núñez (2017) Efectuaron una tesis denominado “*Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de litwin y stringer*”. En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: Determinar una propuesta de mejora para el clima organizacional de los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer. La metodología que se utilizó fue de tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación fue de corte transversal. Esta tesis se concluyó que el clima organizacional existente en los trabajadores de la empresa de Transporte Tours Ángel Divino S.A.C. ubicado en la ciudad de Chiclayo, se encuentra en un nivel medio. Por lo cual se desarrolló una propuesta con la finalidad de poder optimizar el clima organizacional en cada una de dimensiones propuestas por el modelo de Litwin y Stringer, a partir de una serie de acciones que influyan en las percepciones de los trabajadores y superiores.

Lorrén (2018) En su tesis denominada, “*Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017*”. En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el

desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017. La metodología que se utilizó en esta tesis fue de tipo sustantiva, nivel de investigación correlacional porque describe una correlación o relación causal entre ambas variables y el diseño de investigación es no experimental de corte transversal. La conclusión para esta tesis fue; Con respecto al objetivo general se observó claramente una relación entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño laboral, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,570 que nos indica que existe una relación directa y positiva moderada. De la misma manera con respecto al primer objetivo específico se determinó una correlación de 0.547 entre el Aspecto Individual y el Desempeño laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva moderada. Asimismo, con respecto al segundo objetivo específico se observó una correlación del 0.515 entre la Comunicación y el Desempeño Laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva moderada. Y por último con respecto al tercer objetivo específico se observó una correlación del 0.704 entre la Motivación y el Desempeño Laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva alta, cabe mencionar que esta relación representa el mayor resultado del análisis de las dimensiones.

Cossio (2018) En su tesis denominada *“Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C. 2018”*. Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018. La metodología en esta investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño de investigación descriptivo correlacional. Se concluyó en cuanto al nivel de confianza encontrada en la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indica que es una relación positiva; determinándose que existe relación entre las dos variables estudiadas,

según los trabajadores de la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino SAC 2018. El clima organizacional ha sido descrito ampliamente en la parte teórica de la presente investigación, así como el desempeño laboral. La claridad de los conceptos, abundaran en beneficio de la mejora en el desempeño laboral. El liderazgo directivo, debe enfocarse hacia el reconocimiento de su personal.

Agreda (2018) Efectuó una tesis a continuación titulada “*Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2015*”. En cuanto al objetivo general se tuvo lo siguiente: determinar la percepción que se tiene del clima organizacional y el desempeño laboral en la Sub gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas en el periodo 2015. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental. Esta investigación se concluyó que la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral en la sub gerencia de transportes de la Municipalidad de Andahuaylas, periodo 2015, es regular, ya que el 46,4% indican percibir un regular clima organizacional; estos resultados demuestran que el ambiente en dicha área, en su mayoría percibe un tipo de clima autoritario paternalista y consultivo, y en estas condiciones se fortalecen emociones como el miedo, presión, incomodidad y a la vez también cierta confianza. El 69,9% del total de encuestados indican que perciben el desempeño laboral también regular; entendiéndose que hay ciertas funciones que se incumplen como debería de ser, así como también en otras se cumplen.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Guerra (2019) En su tesis denominada “*Propuesta del manejo del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Ayacucho, 2019*”. Se tuvo al objetivo general: Describir los factores relevantes del clima organizacional en las micro

y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito Ayacucho, 2019. La metodología para esta tesis fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo, y diseño de investigación no experimental con corte transversal. Esta investigación se concluyó que los factores importantes que se utilizaron en esta investigación dieron a conocer como el clima organizacional destaca en las micro y pequeñas empresas, la estructura organizacional, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales son factores que no son utilizados de la mejor manera en este rubro ya que la falta de un buen diálogo por parte del dueño hacia los colaboradores hace que estos factores no sean lo más destacados. Hacer un buen uso de estos factores ayudará a la organización tener un buen clima organizacional y mejorar así el buen desempeño de los colaboradores.

Pillaca (2019) Efectuó una tesis a continuación titulada: *“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”*. Como objetivo general se tuvo lo siguiente: 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. La metodología para esta investigación fue de tipo Aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo y diseño de investigación No experimental – Transversal. Esta investigación se concluyó que 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, tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas (buena relación de trabajadores y facilidad de toma de decisiones), Se Practica el Liderazgo (hay

desarrollo personal y se fomenta el trabajo en equipo) casi siempre se pone en práctica los valores como el: Compromiso, Honestidad, Lealtad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, Puntualidad.

Sicha (2018) Realizó una tesis a continuación titulada: *“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de las ferreterías en el distrito de Jesús nazareno, Ayacucho 2018”*. Como objetivo general se tuvo lo siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La metodología para esta investigación fue de tipo aplicada, nivel de investigación descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental - transversal. Esta investigación se concluyó de forma general, se comprobó que existe una relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías, esto significa, que si los directivos se enfocan a mejorar las dimensiones básicas de la variable clima organizacional (autorrealización Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), influirá de manera positiva en el bienestar laboral de los colaboradores.

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

### **2.2.1 Variable: Clima organizacional**

El clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su labor a diario, el trato entre un jefe y sus colaboradores, incluso la relación con los clientes y proveedores. Asimismo, se puede manifestar que el clima organizacional es la expresión individual de la apreciación que los colaboradores y los directivos establecen de la empresa y que esto incurre de manera inmediata en el desarrollo de la empresa.

Borda (2016) El clima organizacional está relacionado al contexto de trabajo caracterizado por un conjunto de los aspectos tangibles y aspectos intangibles que están presentes dentro de una organización y que por ende afecta a los comportamientos de sus miembros, ya sea en las actitudes, motivación y por tanto al desempeño de la empresa. Esto puede ser descrito y percibido por quienes integran la organización. En conclusión, el clima organizacional se refiere a la forma en que los miembros quienes integran una empresa describen su ambiente o entorno de trabajo, si existe el trabajo en equipo, responsabilidad, cooperación, etc.

Gran & Triginé (2017) Manifiestan que el clima organizacional es un indicador esencial de la organización condicionado por diversas cuestiones, las condiciones en el trabajo y equipamiento pasan por conductas o actitudes de los colaboradores quienes integran el equipo. Los estilos de un líder y los jefes, salarios y las remuneraciones incluso la satisfacción de cada colaborador que realiza.

Uriarte (2020) Manifiesta que el clima organizacional son las emociones y motivaciones concernientes a un grupo de personas quienes laboran en una empresa ya sean trabajadores con o sin rango jerárquico.

Pacheco (2019) El clima organizacional es la relación personal y laboral que se realiza en todo sitio de trabajo. Esto depende del desarrollo de una empresa, se podrá evaluar el desempeño que tiene, el logro de sus metas y la calidad en los bienes y servicios. Si las relaciones de trabajo entre los trabajadores, gerentes y los demás responsables dentro de una compañía son las mejores, se define que el clima laboral u organizacional tiene un nivel elevado de satisfacción para poder obtener un empleo de una mejor calidad reconocido por todos quienes adquieren un bien o servicio por la competencia.

## Características del clima organizacional

- a) **Ambiente físico:** El clima organizacional está determinado por un lugar o espacio físico.
- b) **Ambiente social:** Dentro de la empresa, el ambiente está determinado por todos los individuos entre sí ya sea del mismo u otros departamentos.
- c) **Estructura:** Las personas quienes integran una empresa comparten una misma estructura organizacional como por ejemplo el estilo de dirección, los horarios de trabajo, la formalidad y el descanso.
- d) **Comportamiento organizacional:** Hace mención a los aspectos como la productividad, el cumplimiento de las metas y la puntualidad.
- e) **Comunicación:** Se fomenta un buen diálogo y respeto mutuo para poder favorecer la productividad. Dentro de un clima laboral u organizacional se fomenta una comunicación basado en la confianza, buen trato, respeto mutuo y empatía.
- f) **Motivación:** Desde un lugar favorable para poder desempeñar con éxito siempre se tiene en cuenta la actividad laboral, bonos extras, gratificaciones, vacaciones, buen sueldo, pago de horas extras y el reconocimiento al trabajador.
- g) **Liderazgo:** El líder debe comprometerse a poder generar un clima organizacional grato y divertido para que así los trabajadores se sientan motivados.

## Factores del clima organizacional

Dentro de una empresa se pueden encontrar diversos factores, a continuación, mostraremos lo siguientes:

- a) **Responsabilidad:** Este se refiere a la puntualidad, compromiso, productividad y a la capacidad de tomar una buena decisión.



- b) **Recompensa:** se refiere a lo que opinan los colaboradores con respecto a la correcta recompensa recibida por el trabajo que realizan
- c) **Cooperación:** es la expresión de los empleados ante una existencia de un buen ambiente laboral.
- d) **Desafío:** se refiere al desempeño que realizan los trabajadores, con respecto a todo reto que se le presente, es por ello que la organización promueve riesgos con el fin de poder lograr objetivos trazados.
- e) **Identidad:** se refiere al sentido de pertenencia que se le tiene a la compañía, ya que este es un factor relevante para el equipo de trabajo internamente.

### **Importancia del clima organizacional**

Para que todas las empresas funcionen eficientemente es importante que prevalezca un buen clima organizacional de armonía, es por ello que se deben considerar aspectos psicológicos que puedan afectar el rendimiento de los colaboradores en su comportamiento y está relacionado de forma directa con percepciones que el colaborador percibe en su centro de labor, además implica la relación con el medio ambiente y el entorno laboral. Es fundamental prestar atención al clima organizacional que se tiene en una organización, ya que esto puede ayudar a elevar o disminuir el desempeño de cada trabajador. Si los colaboradores se sienten identificados con la empresa, es probable que sean más eficientes a la hora de laborar.

### **Dimensiones del clima organizacional:**

#### **1. Dimensión N° 01: Comportamiento organizacional**

Robbins (2017) El comportamiento organizacional se ocupa del estudio que hacen las personas dentro de una empresa y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Asimismo, el

comportamiento organizacional estudia las relaciones interpersonales con respecto al empleo, con los puestos de trabajo, rotación de los colaboradores, ausentismo, desempeño, productividad y la administración. En conclusión, el comportamiento organizacional incluye temas esenciales de la motivación, la actitud y el poder del líder, la comunicación, el aprendizaje y conflictos.

