



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE DE
ESPECIALIDAD: CASO CEVICHERÍA MARISQUERÍA
FARHEMY, DISTRITO AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

**SANTAYANA TORRE, VIVIANA
ORCID: 0000-0003-2046-3902**

ASESOR

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

AYACUCHO– PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Santayana Torre, Viviana

ORCID: 0000-0003-2046-3902

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

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

Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María del Carmen (Presidenta)

ORCID ID N°: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán (Miembro)

ORCID ID N°: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel (Miembro)

ORCID ID N°: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTA

MGTR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

MGTR. MINO ASENCIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradecida a Dios por proteger y cuidar a las personas que estimo así mismo por derramar su bendición y guiarles por buen camino, por toda la gente tiene esa fe y son devota por sus milagros.

A mi pareja que sin duda alguna me demostró su amor, pasando momentos buenos y malos, corrigiéndonos como también celebrando triunfos.

A mi hermana Yanet Santayana Torre sin duda alguna siempre confió y apostó por mí, por ese cariño que nos tenemos como hermanas gracias por ser esa persona incomparable.

Finalmente, agradezco a mis padres por la paciencia y comprensión así mi persona, el amor incondicional de mi madre Urfila Torre Guillen.

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mi madre por todo el apoyo incondicional durante todo este tiempo, a toda mi familia donde confiaron en mí en especial a mi hermana Yanet S.T.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy a quienes se les aplicó un cuestionario con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 62.50% de los colaboradores tienen una edad de 31 a 50 años, el 75.00% son género femenino, el 50.00% de los líderes de la empresa nunca se interesan por influir positivamente en sus trabajadores, el 62.50% falta de que la empresa les ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores y el 37.50% a veces falta que la empresa se preocupe motivado a su personal. Se concluye que dentro de la empresa hay poco interés por parte del representante en cuánto a la aplicación del clima laboral; ya que, se pudo notar que no existe una buena motivación al colaborador, también existe escaso compañerismo, no hay empatía por parte de los colaboradores y también, pero no menos importante, la no integración de los colaboradores al grupo laboral puede llegar a perjudicar a la empresa.

Palabras clave: capacitación, compañerismo, microempresa, satisfacción

ABSTRACT

The research had as a general objective: to identify the characteristics of the work environment in micro and small companies in the specialty restaurant sector: case of cevichería Marisquería Farhemy, Ayacucho district, 2021. The methodology was non-experimental - cross-sectional - descriptive design. For the collection of information, a sample population of 8 workers of the Farhemy Marisquería cevichería company was used, to whom a questionnaire with 15 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 62.50% of the collaborators have an age of 31 to 50 years, 75.00% are female, 50.00% of the company leaders are never interested in positively influencing their workers, 62.50% lack that the company offers them rewards to motivate their workers and 37.50% sometimes the company needs to worry about motivated its staff. It is concluded that within the company there is little interest on the part of the representative in terms of the application of the work environment; since, it was possible to notice that there is no good motivation for the collaborator, there is also little camaraderie, there is no empathy on the part of the collaborators and also, but not least, the non-integration of the collaborators into the work group can harm the company.

Keywords: training, camaraderie, microenterprise, satisfaction

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	6
III. Hipótesis	29
VI. Metodología.....	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30
4.2 El universo y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de variables	32
4.4 Técnicas e instrumentos	33
4.5 Plan de análisis	33
4.6 Matriz de consistencia	34
4.7 Principios éticos	35
V. Resultados.....	36
5.1 Resultados	36
5.2 Análisis de Resultados	51
VI. Conclusiones	59
Aspectos complementarios.....	61
Referencias bibliográficas	62
Anexos.....	66

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Edad	36
Tabla 2. Género.....	37
Tabla 3. Grado de instrucción	38
Tabla 4. Tiempo que se desempeña en la empresa	39
Tabla 5. Metas de la empresa que favorecen a los trabajadores.....	40
Tabla 6. Líderes de la empresa influyen positivamente en los trabajadores.....	41
Tabla 7. Los líderes de la empresa tienen buena comunicación con los colaboradores	42
Tabla 8. Los líderes de la empresa forman buenas relaciones entre sus trabajadores	43
Tabla 9. La empresa ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores.....	44
Tabla 10. El castigo como medio para lograr los objetivos de la empresa	45
Tabla 11. Motivación de su misma persona para trabajar en la empresa	46
Tabla 12. Preocupación por parte de la empresa para su motivación personal	47
Tabla 13. Actitudes adecuadas de los compañeros en la empresa.....	48
Tabla 14. Emociones positivas para trabajar en la empresa	49
Tabla 15. Práctica de los valores morales dentro del centro de trabajo.....	50

FIGURAS

Figura 1 <i>Edad</i>	36
Figura 2 <i>Género</i>	37
Figura 3 <i>Grado de instrucción</i>	38
Figura 4 <i>Tiempo que se desempeña en la empresa</i>	39
Figura 5 <i>Metas de la empresa que favorecen a los trabajadores</i>	40
Figura 6 <i>Líderes de la empresa influyen positivamente en los trabajadores</i>	41
Figura 7 <i>Los líderes de la empresa tienen buena comunicación con los colaboradores</i>	42
Figura 8 <i>Los líderes de la empresa forman buenas relaciones entre sus trabajadores</i>	43
Figura 9 <i>La empresa ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores</i>	44
Figura 10 <i>El castigo como medio para lograr los objetivos de la empresa</i>	45
Figura 11 <i>Motivación de su misma persona para trabajar en la empresa</i>	46
Figura 12 <i>Preocupación por parte de la empresa para su motivación laboral</i>	47
Figura 13 <i>Actitudes adecuadas de los compañeros de la empresa</i>	48
Figura 14 <i>Emociones positivas para trabajar en la empresa</i>	49
Figura 15 <i>Práctica de los valores morales dentro del centro de trabajo</i>	50

I. Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran en constante cambios tecnológicos, como de gestión, esto implica que deben hacer el mayor esfuerzo de adaptarse a las situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados que se desenvuelven. La aparición de nuevos enfoques de gestión que encaminan a la empresa hacia la excelencia, tiene como eje principal alcanzar la calidad, estos vienen a ser la mejora continua de los productos y procesos internos, el liderazgo de directivos, desarrollo de políticas, llevando a la satisfacción de la empresa, los trabajadores y a los clientes (Rodríguez, 2018).