### **1.1 Indicadores del comportamiento organizacional:**

- a) **Relaciones interpersonales:** Raffino (2020) Es una interacción mutua entre dos o más individuos. Se refiere a las relaciones sociales. En toda relación interpersonal siempre hay una intervención de la comunicación, que es la capacidad de todas las personas para poder obtener información con respecto a su entorno.
- b) **Actitud:** Yirda (2020) Es la capacidad propia de todas las personas con la que enfrentan el mundo y las circunstancias que se les presenta en la vida cotidiana. Asimismo, manifiesta que la actitud es la disposición de forma voluntaria de un individuo frente a la existencia en lo general o también puede ser un aspecto particular. La actitud engloba dichos fenómenos psíquicos donde el hombre tiene su uso de libertad y que le sirven para poder afrontar diferentes desafíos que se les pueda presentar.
- c) **Liderazgo:** Speare (2017) Es el conjunto de habilidades que una persona tiene para poder influir en la manera de ser de los individuos o un grupo de individuos haciendo que este equipo trabaje con mucho entusiasmo en el logro de sus objetivos y metas. Asimismo, se puede decir que el liderazgo es tener responsabilidad de poder dirigir el accionar de otros para poder llevar propósitos de la empresa en diversos niveles de autoridad.
- d) **Comunicación:** Gonzales (2018) Define a la comunicación como una interacción realizada por el hombre. En donde el sistema de comunicación puede ser verbal u oral, ya sea por símbolos o palabras. Una buena comunicación es con respeto hacia la otra persona. Por

medio de esta interacción el hombre busca dar a conocer sus emociones, expresiones ideas, sentimientos y actitudes. La comunicación no puede ser llevada por una sola persona, necesita por lo menos de dos o más personas para que estas sean escuchadas.

### **Elementos de la comunicación**

- **Emisor:** es la persona quien emite o codifica el mensaje.
- **Receptor:** es la persona quien recibe o decodifica el mensaje.
- **Mensaje:** es el contenido de la información.
- **Canal:** Es el medio por el cual es transmitido un mensaje.
- **Código:** Conjunto de reglas o signos que forman un lenguaje asimismo ayuda a codificar el mensaje.
- **Contexto:** Es la fecha y el lugar donde se produce la comunicación.

### **2. Dimensión N° 02: Motivación**

Bordas (2016) La motivación es el resultado de la interacción de individuos con la situación. Asimismo, la motivación es el impulso que mueve a las personas a poder realizar ciertas acciones y habilidades. La motivación es lo que da energía, fuerza, seguridad, y un buen desempeño laboral en el puesto de trabajo. Hay formas de motivar a los colaboradores entre ellas se puede mencionar a la comunicación, reconocimiento laboral e implementar un plan de mejora con relaciona los incentivos salariales. En conclusión, podemos manifestar que la motivación son procesos que inciden en la intensidad y retos del esfuerzo realizado por una persona para después lograr un objetivo.

## 2.1 Indicadores de la motivación

- a) **Seguridad:** La seguridad en el puesto de trabajo es una disciplina que está a cargo de la prevención de las enfermedades causadas por las condiciones laborales y la protección de la salud de los colaboradores. Cuyo fin es la aplicación de medidas y desarrollo de diversas actividades para poder prevenir riesgos derivados del trabajo.
- b) **Reconocimiento:** Sordo (2020) Es una práctica que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado de la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados en el lugar de trabajo y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos.
- c) **Salario:** Juárez (2015) El concepto de salario se utiliza para poder designar cualquier cantidad de dinero contingente, es decir, condicionada, que recibe el personal cuando se cumplen ciertas condiciones; por ejemplo, los bonos que se conceden por alcanzar cierto nivel de productividad, los incentivos que por lo regular se proporcionan a los ofertantes por cumplimiento de sus cuotas de ventas, o los bonos que algunos gerentes reciben cuando cumplen metas de desempeño previamente negociadas.
- d) **Retos:** se refiere a un desafío ya sea de forma física o intelectual que un individuo debe realizar sobreponiéndose a distintos tipos de dificultades, siempre debemos tener en cuenta que el reto es el crecimiento personal.

## 3. Dimensión N° 03: Cooperación:

Navarro (2015) Significa ser solidario con alguien con el objetivo de poder facilitar un apoyo. La cooperación se encuentra asociada a la generosidad y a la solidaridad, no existe único motivo para la cooperación, pero de algún modo ofrece ayuda por un sentimiento de empatía hacia las demás

personas, asimismo es el resultado de una estrategia de trabajo en conjunto y tener mucha responsabilidad.

### **3.1 Indicadores de la cooperación**

- a) **Solidaridad:** La solidaridad es ayudar a alguien sin recibir nada a cambio. Es uno de los valores más importantes, Es una acción positiva de poder ayudar hacia otros ya sea cuando este se encuentre en situaciones difíciles.
- b) **Empatía:** Es la capacidad que se tiene que comprender y poder compartir los sentimientos de la otra persona. Asimismo, es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, porque ayuda la actitud en diferentes circunstancias y la manera como la otra persona toma las decisiones.
- c) **Trabajo en equipo:** Olas (2016) Trabajar en equipo es una de las competencias de poder adquirir, desarrollar y estimular ya sea a nivel personal o profesional, trabajar en equipo consiste en poder equilibrar todos los conocimientos, habilidades, capacidades y poner en practicar lo que el grupo espera.
- d) **Responsabilidad:** La responsabilidad es el cumplimiento de una obligación, del mismo modo es el cuidado al tomar decisiones o poder realizar algo. También se puede definir a la responsabilidad, como la capacidad de responder, haciéndose cargo de sus actos, obligaciones y decisiones.

**La Línea de investigación para la escuela profesional de administración es:**

#### **1. Gestión de Calidad**

Cuatrecasas (2016) Manifiesta que la gestión de calidad es aquel mecanismo que permite a las organizaciones a planear, ejecutar y controlar todo su oficio con el fin que pueda ser capaz desarrollar su misión, enfocando la prestación de los servicios y productos cumpliendo estándares

de calidad y esto con la finalidad de cumplir con sus necesidades de los usuarios. Para ello las diferentes organizaciones adoptaron estas herramientas como estrategias que llevarán a la mejora de sus actividades en todo su proceso esto con el fin de lograr sus objetivos trazados y estructurando una mejora continua.

Raffino (2020) La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como fin evitar errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través del mismo. Un sistema de gestión de calidad recoge una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 se ocupa de establecer los requisitos para certificar que una organización cuenta con un sistema de calidad conforme a los estándares que se contemplan. Con estas normas se establecen todos los procedimientos que se deben llevar a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos que se van a realizar o los recursos que se deben emplear.

### **1.1. Siete herramientas básicas de gestión de calidad.**

La implantación de un sistema de gestión de calidad se puede realizar con la ayuda de siete herramientas que tendrá el propósito de poder cumplir las metas de la organización. Según Gehisy (2017) las herramientas de la calidad son las siguientes:

- a) **Diagrama de causa – efecto o de Ishikawa.** Este diagrama también conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, por la forma que utiliza para poder representar las causas que propician un problema, la cabeza viene a ser el problema y el cuerpo desglosa las causas, divididas en segmentos que refiere, maquinas, equipos, hombre, materiales, métodos, medidas, entorno. Para poder aplicar esta herramienta, es relevante contar con un equipo de profesionales que aporten ideas en relación a las diversas

áreas y departamentos de la organización, para clasificar la información por sectores, estas ideas y datos, deben ser aportadas de manera abundante para poder extraer las posibles causas y llegar a conclusiones certeras.

- b) **Diagrama de flujo:** En este diagrama se muestra una secuencia de pasos y ramificaciones que existe en un proceso que transforma más de una entrada o diversas salidas. Asimismo, muestran actividades, puntos de decisión, rutas paralelas y un orden del proceso. El diagrama de flujo es útil para poder entender y estimar el costo de la calidad de un proceso.
- c) **Estratificación:** es una técnica que se utiliza en combinación con otros instrumentos o herramientas de análisis de los datos. Al agruparse los datos de una variedad de categorías, el significado de estos puede ser imposible de poder ver. Esta técnica hace que los separe para que así los patrones se puedan observar.
- d) **Hojas de verificación:** también denominados como hojas de control, esto se utiliza como una lista de comprobación al momento de recoger los datos. La hoja de verificación se usa para poder organizar los hechos de forma que facilite la recopilación de datos sobre un posible suceso o problema.
- e) **Diagrama de Pareto:** es una manera particular de un diagrama de barras verticales y se usan para poder identificar fuentes clave de la mayor parte de los efectos de los problemas.
- f) **Histogramas:** es una manera especial de diagrama de barras y se usan para poder describir la tendencia central, dispersión y el modo de una distribución estadística. El histograma no tiene en cuenta la influencia del tiempo en la variación ya existente en la distribución.
- g) **Diagrama de correlación o dispersión:** estas herramientas son denominadas como diagramas de dispersión o bivariantes, esto consiste en poder identificar si existe una relación entre una variable y otra con respecto a la calidad, se trata de poder medir cuando

sucede la variación de estas variables o cuando varia una de ellas, registrando la modificación de los valores para poder determinar los diversos factores que influyen dicha variación.

## **¿QUÉ ENTENDEMOS POR MYPE?**

S&M Contadores (2020) En el grupo de las MYPE se encuentran las micro y pequeñas empresas. Las microempresas son negocios en los que el número de trabajadores va de 1 a 10, mientras que en el caso de las pequeñas empresas de 1 a 100 trabajadores. Pese a lo anterior no es el número de empleados lo que es determinante para encasillar a una empresa como micro o pequeña, sino sus ventas anuales. Para que un negocio de entre 1 a 10 trabajadores sea considerado una microempresa sus ventas anuales no deben superar las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); por otro lado, en el caso de los pequeños negocios, las ventas anuales no deben superar 1,700 UIT.

## **LAS MYPES EN PERÚ**

Sánchez (2019) Existen infinidad de conceptos acerca de lo que son las Micro y pequeñas empresas (MYPES); sin embargo, en la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), debido a su mejor aplicabilidad a la realidad peruana. Según el Art. 2 de la Ley 28015, 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 servicio.

### **Objetivos de la Micro y pequeña empresa:**

- Generar competitividad.
- Generar empleo.



- Formalizarse como empresa, cumpliendo con los requisitos para la creación de una empresa u organización.
- Ampliación de mercados de forma descentralizada.
- Aumentar los ingresos del PBI.
- Generar rentabilidad.

El autor Caroy (2011) manifiesta que la micro y pequeña “se caracteriza por su diversidad interna: no es un conjunto homogéneo de unidades de distinta actividad, productividad, técnicas de producción, ubicación espacial y geográfica, tipos de trabajadores”. Para ello realizó la siguiente clasificación:

- a) **Microempresa de subsistencia.** Su producción y las ventas son bajas que solo puede generar los ingresos suficientes para abastecerse en el tiempo inmediato. No maneja grandes capitales, tecnología ni procesos complejos.
- b) **Microempresa de acumulación simple.** Es aquella organización que pueden generar ingresos mínimos para poder cubrir sus costos operativos, sin alcanzar los resultados económicos mayores que permitan la inversión en capital.
- c) **Microempresa de acumulación ampliada.** Son aquellas organizaciones que cuentan con suficientes excedentes, para poder invertir en el crecimiento y expansión de su negocio, ya que así puedan lograr aumentar su capital.

## Características de la Micro Y Pequeña Empresa

CARACTERISTICAS	NUMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
MICROEMPRESA	De 1 hasta 10	El monto máximo de 150 UIT
PEQUEÑA EMPRESA	De 1 hasta 100	El monto máximo 1700 UIT

### Ventajas de las MYPES

- Se constituyen como personas jurídicas a través de la escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.
- Una reducción de los costos notariales y registrales.
- Los municipios en un plazo máximo de 7 días otorgan la licencia de funcionamiento
- La licencia provisional tiene una duración de 12 meses.
- La licencia provisional tiene duración de 12 meses.

### Importancia de las MYPES

Hoy en día las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son importantes para la economía del país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen un gran significado por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que esta pueda generar; sin embargo, el desarrollo de dichas organizaciones se encuentra estancado, por falta de un sistema tributario estable que permita poder superar dificultades y así motiven el crecimiento sostenido de estos.

### **2.3. Hipótesis**

En este proyecto no contiene hipótesis porque fue un proyecto de investigación cuantitativa. Hernández, Fernández & Baptista (2014) Manifiestan que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El motivo de que se formule o no una hipótesis dependen mucho de un factor fundamental: el alcance de un inicio del estudio. Es suficiente plantear preguntas de investigación, Es por ello que solamente se formulan hipótesis en investigaciones que buscan probar el impacto que puedan tener algunas variables entre sí.

### **2.4. Variable: Clima organizacional**

El clima organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su labor a diario, el trato entre un jefe y sus colaboradores, incluso la relación con los clientes y proveedores. Asimismo, se puede manifestar que el clima organizacional es la expresión individual de la apreciación que los colaboradores y los directivos establecen de la empresa y que esto incurre de manera inmediata en el desarrollo de la empresa.

## **III. METODOLOGÍA**

**3.1. El tipo y el nivel de la investigación:** Para esta investigación se utilizó un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo.

**La investigación fue aplicada,** porque se estudió un problema existente. Por lo tanto, permite así proponer métodos y estrategias ya que se basan en teorías reales, cambiando y perfeccionando en beneficio para la empresa y la sociedad.

**La investigación fue con enfoque cuantitativo,** porque la variable se midió calculando en frecuencias, promedios y porcentajes. Para así poder procesar información debido a que se procedió a utilizar métodos estadísticos. De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014)

La investigación con enfoque cuantitativo utiliza recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **Nivel de investigación:** Descriptivo

Se trató de una investigación de nivel descriptivo porque se utiliza para poder describir la realidad de las situaciones o hechos. Ya que tiene como propósito describir hechos en base a la información o fuente primaria. Para el autor Arias (2012) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, con el propósito de establecer una estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

### **3.2. Diseño de la investigación:** No experimental con corte transversal

Para la elaboración de la investigación se utilizó el diseño de investigación, no experimental ya que los resultados de la variable no sufrieron cambios o modificaciones por el efecto de manipulación voluntaria. Hernández, Fernández & Baptista (2014) Manifiestan que una investigación no experimental se realiza sin poder manipular las variables. Es por ello que se trata de un estudio en los que no varía de manera intencional las variables independientes para verificar su efecto sobre las demás variables. La investigación no experimental es observar dichos fenómenos tal como se muestran en un contexto o ambiente natural para así poder analizarlos.

Asimismo, esta investigación se empleó de forma transversal porque todas las informaciones se establecieron en un tiempo determinado. Hernández, Fernández & Baptista (2014) La investigación transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único con el fin de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población:**

La población con respecto a la variable clima organizacional, fue aplicada a los trabajadores de las micro y pequeña empresa del micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L., por lo tanto, corresponde a una población finita conformado por 08 trabajadores, por lo tanto, el cuestionario fue aplicado a los 08 trabajadores.

Arias (2016) Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

### 3.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<p>Borda (2016) El clima organizacional está relacionado al contexto de trabajo caracterizado por un conjunto de los aspectos tangibles y aspectos intangibles que están presentes dentro de una organización y que por ende afecta a los comportamientos de sus miembros, ya sea en las actitudes, motivación y por tanto al desempeño de la empresa. Esto puede ser descrito y percibido por quienes integran la organización. En conclusión, el clima organizacional se refiere a la forma en que los miembros quienes integran una empresa describen su ambiente o entorno de trabajo, si existe el trabajo en equipo, responsabilidad, cooperación, etc.</p>	<p>Con esta investigación se busca identificar las características del clima organizacional, cuya investigación cuenta con un enunciado del problema, un objetivo general y objetivos específicos. Para la extracción de información se utilizó una técnica de encuesta y un instrumento denominado cuestionario conformado por 12 preguntas.</p>	Comportamiento organizacional	Relaciones interpersonales	¿Usted mantiene una buena relación con el gerente?	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
				Ambiente	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es cómodo?	
				Liderazgo	¿El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa?	
				Comunicación	¿Existe una comunicación fluida dentro de la empresa?	
			Motivación	Seguridad	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?	
				Reconocimiento	¿La empresa brinda reconocimiento al lograr un buen rendimiento?	
				Salario	¿Usted está satisfecho con su salario?	
				Retos	¿La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos?	
			Cooperación	Solidaridad	¿Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales?	
				Empatía	¿Dentro de la empresa se practica la empatía?	
				Trabajo en equipo	¿Usted promueve el trabajo en equipo?	
				Responsabilidad	¿Se practica la responsabilidad en la empresa?	

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

#### **Técnica:** Encuesta

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de encuesta, una escala valorativa de tipo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y siempre). Con esta técnica se pudo cumplir el objetivo de recoger la información aplicada.

López (2015) La encuesta es una técnica de recojo de datos mediante la interrogante de los sujetos con el propósito de obtener de forma sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

La encuesta es la técnica de investigación consistente en el planteamiento de las interrogantes que serán aplicadas a los colaboradores de la empresa con el propósito de obtener información para la investigación.

#### **Instrumento:** Cuestionario

El instrumento utilizado, fue por medio del cuestionario que consta de 12 preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores.

Contreras (2017) El instrumento de investigación son recursos que el propio investigador puede utilizar para poder abordar problemas u hechos y poder extraer información de ello: dispositivos electrónicos o mecánicos, formularios, que se utilizan para poder recoger datos o alguna información sobre un problema o un hecho.

### **3.6. Plan de análisis.**

Se elaboró el instrumento de recolección de datos; asimismo se solicitó la venia del gerente general de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L., para poder realizar la encuesta a los colaboradores. Posterior a eso se realizó la tabulación y presentación mediante tablas y figuras empleando el programa Microsoft, Excel y programas estadísticos. Ya que dichos resultados responden a los objetivos de la investigación.



### 3.7. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020.	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuáles son las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> 1.¿Cómo son las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020? 2.¿Cómo son las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020 3.¿Cómo son las características de la cooperación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020? 4.¿Cómo implementar el plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> 1.Describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020 2.Describir las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020 3.Describir las características de la cooperación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020 4.Elaborar el plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>En el presente proyecto no contiene hipótesis por ser un proyecto de investigación cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Mencionan que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El motivo de que se formule o no una hipótesis dependen mucho de un factor fundamental: el alcance de un inicio del estudio. Es suficiente plantear preguntas de investigación, Es por ello que solamente se formulan hipótesis en investigaciones que buscan probar el impacto que puedan tener algunas variables entre sí.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada con enfoque Cuantitativo.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental - Transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b> La población con respecto a la variable clima organizacional, fue aplicada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. por lo tanto, corresponde a una población finita conformado por 08 trabajadores.</p> <p><b>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN:</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuestionario.</p>

### 3.8. Principios éticos

**Código De Ética Para La Investigación (VERSIÓN 002)** Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CUULADECH católica, con fecha 16 de agosto del año 2019. El fin de este código fue establecer los principios y los valores que puedan orientar las prácticas mediante el comité de ética y la investigación. En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios:

- a) **Protección a las personas:** se debe respetar la dignidad de cada persona, la confidencialidad, la identidad y la privacidad. En esta investigación los trabajadores respondieron de forma voluntaria; asimismo se respetó sus derechos fundamentales.
- b) **Beneficencia no maleficencia:** Esta investigación se efectuó con transparencia al momento de realizar la recolección de datos; además, se puso énfasis el bienestar de las personas, se actuó con honestidad, veracidad, amabilidad y transparencia.
- c) **Justicia:** se tomó las precauciones para poder asegurar las limitaciones de sus conocimientos y no generen prácticas injustas. Las personas que participan en una investigación tienen derecho a poder acceder a los resultados y ser tratados equitativamente.
- d) **Integridad científica:** en este principio se evalúa y declaran daños, beneficios y riesgos que puedan afectar a quienes participan en una investigación, asimismo, se debe mantener la integridad al momento de declarar conflictos de intereses que puedan afectar la comunicación de resultados.
- e) **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas tienen el derecho de estar informados sobre el fin de la investigación que se ha desarrollado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