A nivel internacional, en España Rodríguez (2020) menciona que aproximadamente el 7% del capital humano dentro del mundo laboral español, se marcha por el mal clima laboral que percibe en la compañía. Por lo que el clima laboral representa un pilar fundamental dentro de la retención del personal de una empresa. Para hacer frente a esta problemática, se plantea hacer encuestas diferentes y adaptadas a la realidad laboral de cada una de las empresas. Utilizando las metodologías apropiadas, se podrá obtener los mejores aspectos a mejorar en el clima y de tal manera reducir el stress laboral y mejorar la salud laboral de toda la organización.

Según Rodríguez (2020) a nivel internacional, en España aproximadamente el 7% del capital humano dentro del mundo laboral español, se marcha por el mal clima laboral que percibe en la compañía. Por lo que el clima laboral representa un pilar fundamental dentro de la retención del personal de una empresa. Para hacer frente a esta problemática, se plantea hacer encuestas diferentes y adaptadas a la realidad laboral

de cada una de las empresas. Utilizando las metodologías apropiadas, se podrá obtener los mejores aspectos a mejorar en el clima y de tal manera reducir el stress laboral y mejorar la salud laboral de toda la organización.

Por otra parte, Sosa (2018) menciona que en México las empresas se han dado cuenta de que el clima laboral tiene un valor en el mercado: “un valor económico muy importante porque si queremos atraer a los mejores talentos del mercado tenemos que tener una buena cultura y clima organizacional, lo que también nos servirá para retenerlos”. Por ello se plantea que para mejorar el clima laboral dentro de una empresa es necesario hacer revisiones de prácticas y procesos de las áreas que impactan al capital humano; cuál es nuestra práctica de compensación, de retención, de reconocimiento, de promoción, de contratación, etc.

A nivel nacional El Peruano (2018) menciona que, en el Perú, el clima laboral puede llegar a afectar hasta un 20% la productividad de la empresa, según la estimación del prestigioso portal Aptitud, esto se debe a que en un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor y por ende el rendimiento del talento humano tiende a crecer. Además, el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño en la empresa. Por ello, para combatir un mal clima laboral se debe mantener a un empleado motivado, no solo con retribuciones monetarias, sino también una combinación de diversos elementos como los factores interpersonales y la flexibilidad laboral.

Por otra parte, Gestión (2018) menciona que en nuestro país, en los últimos años, el clima laboral dentro de las empresas ha cobrado mayor importancia para los trabajadores, hasta el punto de convertirse en unos de los factores que pueden determinar su permanencia en una organización. Esto porque es una de las

herramientas para medir cómo se sienten los empleados y cuáles son sus percepciones sobre la empresa. Para hacer frente a esta cuestión, Adecco Perú recomienda se realicen encuestas para medir el progreso de la gestión del clima organizacional; “que sean anónimas, con el fin que los empleados se sientan protegidos y puedan expresarse con libertad; y que estén dirigidas a todos los colaboradores de la empresa”

En la ciudad de Ayacucho, el clima laboral de las empresas del rubro restaurantes no es muy buena, repercutiendo de esa manera en la insatisfacción de los trabajadores. En ese sentido debe fortalecerse el clima laboral que tienen, realizando mediciones de clima laboral de manera periódica, con el fin de mantener un ambiente sano. Esto puede conseguirse mediante talleres, capacitaciones, estableciendo y practicando buenas normas de convivencia, reconocimiento, líneas de carrera entre otros.

La Cevichería Marisquería Farhemy del distrito de Ayacucho es una empresa que con respecto a su clima laboral es un tema delicado, toda vez que no genera mucha satisfacción a sus trabajadores, generando procesos internos no muy óptimos y en consecuencia insatisfacción de sus clientes externos.

Por lo mencionado anteriormente, el problema de investigación se enuncia de la siguiente manera: ¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: Caso Cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021? Con la finalidad de responder al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: Caso Cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.

Para conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021; (b) Describir la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021; (c) Describir el comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021; (d) Elaborar el plan de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.

La presente investigación se realizó con el fin de dar a conocer al responsable de la empresa cevichería Marisquería Farhemy a dar la información adecuada acerca de aspectos relevantes sobre el clima laboral y su importancia para aplicar estrategias que puedan mejorar el ambiente de la empresa.

Así mismo es esencial para el gerente de la empresa en estudio debido a que tendrán los conocimientos necesarios y aplicarlo en su empresa. También beneficia a la sociedad porque pueden informarse acerca de la posición del dueño y los clientes de acuerdo a la postura que se encuentren. De igual manera beneficia a los futuros profesionales como guía de información respecto a la variable de estudio, también será útil como antecedente para diversos trabajos en el transcurso de los años, que se basen en temas similares.

Desde un punto de vista económico, se tuvieron en cuenta las herramientas necesarias para poder cumplir a cabalidad con el proyecto. Por el lado metodológico y conceptual, se disponen de los conocimientos necesarios, así como el manejo de herramientas

como Google académico y los diferentes repositorios a nivel mundial que nos permitirán encontrar la información pertinente. Por el lado espacial, se dispone de cercanía con la empresa y el distrito a estudiar, además se dispone del tiempo necesario para poder realizar esta investigación.

La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de forma transversal. Para el recojo de información se utilizó un cuestionario con preguntas a través de la técnica de la encuesta dirigido a los 8 trabajadores de la Cevichería Marisquería Farhemy de la ciudad de Ayacucho.

Se obtuvo como principales resultados que el 62.50% de los colaboradores tienen una edad de 31 a 50 años, el 75.00% son género femenino, el 50.00% de los líderes de la empresa nunca se interesan por influir positivamente en sus trabajadores, el 62.50% falta de que la empresa les ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores y el 37.50% a veces falta que la empresa se preocupe motivado a su personal.

Como principal conclusión respecto clima laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa cevichería Marisquería Farhemy no es adecuado y favorable en la empresa en estudio en Ayacucho, ya que no existe una buena motivación al trabajador, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

Por último, esta investigación les dará una idea general a futuros investigadores que quiera investigar sobre variables afines a la mencionada en esta investigación.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Guevara (2019) en su trabajo de investigación *El clima laboral y su incidencia en el rendimiento de los profesores de la unidad educativa 19 de septiembre del cantón salcedo*; tuvo como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los docentes de la unidad Educativa 19 de septiembre. El tipo de metodología utilizada es cualitativa y cuantitativa debido a que se plantearon hipótesis que fueron comprobadas mediante análisis estadísticos, el estudio es transversal por cuanto se aplicaron encuestas en un momento determinado. Las encuestas se aplicaron a toda la población que estuvo conformada por 80 docentes de las jornadas matutina y vespertina, consecuentemente no fue necesario realizar el muestreo probabilístico, también se aplicaron factores de inclusión. Los datos obtenidos el 30 % afirman que algunas veces el jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo, el 37,5% quienes afirman que algunas veces su jefe generalmente apoya las decisiones que tomo, el 37,5% quienes afirman que las metas favorecen a sus colaboradores, el 38,8% de la población exponen que el jefe algunas veces apoya las decisiones que se toma, el 36,3% exponen que algunas veces entienden los beneficios que tienen en la empresa, 28.7% que dicen que muy pocas veces los beneficios de salud que ofrecen satisfacen sus necesidades, el 48,8% de la población afirman que solo algunas veces están de acuerdo con la asignación salarial, 42,5% de la población determinan que algunas veces las aspiraciones se

ven frustradas por las políticas de la empresa, el 30% de la población afirman que algunas veces los servicios de salud que ofrece la empresa son deficientes, 35% de la población determinan que casi siempre existe el espacio adecuado para realizar sus actividades curriculares, el 42,5% de la población establece que casi siempre disponen de ambiente físico adecuado para realizar sus actividades, el 36,3% de la población expresan que algunas veces se sienten afectados por el entorno físico para realizar su trabajo, el 50% de la población determina que algunas veces existe dificultad en el acceso a la información, 57,5% de la población expresa que la iluminación algunas veces es deficiente. Se concluye que el análisis mediante la utilización de métodos estadísticos, se ha comprobado la hipótesis donde se establece que el clima laboral influye en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa 19 de septiembre con un promedio global de clima laboral que oscila entre promedio y alto, por otra parte, el desempeño laboral se mantiene en muy bueno lo cual es un rango aceptable por lo tanto ambos resultados están entrelazados de acuerdo al estudio.

Illicachi (2016) en su trabajo de tesis *El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Gobernación de Tungurahua, del cantón Ambato*. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del C.L en el desempeño de los colaboradores de la Gobernación de Tungurahua. La presente investigación hace referencia al enfoque mixto cualitativo – cuantitativo, Se aplicó un cuestionario a través de la técnica de encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados, el 31% se ubican en el rango (45 – 54 años), el 65% del personal encuestado es casado/a, el 63% pertenece al género masculino, el 61% posee una instrucción de Tercer Nivel, el 37% tiene una antigüedad menor a 5 años, el 71%

las son favorables con los colaboradores dentro de la empresa, el 80% de los encuestados cree el clima laboral si incide en su desempeño, el 61% dicen que siempre tiene una percepción positiva de su trabajo, el 56% cree que el espacio físico es adecuado, el 31% cree que es poco adecuado, el 39% manifiesta que la seguridad industrial es poco adecuada, el 35% califica a la gestión de riesgos como poco adecuada, el 64% considera que las actitudes de los colaboradores siempre son adecuadas, el 41% califica que el mobiliario en el sentido de cantidad es poco adecuada, el 44% califica que los equipos en el sentido de cantidad es adecuada, el 53% califica que los materiales en el sentido de cantidad es adecuada, el 41% califica al mantenimiento en el sentido de cantidad como poco adecuada, el 42% califica a la comodidad, el 42% califica a otros, en el sentido de cantidad como poco adecuada, el 54% califica a la comunicación interna como buena, el 38% como muy buena, el 89% manifiesta que si tiene sentido de pertenencia, el 92% mantiene un nivel de compromiso alto, , el 92% si trabaja en equipo, el 96% si se integra con facilidad en equipos de trabajo, el 73% manifiesta que si participa en la elaboración de planes de trabajo, el 70% manifiesta que sus relaciones interpersonales siempre son favorables. Finalmente se concluye que las condiciones del ambiente físico, específicamente en el tema de la seguridad industrial es poco adecuada. Es posible que esta problemática se presente por la incorrecta aplicación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional o por la limitación de recursos económicos presupuestados para la entidad, lo que genera niveles de insatisfacción entre los servidores de los diferentes departamentos.

Shigüe (2020) es su trabajo de investigación *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato*. tiene el objetivo

de investigar la relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción laboral en los trabajadores. Se utilizó un Enfoque Cualitativo y uno Cuantitativo. Además, se manejó el nivel Exploratorio, nivel Descriptivo. Se aplicó un cuestionario a través de la técnica de encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados. El 57,1%, en cambio 12 colaboradores son hombres equivalentes, el 64,3%, en cambio 8 trabajadores tienen entre edades entre 26 y 35 años equivalentes, el 32,1% indican que la metas no les favorece a los trabajadores dentro de la empresa, el 37,7% indican que los trabajadores participan en los valores morales, el 39,3% indican que están relativamente de acuerdo, el 57,1% indican que están relativamente de acuerdo en que a veces trabajan de forma desorganizada y sin planificación, el 53,6% están relativamente de acuerdo que quienes dirigen la organización permiten que quien está haciendo las cosas siga adelante con confianza, el 50,0% indican que están relativamente de acuerdo en que cuando se presenta un problema en el trabajo deben resolverlo ellos mismo, el 57,1% está relativamente en desacuerdo, el 42,9% están relativamente de acuerdo, el 42,9% están totalmente de acuerdo. Finalmente se concluye que la Clima Laboral saludable constituye un elemento primordial para mantener la estabilidad profesional productiva como psicológica. Para el Clima Laboral de Avícola Pérez se utilizó un Instrumento de Recolección en donde se establece el nivel de Clima Laboral. Gracias al análisis de las preguntas se constituye que: a una gran parte de los empleados les afecta la manera en cómo están impuestas, la reglas y sanciones en la organización; sienten que reciben pocos incentivos por su trabajo bien hecho; perciben diferencias entre compañeros y autoridades de trabajo, llegando a distinguir rumores y grupos dentro de la empresa.