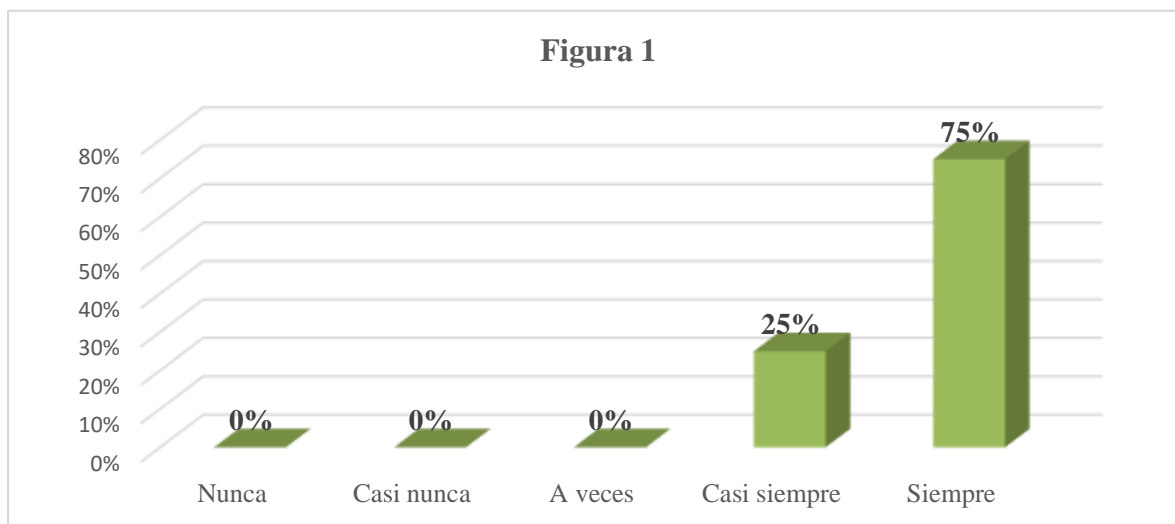
**Tabla 1:** Usted mantiene una buena relación con el gerente

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia Relativa	
	Absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 1:** Usted mantiene una buena relación con el gerente



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 1 y figura 1 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre mantienen una buena relación con el gerente. Asimismo, el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre mantienen una buena relación con el gerente.

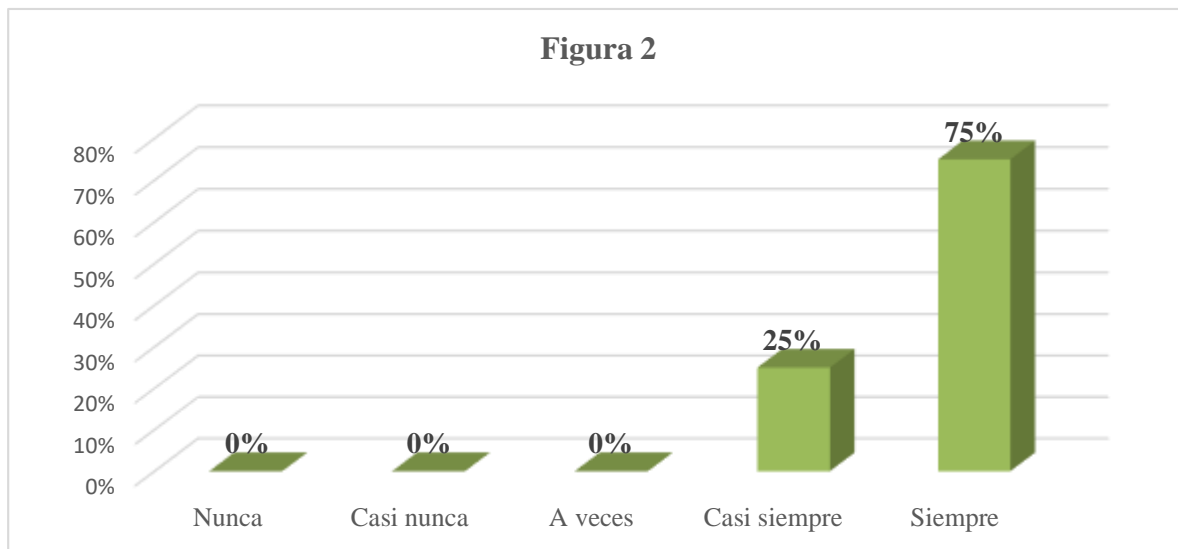
**Tabla 2:** Cree que el ambiente de trabajo es cómodo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 2:** Cree que el ambiente de trabajo es cómodo



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 2 y figura 2 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre el ambiente de trabajo es cómodo. Asimismo, el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre el ambiente de trabajo es cómodo.

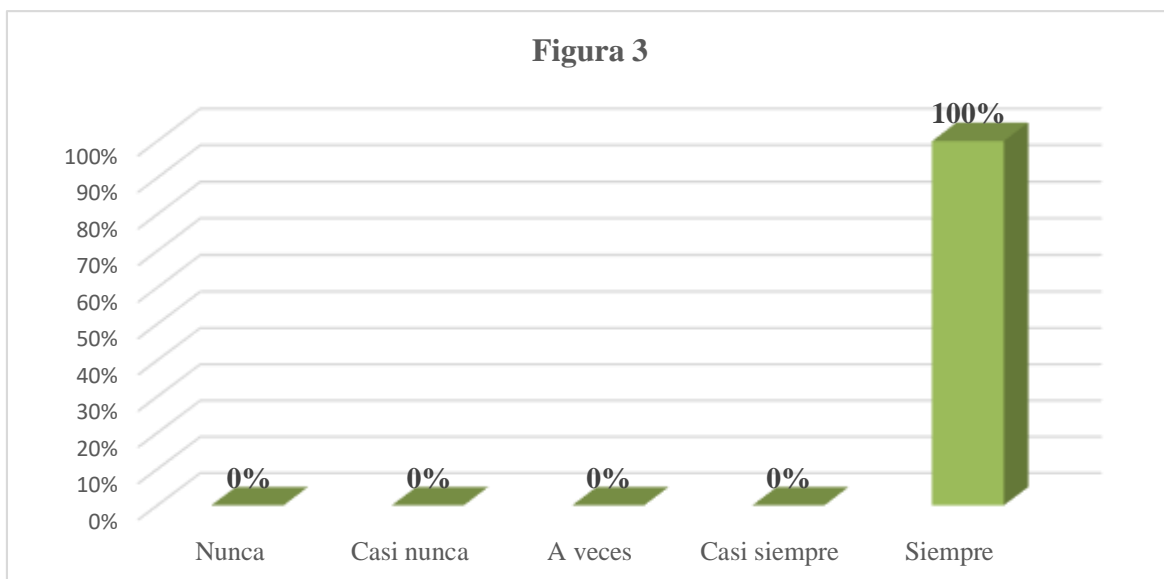
**Tabla 3:** El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	8	0.100	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 3:** El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 3 y figura 3 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 100% que representan a 8 colaboradores encuestados manifestaron que el gerente siempre demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa.

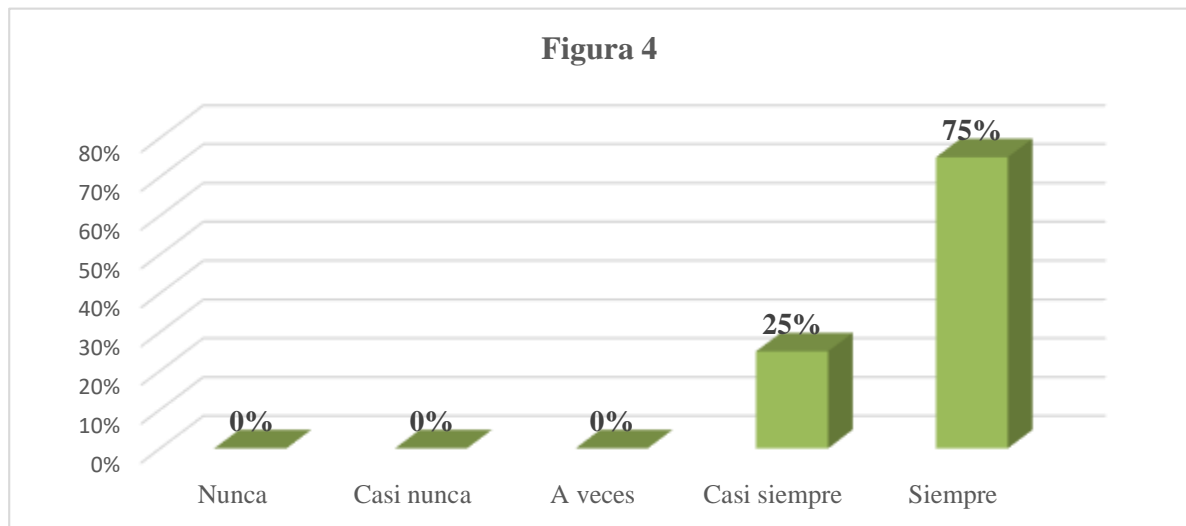
**Tabla 4:** Existe una comunicación fluida dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 4:** Existe una comunicación fluida dentro de la empresa



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 4 y figura 4 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre existe una comunicación fluida dentro de la empresa. Asimismo, el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre existe una comunicación fluida dentro de la empresa.