A nivel nacional

Garrido (2018) en su investigación denominada *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima*, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, nivel cuantitativo diseño transversal; además, se logró establecer que un 42 % del personal administrativo siente que valoran su trabajo, 67% manifiesta que el jefe y los líderes siempre influyen a los trabajadores y manifiesta que su jefe crea un ambiente de confianza en un 45 %. Solo un 12 % manifiesta que muy pocas veces existe un buen clima laboral por parte de los directivos. La investigación llegó a la conclusión de que el clima laboral y desempeño laboral tienen relación significativa y directamente proporcional.

Barrientos (2020) en su investigación denominada *Motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020*, tuvo como principal objetivo: Determinar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020. La metodología fue de diseño no experimental con corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 20 trabajadores, se aplicó un muestreo. Para el estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a pruebas de confiabilidad. Los resultados

que se obtuvieron fueron positivos, el 65% lo líderes están de nivel muy bajo que no influyen a sus colaboradores, el 30% lo estiman en un nivel bajo, el 55% estiman el clima organizacional en un nivel regular. Se concluye que la motivación de los trabajadores no es adecuada, ya que sus necesidades respecto al trabajo no están correctamente satisfechas, asociándose desfavorablemente en el clima organizacional.

Rojas (2019) en trabajo de tesis "*Clima laboral en el personal de la I.E. "Jorge Basadre" – Pacaipampa, provincia de Ayabaca -Piura 2017"*. tuvo como objetivo determinar el Nivel de Clima Laboral en el Personal de la I.E "Jorge Basadre" – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca - Piura 2017. Esta investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de estudio no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores de la I.E "Jorge Basadre" – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca - Piura 2017. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, los resultados obtenidos, el 65% se encuentra en una categoría Favorable, el 13% se encuentra en una categoría Muy Favorable, el 26% se encuentra en una categoría Media, el 39% las actitudes de los trabajadores se encuentra nivel medio, el 55% se encuentra en una categoría Favorable. Se concluye que el nivel de clima laboral en el factor Involucramiento Laboral en el personal de la Institución Educativa "Jorge Basadre – Pacaipampa, Distrito de Ayabaca -Piura 2017. Es favorable.

A nivel local

Ayala (2020) en su investigación denominada *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L. del*

distrito de Ayacucho, 2020, tuvo como objetivo general: identificar el clima organizacional de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Ópticas: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L. del distrito de Ayacucho 2020. La Metodología fue a de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por los 10 trabajadores que laboran en la empresa. Para la recolección de los datos se empleó como instrumento un cuestionario con escala Likert de 16 ítems. Se llegó a la conclusión que: la empresa óptica Visión Lents S.R.L el 70% de los trabajadores consideraría que existe un clima organizacional regular en la empresa, el 20% malo y el 10% bueno, a dimensión que más se diferencia es el liderazgo, es regular en 40%, 20%, 20% y 30% respectivamente, debido a una escasa identificación con la empresa, poco trabajo en equipo, poca disponibilidad de los equipos como materiales de trabajo y los trabajadores tienen poca libertad para tomar decisiones, lo cual perjudicaría las metas y objetivos de la empresa.

Sanchez (2019) en su investigación *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general describir los factores relevantes del manejo del clima laboral en las MYPES del rubro de salones de belleza. La metodología de investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se obtuvo una muestra de 20 MYPES conformado por 55 trabajadores del rubro salones de belleza, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de 17 preguntas. Obtenido los siguientes resultados: Respecto al clima laboral que el 35% (19 trabajadores) consideran que la

organización si tiene un buen clima laboral, sin embargo, el 58% (32 trabajadores) consideran que la organización siempre aplica estrategias de motivación a favor de los colaboradores, el 35% (19 trabajadores) consideran que la organización siempre se preocupa por motivación de los trabajadores, el 35% (19 trabajadores) manifiestan que, si se les motiva, el 31% (17 trabajadores) manifiestan que, la organización no aplica el castigo para motivar, el 42% (23 trabajadores) manifiestan que no existe una buena relación entre líder y subordinado, el 55% (30 trabajadores) manifiestan que el gerente si brinda confianza y apoyo a los colaboradores, el 24% (13 trabajadores) manifiestan que el líder si escucha a los colaboradores, sin embargo, el 55% (30 trabajadores) manifiestan que la participan en valores morales en la empresa, el 53% (29 trabajadores) manifiestan que no cooperan entre sí, el 58% (32 trabajadores) manifiestan que no se sienten acogidos por los compañeros de área, el 51% (28 trabajadores) manifiestan que, si existe un código de ética dentro de la empresa, sin embargo, el 75% (41 trabajadores) manifiestan que los trabajadores siempre cumplen sus metas laborables en la empresa, el 62% (41 trabajadores) manifiestan que, si existe el respeto y honestidad en cuanto a los clientes y el 7% (4 trabajadores) indican que a veces si existe un buen clima laboral. Se concluyó que: El clima laboral no es favorable en las empresas de los salones de belleza, no existe la motivación al trabajador, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la integración de todos los trabajadores

Suarez (2020) en su trabajo de investigación *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del distrito de Ayacucho, 2020*, tuvo como objetivo general: Conocer las características del

Clima Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro estéticas: Caso estética Ángela del Distrito de Ayacucho, 2020. El tipo de investigación se consideró de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, para poder recoger información se consideró las 08 trabajadoras de la estética, las mismas que se consideró para las muestras el 100% de las trabajadoras, la técnica que se empleo fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de 21 preguntas, el plan de análisis fue mediante el programa Excel. Obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% manifestaron que en la empresa estética Ángela casi nunca hay la presencia de un líder; el 62.50% manifestaron que a veces aplica en castigo motivación para sus colaboradores; el 75.00% manifestaron que siempre se preocupan por su motivación la organización; el 87.50% manifestaron que siempre cumplen sus metas los colaboradores; el 75.00% manifestaron que casi nunca practican los valores como la transparencia, puntualidad, honestidad Se concluyó que el clima laboral en la estética Ángela no es favorable ya que no cuentan con liderazgo, no disponen con tecnología moderna, no hay reconocimiento para las trabajadoras y no practican los valores en la estética Ángela

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Clima laboral

Según Hernández (2019) menciona que el clima laboral es el espacio en donde cada uno de los trabajadores se desempeña, es donde pasa la mayoría de tiempo, donde se relacionan con los demás compañeros, donde comparten historias y

anécdotas de días anteriores. Por tal motivo el clima laboral debe ser un ambiente agradable, seguro y tranquilo.

Por otra parte el autor Castillo (2019) afirma que hoy en día la clima laboral es uno de los factores a tener en cuenta para el buen funcionamiento de toda organización, se ha podido evidenciar distinciones significativas que se relacionan con avances, modernización, competitividad y productividad de la empresa”. lo que nos lleva a desarrollar este proyecto enfocado a la influencia del clima laboral, en el desempeño del colaborador dentro de la organización.

Asimismo, Williams (2017) menciona que la clima laboral es la expresión de las percepciones e interpretaciones que le individuo hace del ambiente interno de la institución a la que pertenecen; concepto multidimensional, que integra dimensiones relacionadas con la estructura, reglas, procesos, relaciones interpersonales y metas.

Cofide (2017) menciona que el clima laboral es el medio ambiente y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo directamente en la satisfacción del trabajador y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, comportamiento de las personas, la manera de trabajar y la interacción con la organización.

Importancia del Clima laboral

La importancia del clima laboral recae en la satisfacción que tiene el talento humano de la empresa y en la manera en que esta se desarrolla dentro de la organización, para ello es de vital importancia tener en cuenta diversos aspectos que integran el lugar del trabajo como son las condiciones sociales, psicológicos,

según Bordas (2016) la importancia del clima laboral recae en la descripción del clima laboral a los ojos del trabajador y no tanto a la evaluación, por ello es importante priorizar la satisfacción del trabajo más que describirlo.

Factores del clima laboral

Palma (2016) manifiesta que son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en funcional análisis estadístico y cualitativo realizado para la Escala Clima Laboral CL - SPC; estos son:

- *Autorrealización:* Es la manera cómo percibe el trabajador y la relación a las posibilidades del lugar donde trabajan en su crecimiento y realización. (Palma,2016)
- *Involucramiento laboral:* Es la manera de reconocer a la Persona con las normas de la institución para un buen desempeño con la empresa. Lee Eun-Suk, Park y Tae Youn Park. (Palma,2016)
- *Supervisión:* Es la extensión del personal y la guía adecuada para su buen funcionamiento y su rendimiento para el favorecimiento de la empresa. Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas. (Palma, 2016)
- *Comunicación:* Es la acción de ver el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa. (Palma, 2016)

- *Condiciones laborales:* En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2016)

Características del Clima Laboral

El clima laboral posee características que van en constante cambio mediante el mundo empresarial se va globalizando, hoy en día es de suma importancia satisfacer a los clientes externos de la empresa, por ello es importante que nuestros clientes internos es decir los colaboradores se sientan satisfechos con su entorno y puedan realizar de manera efectiva su trabajo.

Una de sus principales características es que se obtiene beneficios al emplearla, por ello el clima laboral es dinámico porque cambia en cuanto se presenten diversas situaciones en la organización y lo que es lo que los colaboradores perciben de ella. (Palma, 2016).

Elementos del clima laboral

El entorno laboral es producto de los efectos de varios factores que intervienen en el entorno laboral. Estos pueden ser objetivos, corresponder a una situación particular observable o ser subjetivos. En otras palabras, depende del punto de vista de cada sujeto. Se basa en la percepción de la realidad. Este es el contexto, y los principales elementos del entorno de trabajo se describen a continuación. (Hernández , 2019)

Elementos subjetivos: menciona Hernández (2019) que son aspectos resultantes de las perfecciones e interpretaciones del sujeto, en este caso se han considerado los siguientes:

- a) *Desafío:* Actitudes de los miembros de la organización ante los retos laborales. (Hernández, 2019)
- b) *Cooperación:* Siento que hay un espíritu de colaboración entre el gerente y los demás miembros del grupo. (Hernández, 2019)
- c) *Responsabilidad:* Conciencia de autonomía en la toma de decisiones laborales. (Hernández, 2019)
- d) *Identidad:* Sención comparte metas personales con metas organizacionales. (Hernández, 2019)
- e) *Relaciones:* Conciencia del entorno laboral y la relación social entre directivos y empleados. (Hernández, 2019)
- f) *Desarrollo:* Subversión de actividades laborales y permisos de trabajo. (Hernández, 2019)
- g) *Comunicación:* En la medida en que la comunicación estimule el trabajo y las relaciones. (Hernández, 2019)
- h) *Conflictos:* Manejo de conflictos por miembros de la organización (tanto compañeros como supervisores), aceptación de opciones desviadas. (Hernández, 2019)

Elementos objetivos: afirma Hernández (2019) que se refiere a aspectos que se pueden revelar con facilidad ante la observación de una realidad, estos son:

- 1) *Estructurado*: El grado en que una organización decide enfatizar la burocracia o el trabajo libre mediante reglas, procedimientos, trámites y otros aspectos. (Hernández, 2019)
- 2) *Remuneración*: El grado en que una organización decide enfatizar la burocracia o el trabajo libre mediante reglas, procedimientos, trámites y otros aspectos. (Hernández, 2019)
- 3) *Estándares*: Se centra en las metas y objetivos de la organización con respecto al rendimiento y la calidad del producto. (Hernández, 2019)
- 4) *Recompensas*: Implementado por la organización para premiar el buen trabajo y el logro de resultados. (Hernández, 2019)

Dimensiones de clima laboral

Liderazgo

Red Summa (2018) sostiene que el liderazgo es un conjunto de habilidades y actitudes que posee una persona para dirigir a los demás, lo más importante radica en saber cuáles son esas habilidades/actitudes. Por otra parte, un líder en toda regla es capaz de contagiar ilusión a sus colaboradores, de estimularles, de hacerles crecer profesionalmente y, por supuesto, de propiciar un clima favorable y positivo.