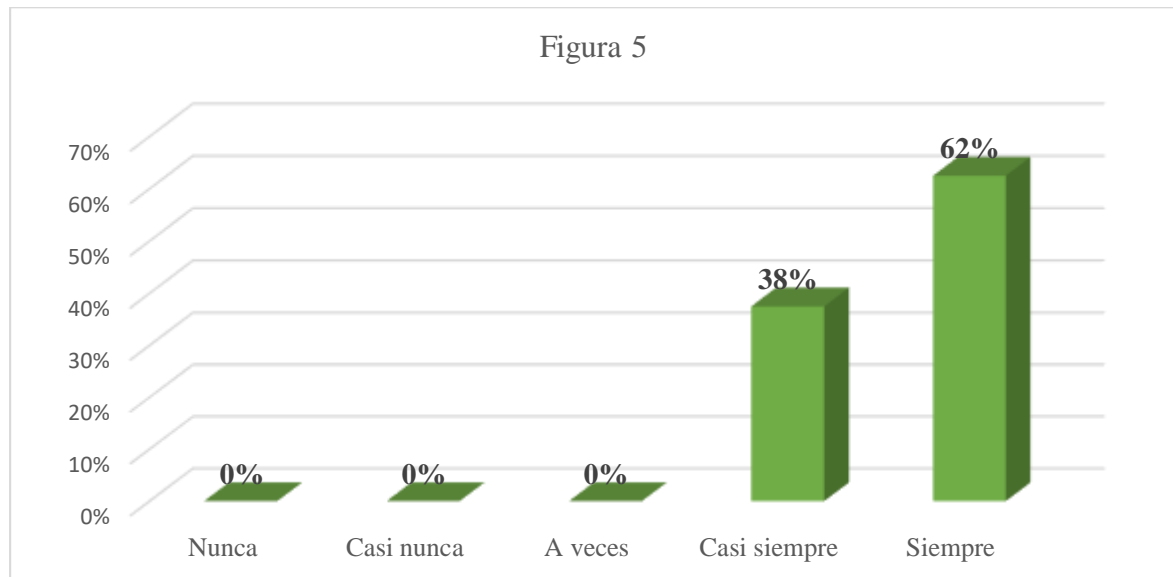
**Tabla 5:** Se siente seguro y estable en su trabajo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	3	0.38	38%
Siempre	5	0.62	62%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 5:** Se siente seguro y estable en su trabajo



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 5 y figura 5 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 38% que representan a 3 colaboradores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten seguros y estables en su centro de labor. Asimismo, el 62% que representan a 5 trabajadores sostuvieron que siempre se sienten seguros y estables en su centro de labor.

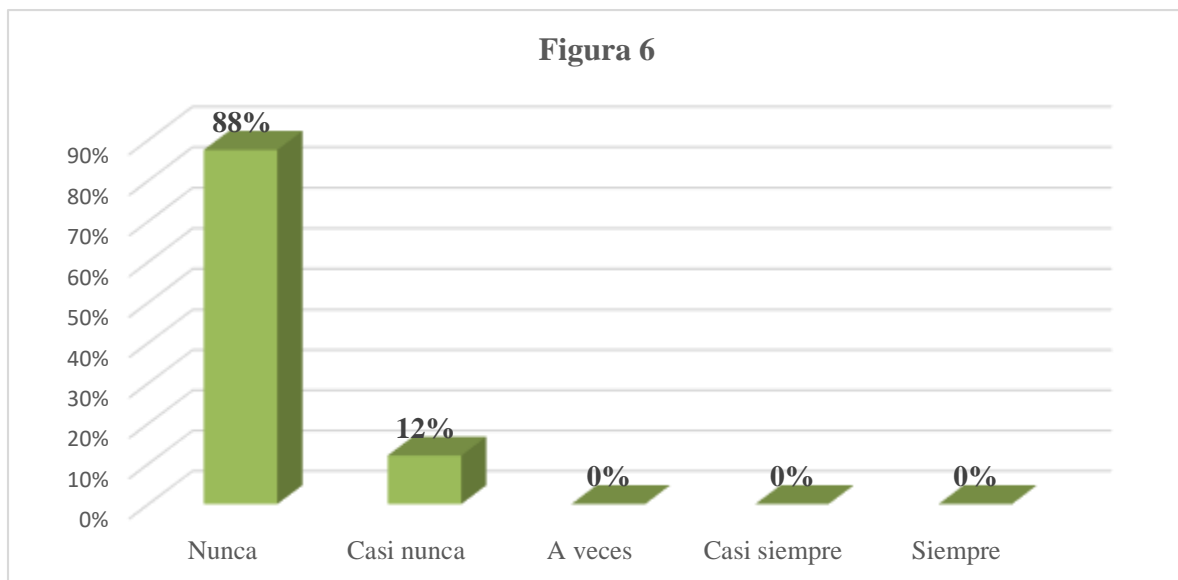
**Tabla 6:** La empresa brinda reconocimiento al lograr un buen rendimiento

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	7	0.88	88%
Casi nunca	1	0.12	12%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	0	0.00	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 6:** La empresa brinda motivación para su buen desempeño



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 6 y figura 6 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 88% que representan a 7 colaboradores encuestados indicaron que la empresa nunca brindó reconocimiento a sus trabajadores. Asimismo, el 12% que representa a 1 colaborador indicó que la empresa casi nunca brindó reconocimiento.



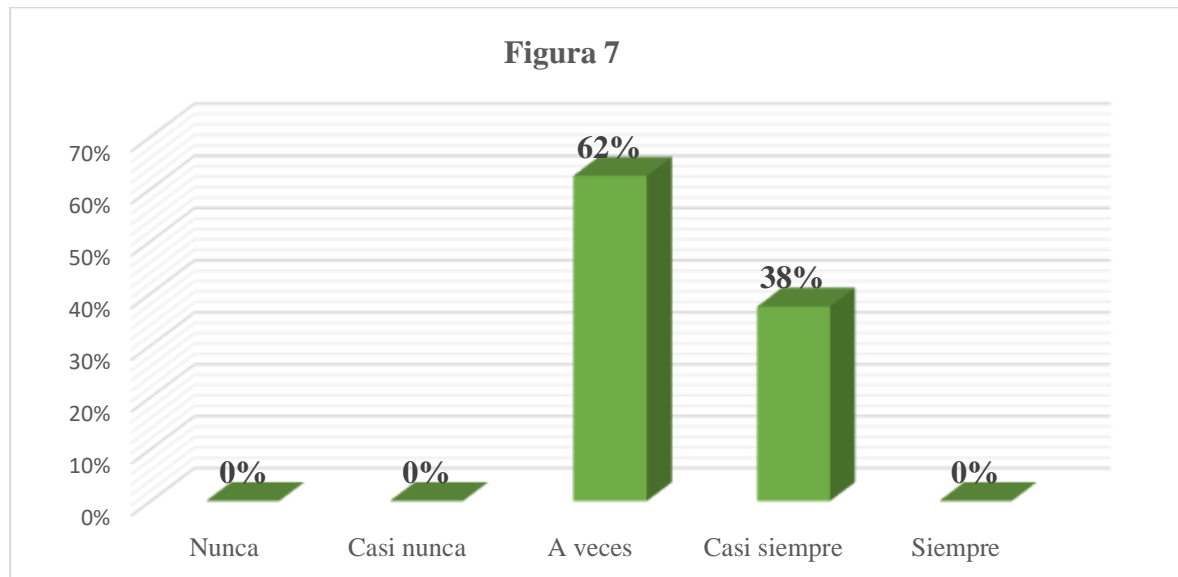
**Tabla 7:** Usted está satisfecho con su salario

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	5	0.62	62%
Casi siempre	3	0.38	38%
Siempre	0	0.00	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 7:** Usted está satisfecho con su salario



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 7 y figura 7 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 62% que representan a 5 colaboradores encuestados indicaron que a veces están satisfechos con su salario. Del mismo modo el 38% que representan a 3 colaboradores encuestados indicaron que casi siempre están satisfechos con su salario.

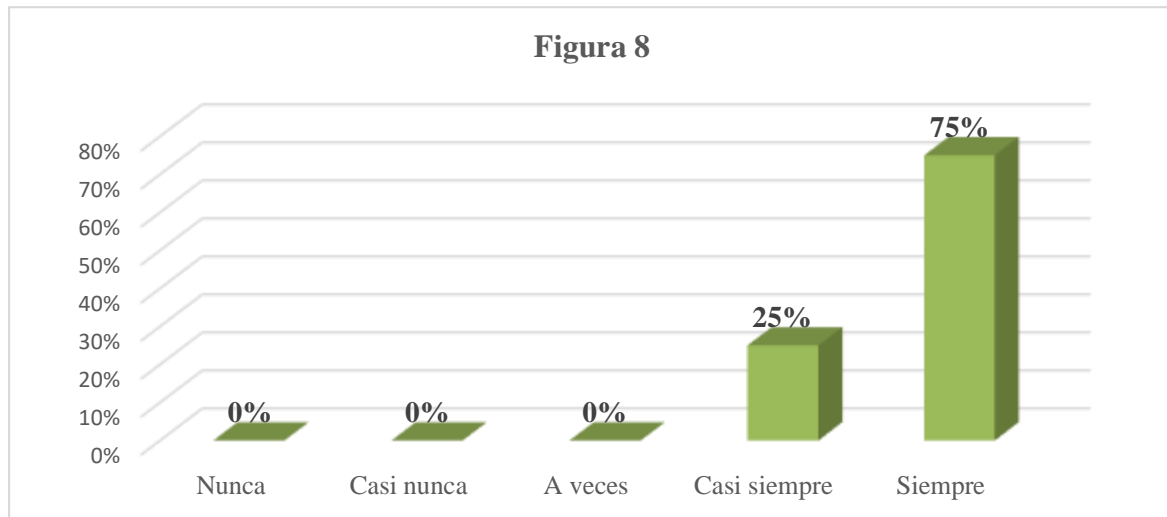
**Tabla 8:** La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 8:** La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 8 y figura 8 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados indicaron que la labor que realizan siempre les ofrece retos y oportunidades para lograr sus objetivos. Asimismo, el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que la labor que realizan siempre les ofrece retos y oportunidades para lograr sus objetivos.