Castillo y Cabrera (2018) menciona que el liderazgo es la habilidad para dirigir en forma efectiva es una de las claves para ser un administrador efectivo; también debe quedar claro que la ejecución de esos aspectos esenciales de la administración (la realización de una tarea administrativa completa).

El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas. Es decir, considera que el liderazgo es la influencia interpersonal que se ejerce por medio de un proceso de comunicación humana y que se analiza en función de las relaciones existentes entre las personas dentro de cierta estructura social (Villalva y Fierro, 2017).

Indicadores de liderazgo

- **Metas:** Perez et al. (2019) menciona que “Una meta es un fin por el cual se lucha obtener una aspiración o deseo en un cierto tiempo determinado.”
- **Influencia:** García (2016) sostiene que “a influencia es ejercida desde un cargo oficial y reconocido, que otorga un cierto poder posicional respecto al resto de miembros de la organización;”.
- **Comunicación:** Valarezo et al., (2018) sostiene que “la comunicación es inherente al ser humano, representa la manifestación más completa de las relaciones interpersonales en el desarrollo de la actividad conjunta.”
- **Relaciones:** Dimitriadis et al. (2016) mencionan que “una relación es una asociación entre dos o más entidades, por ejemplo, “el usuario XXX ha pedido el producto YYY” (usuario y producto son entidades”.

Motivación

Soriano, citado en Contreras (2017) menciona que la motivación es un estado deseable tanto para el individuo como para un grupo, e incluso existen varios sistemas motivacionales de naturaleza aversiva: como el dolor, el hambre, la angustia y el castigo. Esta energía se desarrolla desde dos polos que convergen.

Contreras (2017) menciona que la motivación es un estado individual de la voluntad de las personas, que determina su disposición para realizar cualquier esfuerzo. Es una movilización de energía que afecta el entorno, y enriquece cualquier escenario organizacional.

González (2019) sostiene que la motivación es un proceso interno y psíquico, que expresa y engendra las propiedades caracterológicas de la compleja personalidad humana, se encuentra en estrecha interacción recíproca con la actividad externa y el mundo físico y social que rodea al ser humano. La motivación refleja el mundo externo a través de las condiciones internas de la personalidad y del rol activo y creador de esta última y a su vez regula la dirección e intensidad de la actividad externa de interacción con dicho mundo externo.

Indicadores de motivación

- **Recompensas:** Son unos incentivos muy fuertes para lograr la satisfacción de los trabajadores, así como su desempeño en la empresa.
- **Castigo:** Ruiz (2016) mencionan que “un castigo es cualquier consecuencia que, presentada después de una conducta, reduce la frecuencia, intensidad o duración de esa conducta”.
- **Motivación Intrínseca:** Roldan (2016) sostiene que “la motivación intrínseca es la tendencia inherente del ser humano a realizar actividades por el placer de hacerlas, sin aparentes razones externas al individuo”.
- **Motivación Extrínseca:** Fernández (2018) mencionan que “la motivación extrínseca es la que proviene de fuera del individuo, y obedece

a situaciones donde la persona se implica en actividades principalmente confines instrumentales, como puede ser una recompensa”.

Comportamiento

Viteri (2014), citado en Rodríguez (2020), menciona que el comportamiento es el conjunto de actos exhibidos por: el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.

Orgaz et al. (2017) menciona que: el comportamiento es la interacción entre un organismo y su entorno. Puede ser tanto manifiesto u observable (puede ser observado por otros organismos) como encubierto (el único observador es el organismo que emite el comportamiento).

Hurtado (2013), citado en Rodríguez (2020) señala que el comportamiento es aquel en el cual el individuo actúa de manera común, sin ser inducido por nadie y que además cumple con un estado de equilibrio del individuo en relación con sus fines.

Indicadores de comportamiento

- **Actitudes:** Marcos (2016) menciona que “Una actitud es una disposición estable para actuar de un cierto modo ante circunstancias concretas que pueden ser muy variables”.
- **Emociones:** Vidal (2017) sostiene que “una emoción es una percepción consciente de estados internos –fisiológicos– de un sujeto, es decir, un tipo de sensación”.

- **Valores:** Rokeach citado en Fernández & Martínez (2016) sostiene que “Un valor es una creencia perdurable de que un modo de conducta específico o fin en la vida, es personal o socialmente preferible sobre otro modo de conducta o fin de existencia.”
- **Ética:** Rubio y Mojica (2017) mencionan que “la ética es la forma de permitir que los actos de una persona se basen en principios y valores, lo que redundará en beneficio propio y en la sociedad; es de anotar que, la conducta fundamental en todas las actividades humanas”.

6.2.2 Gestión de calidad

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. (ISO9001-2015, 2018)

El proceso de control que desarrolla la gestión de calidad

- **Control de calidad:** Las características del producto se verifican de manera satisfactoria mediante inspecciones o inspecciones específicas. (ISO9001-2015, 2018)
- **Gestión de la calidad:** Definir pautas de políticas de calidad para empresas con capacidades de planificación, recursos o procesos. (ISO9001-2015, 2018)

¿Que busca un sistema de gestión de calidad?

- *Satisfacción del cliente:* El propósito de introducir un sistema de gestión de la calidad es satisfacer las expectativas de nuestros clientes. (ISO9001-2015, 2018)
- *Obtención de nuevos clientes:* El cumplimiento de los estándares establecidos por el sistema de gestión de la calidad proporciona seguridad a los clientes potenciales. (ISO9001-2015, 2018)
- *Mejora en la organización de los procesos de la empresa:* Los procesos realizados en las actividades productivas siguen los estándares que aseguran que se cumplen los criterios que componen el proceso optimizado (ISO9001-2015, 2018)
- *Diferenciación de la competencia:* Las empresas certificadas son diferentes a sus competidores. Un sistema de gestión de calidad certificado transmite una imagen positiva a los clientes potenciales y permite que la empresa se imponga ante otros clientes. (ISO9001-2015, 2018)
- *Reducción de costes sin que afecten a la calidad:* Puede mejorar la calidad de sus productos y servicios sin comprometer la calidad. (ISO9001-2015, 2018)
- *Cumplimiento de requisitos de la Administración pública:* La certificación conforme a la norma ISO es un requisito previo para participar en un concurso administrativo, sin el cual no podrá participar. (ISO9001-2015, 2018)
- *Cumplimiento de exigencias derivadas de la pertenencia a un grupo:* En algunas empresas, principalmente multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es una condición imprescindible para formar parte del

equipo y asegurar que nada menoscabe la calidad del producto, la protección de la calidad del producto o servicio. (ISO9001-2015, 2018)

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

De acuerdo a la Ley (30056) citada en Barboza (2018) menciona que la Micro y Pequeña empresa (MYPE) es definida como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Para calificar como micro o pequeña empresa, a efecto de acogerse al Régimen Laboral Especial para la Micro y Pequeña Empresa es preciso ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales. Para tales efectos, se considerará:

- *Junta de propietarios:* Constituida por todos los propietarios de las secciones de propiedad exclusiva de las edificaciones en régimen de propiedad horizontal o condominio, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27157 y el Decreto Supremo N° 035-2006-VIVIENDA.

- *Asociación o agrupación de inquilinos:* Constituida por los arrendatarios de las edificaciones en régimen de propiedad horizontal o condominio.

Para SUNAT (2019) las micro y pequeñas empresas (MYPE) son unidades económicas compuestas por personas físicas o jurídicas (empresas) cuyo objeto es desarrollar cualquier forma de organización que extraiga, transforme, produzca, comercialice bienes o preste servicios.

Las micro y pequeñas empresas de Perú son una parte muy importante de nuestro motor económico. A nivel nacional, MYPES brinda oportunidades de empleo al 80% de la población económicamente activa y genera casi el 40% del producto interno bruto (PIB). No hay duda de que MYPES cubre varios aspectos importantes de nuestra economía, el más importante de los cuales cabe mencionar es su contribución a la creación de empleo, que, si bien es cierto muchas veces, no puede ser en las condiciones de una adecuada realización personal. (Sánchez , Las MYPES en Perú, su importancia y propuesta, 2017)

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

La MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes: Microempresa, Número de trabajadores: De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive. Ventas anuales: Hasta el monto máximo de 150 unidades, impositivas tributarias (UIT). Pequeña empresa, Numero de trabajadores: De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive. Hasta el monto máximo de 1,700 unidades Impositivas Tributarias (UIT). (Sánchez , 2017)

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Tello (2017) afirma que la importancia de las MYPE radica en ser una de las principales fuentes de empleo., ya que solo requiere una inversión inicial, en segundo lugar, puede brindar un apoyo importante a las grandes empresas resolviendo el desempleo y creando sus propias oportunidades de empleo para las personas de bajos ingresos, y para la producción de grandes empresas.

2.2.4 Plan de mejora

El plan de mejora es aquel conjunto de medidas de cambio que se toman en una empresa con el fin de mejorar su rendimiento y obtener resultados. De esta manera un plan de mejora no solo se centra en problemas esporádicos, sino que también en los problemas crónicos (Educacion. navarra, 2019).

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas: Son negocios creadas por personas con ganas de salir adelante como emprendedores de esta forma invierten su capital para que su negocio de frutos con la finalidad de solventar sus gastos, de esta forma tendrán una estabilidad económica, ser competitivo en el mercado y de esta forma generara empleo; optando nuevas estrategias y métodos para que permanezca en el mercado y así ofreciendo sus productos de calidad a todo el cliente. (Barboza,2018)

Metas: Es una visión muy clara y detallada de lo que quieres conseguir, te permite determinar las acciones concretas que debes comentar para alcanzar los resultados que deseas también te permiten planificar y prever los posibles obstáculos y sus soluciones con antelación. (Bordas , 2016)

Influencia: Es la acción o efecto de influir, también es un poder o la autoridad de alguien sobre otra persona, este poder se podría utilizar para invertir en un negocio, para obtener una ventaja o para ordenar algo. En otras palabras, la influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás. (Benedictus, 2017)

Comunicación: Es un proceso dinámico, mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un monto y en un espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados, por medio de signos para satisfacer nuestras necesidades. (Bordas , 2016).

Sistema motivacional: Sirve para motivar al personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor. Estos métodos o procedimientos que se utilizan para motivar al personal de una empresa, con el fin de lograr que los empleados sean más productivos, eficientes y que, en definitiva, tengan un mayor compromiso con la organización. (Benedictus, 2017)

Ética: Estudia la moral y determina que es lo bueno y como se debe actuar. Es la teoría o ciencia del comportamiento moral. Es la forma de permitir que los actos de una persona se basen en principios y valores, lo que redundará en beneficio propio y en la sociedad; es de anotar que, la conducta fundamental en todas las actividades humanas. (Benedictus, 2017)

III. Hipótesis

En la presente investigación sobre el Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021, no se planteó la hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo. No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis (Hernández et al., 2018).

VI. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo porque se realizó la recolección de información basada en medición de las variables y conceptos los cuales fueron representados en número a través de métodos estadísticos (Hernández et al., 2018).

Rocha (2016) señala que, el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ello se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir.