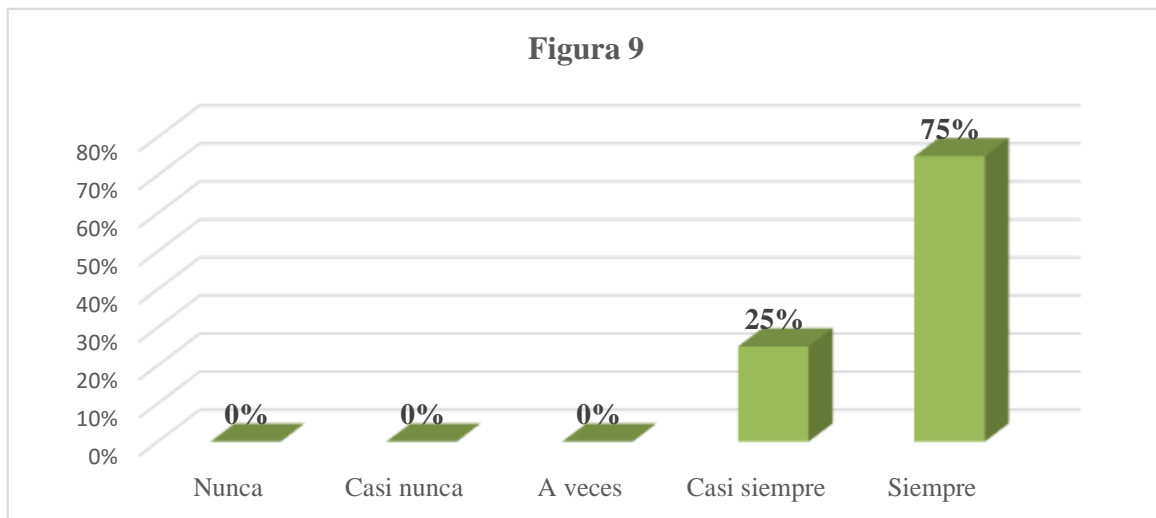
**Tabla 9:** Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 9:** Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 9 y figura 9 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados indicaron que casi siempre sienten el apoyo de sus compañeros cuando se les presentan dificultades en el trabajo o problemas personales. De la misma manera el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre sienten el apoyo de sus compañeros cuando se les presentan dificultades en el trabajo o problemas personales.

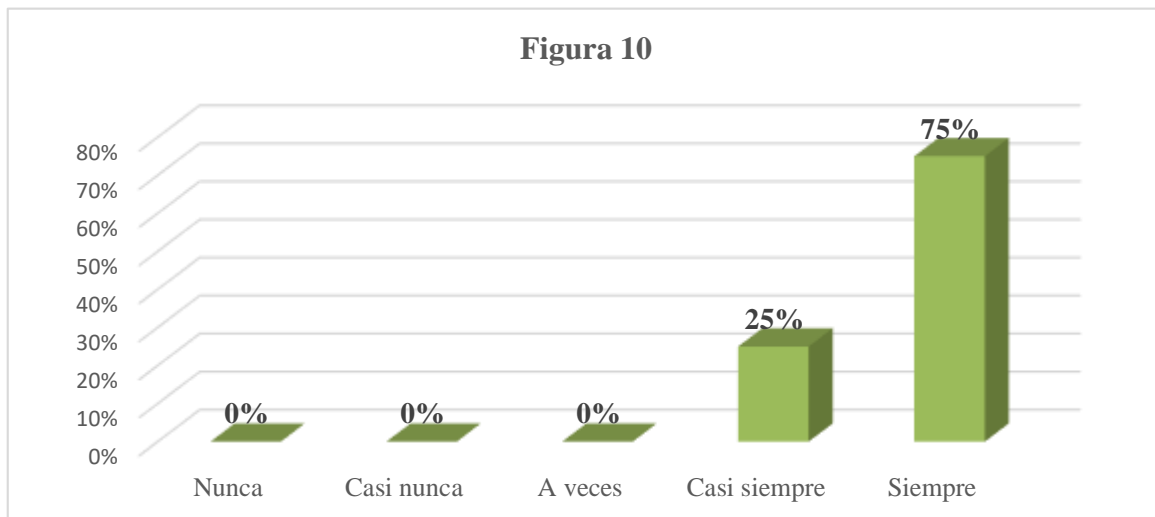
**Tabla 10:** Dentro de la empresa se practica la empatía

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 10:** Dentro de la empresa se practica la empatía



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 10 y figura 10 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados indicaron que casi siempre se practica la empatía dentro de la empresa. Del mismo modo el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre se practica la empatía dentro de la empresa.

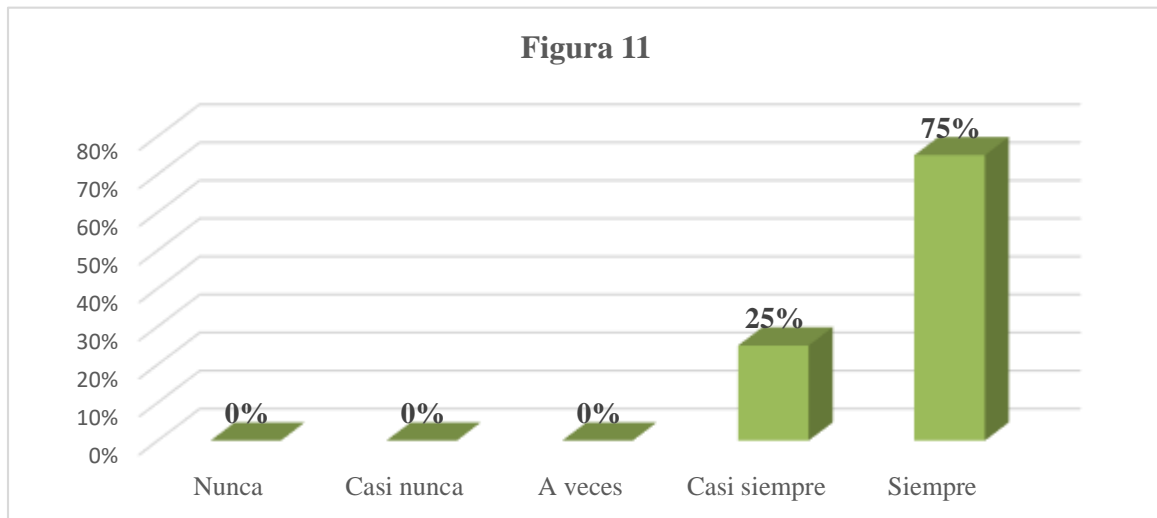
**Tabla 11:** Usted promueve el trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 11:** Usted promueve el trabajo en equipo



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 11 y figura 11 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados indicaron que casi siempre promueven el trabajo en equipo. Del mismo modo el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo.

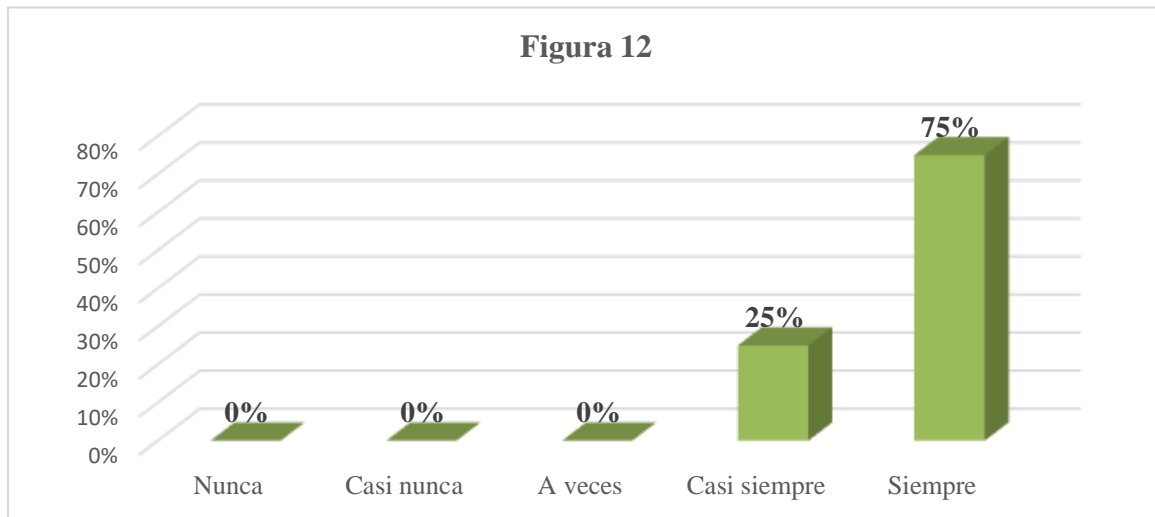
**Tabla 12:** Se practica la responsabilidad en la empresa

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.25	25%
Siempre	6	0.75	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Elaboración: propia

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho.

**Figura 12:** Se practica la responsabilidad en la empresa



Elaboración: propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 12 y figura 12 del total de 8 colaboradores de la Empresa de Transportes Interprovincial Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. que corresponden al 100% de los encuestados se determina lo siguiente:

El 25% que representan a 2 colaboradores encuestados indicaron que casi siempre practican la responsabilidad en la empresa. Del mismo modo el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre practican la responsabilidad en la empresa.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1. Con relación al objetivo específico N° 01:**

Describir las características del comportamiento organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020

Según los resultados en la tabla 01 y figura 01: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre mantienen una buena relación con el gerente. Del mismo modo analizando los resultados con la investigación de Zans (2017) se pudo observar que hay una similitud notoria ya que el 74% de sus trabajadores sostuvieron que existe una buena relación entre el jefe y su grupo de trabajo.

Según los resultados en la tabla 02 y figura 02: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre el ambiente de trabajo es cómodo. Asimismo, analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se observó que hay una diferencia muy notoria, toda vez que la mayoría de sus colaboradores sostuvieron que el ambiente donde laboran no es confortable.

Según los resultados en la tabla 03 y figura 03: El 100% que representan a 8 colaboradores encuestados manifestaron que el gerente siempre demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa. Asimismo, analizando los resultados con la tesis de Guerra (2019) se observó que hay una similitud ya que el 50% de los colaboradores encuestados consideran que el estilo de gerencial del gerente es adecuado ya que demuestra la capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa. Por ello coinciden con lo mencionado.

Según los resultados en la tabla 04 y figura 04: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre existe una comunicación fluida dentro de la empresa. Del mismo modo analizando los resultados con la investigación de Zans (2017) se pudo observar que hay una similitud notoria ya que el 68% de sus trabajadores sostuvieron que la comunicación dentro del su grupo de trabajo es la más adecuada.

#### **4.2.2. Con relación al objetivo específico N° 02:**

Describir las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020

Según los resultados en la tabla 5 y figura 5: El 62% que representan a 5 trabajadores sostuvieron que siempre se sienten seguros y estables en su centro de labor. Por otro analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se pudo observar que hay una diferencia, ya que la mayoría de sus trabajadores sostuvieron que no se sienten seguros y estables en su puesto de trabajo.

Según los resultados en la tabla 6 y figura 6: El 88% que representan a 7 colaboradores encuestados indicaron que la empresa nunca brindó reconocimiento a sus trabajadores. Por otro lado, analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se observó que hay una similitud, ya que la mayoría de sus colaboradores no fueron reconocidos o premiados por haber hecho un buen trabajo.

Según los resultados en la tabla 7 y figura 7: El 62% que representan a 5 colaboradores encuestados indicaron que a veces están satisfechos con su salario. Por otro lado, analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se pudo observar que hay una similitud, ya que la mayoría de sus colaboradores no están satisfechos con el salario que reciben.



Según los resultados en la tabla 8 y figura 8: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que la labor que realizan siempre les ofrece retos y oportunidades para lograr sus objetivos. Asimismo, analizando los resultados con la investigación de Pillaca (2019) se pudo observar que hay una similitud muy notoria, ya que la mayoría de sus trabajadores sostuvieron que su trabajo siempre les ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando.

#### **4.2.3. Con relación al objetivo específico N° 03:**

Describir las características de la cooperación en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020

Según los resultados en la tabla 9 y figura 9: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre sienten el apoyo de sus compañeros cuando se les presentan dificultades en el trabajo o problemas personales. De la tal manera analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se pudo observar que hay una similitud, ya que la mayoría de sus colaboradores sienten el apoyo de sus compañeros.

Según los resultados en la tabla 11 y figura 11: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre se practica la empatía dentro de la empresa. Asimismo, analizando los resultados con la investigación de Lorrén (2018) se observó que hay una similitud, toda vez que la mayoría de sus colaboradores sostuvieron que siempre practican la empatía con sus compañeros de trabajo.

Según los resultados en la tabla 11 y figura 11: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo. De tal modo analizando los

resultados con la investigación de Pillaca (2019) se pudo observar que hay una similitud, toda vez que la mayoría de sus trabajadores sostuvieron que casi siempre promueven el trabajo en equipo.

Según los resultados en la tabla 12 y figura 12: El 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre practican la responsabilidad en la empresa. Asimismo, analizando los resultados con la investigación de Pillaca (2019) se pudo observar que hay una similitud, toda vez que la mayoría de sus trabajadores practican valores, como el respeto, la puntualidad, la lealtad, justicia, honestidad, responsabilidad y compromiso dentro de la empresa.

**Con respecto al objetivo específico 04: Elaborar el plan de mejora del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020**

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causas</b>	<b>Propuesta de mejora</b>	<b>Responsable</b>
<p>No todos los colaboradores reciben reconocimiento por la labor que realizan.</p> <p>El 88% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que la empresa nunca brindó reconocimiento a sus trabajadores.</p>	<p>La empresa no tiene un plan de reconocimiento laboral.</p>	<p>La empresa debe implementar estrategias para reconocer a sus trabajadores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar un plan de reconocimiento laboral.</li> <li>➤ Otorgar confianza y ofrecer flexibilidad en los horarios.</li> <li>➤ Buen ambiente, juegos, bebidas y áreas para convivencia social.</li> <li>➤ Reconocer el trabajo destacado de los colaboradores de forma verbal y económica.</li> <li>➤ Dar premios, entregar certificados personalizados y firmados, o placas u otro tipo de recuerdos de los logros de los trabajadores.</li> <li>➤ Organizar almuerzos, campeonatos o salidas fuera de la empresa para reconocer eventos especiales (como aniversarios de trabajo)</li> </ul>	<p><b>Gerente y/o propietario</b></p>
<p>No todos los colaboradores están satisfechos por el salario que perciben.</p> <p>El 62% que representan a 5 colaboradores encuestados indicaron que a veces están satisfechos con su salario.</p>	<p>No brinda un plan de incentivos.</p>	<p>Implementar un plan de incentivos que estimule a los colaboradores mejorar el desempeño laboral.</p>	<p><b>Gerente y/o propietario</b></p>

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

#### **Con respecto al objetivo general:**

En la presente investigación se identificó las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de Pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Distrito de Ayacucho, 2020.

Se llegó a la conclusión que la empresa de Transportes Tour Vrae Ayacucho E.I.R.L. Emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la gran mayoría de colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, así como existe una buena relación y comunicación dentro de la empresa y el ambiente es cómodo. Con respecto a la cooperación, el mayor porcentaje de los trabajadores manifestaron que sienten el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo, asimismo practican la empatía y promueven el trabajo en equipo. Lamentablemente con respecto a la motivación no se logró con lo esperado, toda vez que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que no reciben reconocimiento por su buen desempeño, asimismo la mayoría de los trabajadores sostuvieron que solo a veces están satisfechos con su salario.

#### **Con respecto al objetivo específico 01:**

Se concluyó que el comportamiento organizacional en la Empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. Es la adecuada ya que el 75% de los trabajadores encuestados mencionaron que mantienen una buena relación con el gerente, el ambiente donde laboran es cómodo, existe una comunicación fluida dentro de la empresa. Y por último el 100% de los trabajadores

encuestados sostuvieron que el gerente siempre demuestra capacidad para poder organizar y delegar actividades.

Conocer el clima organizacional es fundamental ya que de esta forma podemos saber la situación que labora el recurso humano, esta se transmite a través de la prestación de servicios y el buen desempeño en los colaboradores. Las empresas con un buen clima organizacional son más productivas, innovadoras y mucho más rentables, es aquella donde los colaboradores creen y confían en los gerentes y se sienten seguros y orgullosos de la labor que realizan.

**Con respecto al objetivo específico 02:**

Se concluyó que la motivación en la Empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. No es la adecuada, ya que el 88% de los trabajadores encuestados sostuvieron que la empresa nunca brindó reconocimiento a sus trabajadores. Asimismo, el 62% de los colaboradores indicaron que solo a veces están satisfechos con su salario.

El reconocimiento laboral es importante porque mejora el ambiente de trabajo y motiva a los colaboradores, asimismo produce una satisfacción individual ya que esto hace que el colaborador se sienta feliz y pueda realizar sus funciones con eficacia y eficiencia. El salario satisface las necesidades básicas de los colaboradores ya sea para el sustento de su familia. Dentro de la empresa cuando más atractivo es el salario, el colaborador se siente valorado, se fideliza, se motiva y pone más empeño en sus actividades.

**Con respecto al objetivo específico 03:**

Se concluyó que la cooperación en la Empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. es la adecuada ya que el 75% de los trabajadores encuestados, sostuvieron que siempre existe apoyo entre compañeros, practican la empatía, promueven el trabajo en equipo y la responsabilidad.

Fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo es importante dentro de la empresa, ya que estos generan un ambiente laboral positivo y crea lazos de amistad entre los colaboradores y lograr mejores resultados en la productividad.

## **5.2. Recomendaciones**

### **Con respecto al objetivo específico 01:**

Se recomienda a la Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L. A seguir mejorando con una buena comunicación, ya que genera confianza y mejores relaciones entre colaboradores, la comunicación aumenta la productividad y eficiencia en las tareas, genera un ambiente de trabajo agradable, evita conflictos y malos entendidos.

### **Con respecto al objetivo específico 02:**

Reconocer el rendimiento de los colaboradores y así ellos puedan desempeñar su labor de manera eficaz y productiva; el reconocimiento laboral es un rol muy relevante dentro de una empresa ya sea brindando gratificaciones, recompensas, vacaciones, etc. El éxito para toda empresa depende mucho del desempeño y el bienestar de cada colaborador. Si los colaboradores son reconocidos por la labor que realizan y están a gusto, su rendimiento laboral será mucho mejor y así aumentará su productividad. Además de ello la empresa tendrá una buena imagen.

### **Con respecto al objetivo específico 03:**

Fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo es fundamental, ya que estos generan un ambiente laboral positivo y crea lazos de amistad entre los colaboradores y lograr mejores resultados en la productividad. Ser empáticos con los compañeros de trabajo demuestra un gran respeto por los demás y facilita a poder crear una cultura de equipo y aumenta la autoestima.

## Referencias bibliográficas

- Agreda, H. (2018). *Evaluación del clima organizacional y*. Obtenido de <http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/228/18-2015-EPAE-Rivera%20Vivanco-Evaluacion%20del%20clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, Hurtado & Yávar. (2017). *Análisis del clima laboral en el área administrativa de la*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%20CLIMA%20LABORAL.pdf>
- Antúnez (2018). *EL Clima Organizacional como factor*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>
- Arias. (2016). *Metodología de investigación*. Editorial Episteme, C.A. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-Proyecto-de-investigaci%C3%93n-6ta-Ed.-Fidias-G.-Arias.pdf>
- Arias. (2012). *Metodología de investigación*. Editorial Episteme, C.A. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-Proyecto-de-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-Fidias-G.-Arias.pdf>
- Arias. (2012). *Proyecto de investigación*. Editorial episteme, C.A. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/El-proyecto-de-investigaci%C3%93N-6ta-Ed.-fidias-G.-ARIAS.pdf>

- Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Uned - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843?prev=as>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Uned-Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Cajamarca & Jorge. (2018). *Desempeño*. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2985/TESIS%20AD166\\_Caj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2985/TESIS%20AD166_Caj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, Y. (2017). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>
- Cossio, F. (2018). *Desempeño laboral y clima*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/466/desempe%c3%91o%20laboral%20y%20clima%20organizacional%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20de%20transportes%20expreso%20internacional%20palomino%20sac%202018.pdf?sequence=3>
- Cuatrecasas, A. (2016). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. España: Profit.
- Dávila & Nuñez (2017). *Clima organizacional en los colaboradores*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/157721822.pdf>
- Galán, M. (24 de agosto de 2009). *la Hipótesis en la investigación* . Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Gan & Triginé. (2017). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos.