La presente investigación empleó el nivel descriptivo, ya que se buscó entender, analizar e interpretar el porqué de la investigación con respecto al problema planteado. La investigación descriptiva tiene como finalidad de definir, clasificar, catalogar o caracterizar la variable de estudio (Hernández et al., 2018).

Así mismo Rocha (2016) menciona que, la investigación a nivel descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y como se manifiestan; por otra parte, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o

corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren (pág. 92)

El diseño de la investigación fue no experimental de forma transversal, porque se recolectaron datos mediante la encuesta en tiempo único, siendo su propósito describir la variable en estudio. Es transversal por que la investigación tendrá un inicio y un final recolectando datos en un solo momento (Hernández et al., 2018).

4.2 El universo y muestra

4.2.1 Población

Según Condori (2020) afirma que, son elementos accesibles o unidad de análisis pertenecientes al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.

La población de la presente investigación estuvo conformada por los 8 colaboradores de la micro empresa Cevichería Marisquería Farhemy del distrito de Ayacucho, 2021.

4.2.2 Muestra

Según Condori (2020) afirma que, la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

La muestra será censal, toda vez que estuvo conformada por los 8 colaboradores de la micro empresa Cevichería Marisquería Farhemy del distrito de Ayacucho, 2021.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	El clima laboral es el espacio en donde cada uno de los trabajadores se desempeña, es donde pasa la mayoría de tiempo, donde se relacionan con los demás compañeros, donde comparten historias y anécdotas de días anteriores. Por tal motivo el clima laboral debe ser un ambiente agradable, seguro, tranquilo. (Bordas , 2016).	La variable clima laboral se medirá utilizando la técnica de la encuesta y la aplicación de un cuestionario a los 8 trabajadores de la Cevichería Marisquería Farhemy de la ciudad de Ayacucho.	Liderazgo	Metas	6. ¿Las metas de la empresa incluyen también favorecer a los trabajadores?	Escala de Likert 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Influencia	7. ¿Los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores?	
				Comunicación	8. ¿Los líderes de la empresa tienen una buena comunicación con usted?	
				Relaciones	9. ¿Los líderes de la empresa se interesan por formar buenas relaciones entre sus trabajadores?	
			Motivación	Recompensas	10. ¿La empresa le ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores?	
				Castigo	11. ¿La empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos?	
				Motivación Intrínseca	12. ¿Trabajar en la empresa le provoca una motivación que nace desde su propia persona?	
			Comportamiento	Motivación extrínseca	13. ¿La empresa se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo?	
				Emociones	14. ¿Trabajar en la empresa le genera emociones positivas?	
				Valores	15. ¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales?	

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, mediante ello se obtendrá datos que permiten realizar cuadros estadísticos (Hernández et al, 2014).

4.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario ya que ayudará a la recolección de la información, el cual está diseñado en base a los objetivos propuestos y conforme a la operacionalización de la variable de estudio. Refiere (Hernández et al, 2014) que un cuestionario es importante porque va permitir a estandarizar y uniformizar la recopilación de datos.

4.5 Plan de análisis

El recojo de la información se realizó o fue mediante la técnica encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario. Una vez obtenido los resultados, se empezó con el procesamiento de los datos, utilizando para ello los programas informáticos MS Excel y el SPSS v.25. Luego se procederá a la presentación de los datos en tablas y figuras, para posteriormente realizar el análisis respectivo de los resultados, así como su propuesta de mejora.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es el comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <p>Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021</p> <p>Describir la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021</p> <p>Describir el comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>La presente investigación no se consideró la hipótesis por ser de nivel descriptivo. La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Importante mencionar que en una investigación descriptiva no se hace necesario la formulación de hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>	<p>Clima Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Comportamiento</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental transversal.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: 8 trabajadores de la cevichería Marisquería Farhemy</p>

4.7 Principios éticos

Según Comité Institucional de ética (2021) el trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la muestra en estudio; además se pondrá énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas será de estricto carácter de estudio y honestidad al momento de realizar las encuestas; tanto así que se respetan los derechos del autor, bajo los principios que se rigen en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Protección de personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección.
- Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan.
- Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- Integridad científica: El investigador debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, asegurando la validez de sus métodos, desde la formulación, desarrollo, análisis y comunicación de resultados

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

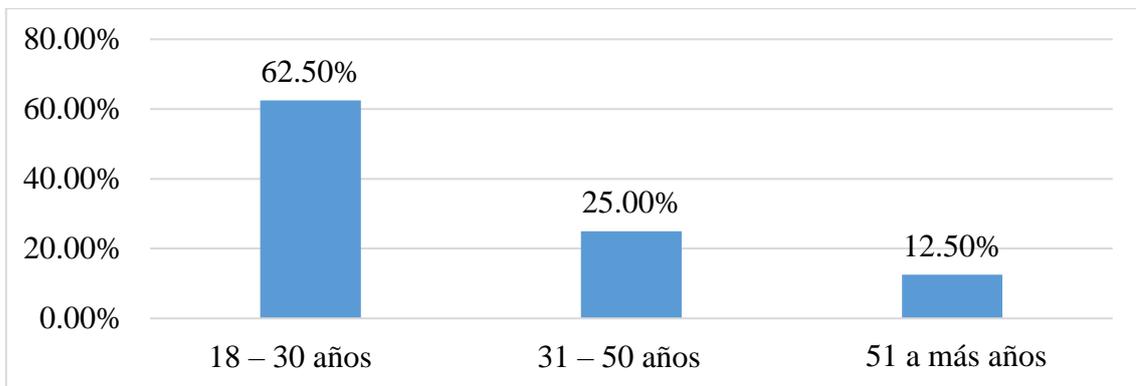
Edad

Categoría	Frecuencia absoluta	%
18 – 30 años	5	62.50%
31 – 50 años	2	25.00%
51 a más años	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 1

Edad



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto a la edad que tienen los colaboradores el 62.50% mencionaron que tienen una edad de 18 a 30 años, mientras el 25.00% tienen de 31 a 50 años y por último el 12.50% tienen de 51 años a más. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan que tienen una edad de 18 a 30 años.

Tabla 2