Gestión. (2020). *clima organizacional en el Perú* . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7079/Huam%C3%A1n%20Chinchay%20Luz%20Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, F. (2018). *¿Qué es la Comunicación?* Obtenido de <https://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacion-segun-diferentes-autores>

Guerra, N. (2019). *Propuesta del manejo del clima*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13119/CALIDAD\\_Y\\_CLI MA\\_%20Organizacional\\_guerra\\_gonzales\\_nathaly\\_cristel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13119/CALIDAD_Y_CLI MA_%20Organizacional_guerra_gonzales_nathaly_cristel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Juárez, J. (2015). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39377?prev=as>
- López, P. (2015). *Metodología de investigación* (Primera edición ed.). Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lorrén, N. (2018). *Clima Organizacional Y El desempeño*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018\\_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf)
- Navarro, J. (2015). *Definición de Cooperación*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cooperacion.php>
- Olaz, Á. (2016). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias*. Narcea Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/46262?prev=as>
- Pacheco, J. (2019). *Clima Organizacional (definición, efectos, características)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/>
- Pillaca, J. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/clima\\_laboral\\_comunicacion\\_pillaca\\_soto\\_jhoselyn\\_rosmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15358/clima_laboral_comunicacion_pillaca_soto_jhoselyn_rosmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Raffino, M. (2020). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Sicha, J. (2018). *Clima organizacional y su relación con la*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/clima\\_organizacion\\_al\\_satisfaccion\\_laboral\\_sicha\\_cueto\\_jorge\\_andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10523/clima_organizacion_al_satisfaccion_laboral_sicha_cueto_jorge_andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Speare, R. (2017). *Liderazgo*. México: Editorial Alfil, S. A. de C. V. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?prev=as>
- Uriarte, J. (2020). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Yirda, A. (2020). *Definición de Actitud*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/actitud/>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

# ANEXOS

**Anexo N° 01: Cronograma de actividades**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																		
		2020								2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		Abril	Mayo	Junio	Julio	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Elaboración del proyecto	x																
02	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		x															
03	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			x														
04	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor.				x													
05	Mejora del marco teórico.					x												
06	Redacción de la revisión de la literatura.							x										
07	Elaboración del consentimiento informado.								x									
08	Ejecución de la metodología.									x								
09	Resultados de la investigación.										x							
10	Conclusiones y recomendaciones.											x						
11	Redacción del pre informe de investigación.												x					
12	Redacción del informe final.													x				
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															x		
15	Redacción del artículo científico.																x	
16	Entrega del Artículo y Ponencia.																	x

**Anexo N° 02: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>BIENES DE CONSUMO</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total (s/.)</b>
▪ Fotocopias	20	0.1	S/. 2.00
▪ Impresiones	30	0.1	S/. 3.00
▪ Papel bond A-4 (20 hojas)	20	0.1	S/. 2.00
▪ Internet (4 meses)	4	60	S/. 240.00
▪ Lapiceros	4	1.00	S/. 4.00
<b>Sub total:</b>			<b>S/. 251.00</b>
<b>SERVICIOS</b>			
▪ Uso del Turnitin	4	200.00	S/. 200.00
▪ Pasajes a la SUNAT, municipalidad y otros	5 veces	1.50	S/. 7.50
<b>Sub total:</b>			<b>S/. 207.50</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>S/. 458.50</b>

**Anexo N° 03 cuestionario de encuesta dirigido a los colaboradores:**

El presente cuestionario de encuesta a realizar tiene por finalidad recolectar información de forma anónima, parte de un proyecto de tesis, por lo tanto, se le ruega responder con mucha amabilidad y sinceridad.

**Instrucciones:** En la siguiente encuesta a realizar, hay cinco alternativas y cada una de ellas debe ser marcada según usted crea conveniente, teniendo en cuenta como base los siguientes criterios.

Escala de valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
<b>Dimensión N° 01: comportamiento organizacional (relaciones interpersonales, actitud, liderazgo y comunicación)</b>						
01	¿Usted mantiene una buena relación con el gerente?	1	2	3	4	5
02	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es cómodo?	1	2	3	4	5
03	¿El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa?	1	2	3	4	5
04	¿Existe una comunicación fluida dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
<b>Dimensión N° 02: Motivación (Seguridad, reconocimiento, salario y retos)</b>						
05	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?	1	2	3	4	5
06	¿La empresa brinda reconocimiento cuando logra buen rendimiento en su función?	1	2	3	4	5
07	¿Usted está satisfecho con su salario?	1	2	3	4	5
08	¿La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos?	1	2	3	4	5
<b>Dimensión N° 03: Cooperación (Solidaridad, empatía, trabajo en equipo y responsabilidad)</b>						
09	¿Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales?	1	2	3	4	5
10	¿Dentro de la empresa se practica la empatía?	1	2	3	4	5
11	¿Usted promueve el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
12	¿Se practica la responsabilidad en la empresa?	1	2	3	4	5

**Anexo N° 4: Solicitud al gerente general de la Empresa De Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L**

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

SOLICITO: Permiso para realizar proyecto de tesis.

SEÑOR: GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS VRAEM PERÚ S.A.C. DISTRITO, AYACUCHO, 2020

Yo, HUAMÁN VENTURA, María Isabel Identificado con DNI N° 70418504, con domicilio en el Jr. Moisés Caveró N° 721, del distrito de Jesús Nazareno, provincia de Huamanga y departamento de Ayacucho. Ante Ud. me presento y expongo lo siguiente:

Que, mi persona de la carrera profesional de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), filial Ayacucho, viene desarrollando el curso de Tesis. Solicito autorización para realizar el proyecto de tesis que lleva por título “Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: caso Empresa de Transportes Tours Vraem Perú S.A.C. distrito, Ayacucho, 2020”. Este proyecto se desarrolla con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. acceder a mi petición por ser justa y necesario.

Ayacucho, 26 de mayo del 2020

EMP. DE TRANSP. TOURS VRAE AYACUCHO E.I.R.L.

HUAC. 20011771000

Marcelino Huanan-Huamánmachi  
GERENTE GENERAL

N° DNI: 28309585

Huamán Ventura María I.  
N° DNI: 70418504



Anexo N° 5: Matriz de validación

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS VRAE AYACUCHO E.L.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2020									
AUTORA: HUAMÁN VENTURA, MARÍA ISABEL.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIM. 1</b>	<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>								
01	¿Usted mantiene una buena relación con el gerente?	X			X	X			X
02	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es cómodo?	X			X	X			X
03	¿El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa?	X			X	X			X
04	¿Existe una comunicación fluida dentro de la empresa?	X			X	X			X
	<b>MOTIVACIÓN</b>								
05	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?	X			X	X			X
06	¿La empresa brinda reconocimiento al lograr un buen rendimiento?	X			X	X			X
07	¿Usted está satisfecho con su salario?	X			X	X			X
08	¿La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos?	X			X	X			X
<b>DIM. 3</b>	<b>COOPERACIÓN</b>								
09	¿Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales?	X			X	X			X
10	¿Dentro de la empresa se practica la empatía?	X			X	X			X
11	¿Usted promueve el trabajo en equipo?	X			X	X			X
12	¿Se practica la responsabilidad en la empresa?	X			X	X			X



Mgtr. Wilber Quispe Medina

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilber Quispe Medina, identificado con N° DNI 25760824, Licenciado en Administración, con CARNET DE COLEGIO N° 5179 - CLAD. He revisado el proyecto de tesis denominado CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS VRAE AYACUCHO E.I.R.L DISTRITO DE AYACUCHO, 2020 que desarrolla la Bachiller en Administración HUAMÁN VENTURA, MARÍA ISABEL CON DNI N° 70418504, para obtener el título de licenciatura.

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

### APROBADO

SI  NO



.....  
Mgtr. Wilber Quispe Medina

CLAD N° 5179

Ayacucho, 16 de octubre del 2020

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS VRAE AYACUCHO E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2020**

**AUTORA:**

HUAMÁN VENTURA, MARÍA ISABEL.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir los conceptos?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIM. 1</b>	<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>								
01	¿Usted mantiene una buena relación con el gerente?	X			✓	X			X
02	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es cómodo?	X			X	✓			✓
03	¿El gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa?	✓			X	X			X
04	¿Existe una comunicación fluida dentro de la empresa?	X			X	X			X
	<b>MOTIVACIÓN</b>								
05	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?	X			X	X			X
06	¿La empresa brinda reconocimiento al lograr un buen rendimiento?	X			✓	X			X
07	¿Usted está satisfecho con su salario?	X			X	X			X
08	¿La labor que realiza le ofrece retos y oportunidades para lograr tus objetivos?	✓			X	X			X
<b>DIM. 3</b>	<b>COOPERACIÓN</b>								
09	¿Siente el apoyo de sus compañeros cuando tiene dificultades en el trabajo o problemas personales?	X			X	X			X
10	¿Dentro de la empresa se practica la empatía?	X			X	X			✓
11	¿Usted promueve el trabajo en equipo?	X			X	X			✓
12	¿Se practica la responsabilidad en la empresa?	X			X	X			X



Lic. Ams. ROGER CABANA SUAREZ  
REGUC N° 032303 - CLAD

Firma y/o sello

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Rogex Cabana Suarez  
identificado con N° DNI ... 75686232 ... licenciado en Administración con  
CARNET DE COLEGIO N° ..... 32303 - CLAD He revisado el proyecto de tesis  
denominado CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO EMPRESA DE  
TRANSPORTES TOURS VRAE AYACUCHO E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2020  
que desarrolla el bachiller en administración HUAMAN VENTURA, MARIA ISABEL ,  
CON DNI N° 70418504, para obtener el título de licenciatura.

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

Ayacucho, 16 de octubre del 2020



Lic. Adm. ROGEX CABANA SUAREZ  
REGUC N° 032303 - CLAD

Firma y/o sello

## EVIDENCIAS



# CLIMA ORGANIZACIONAL

por MARIA ISABEL HUAMAN VENTURA

**Fecha de entrega:** 14-mar-2022 10:29p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1781641108

**Nombre del archivo:**

207825\_MARIA\_ISABEL\_HUAMAN\_VENTURA\_CLIMA\_ORGANIZACIONAL\_1832418\_1454630920.pdf (1.5M)

**Total de palabras:** 15399

**Total de caracteres:** 85218

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo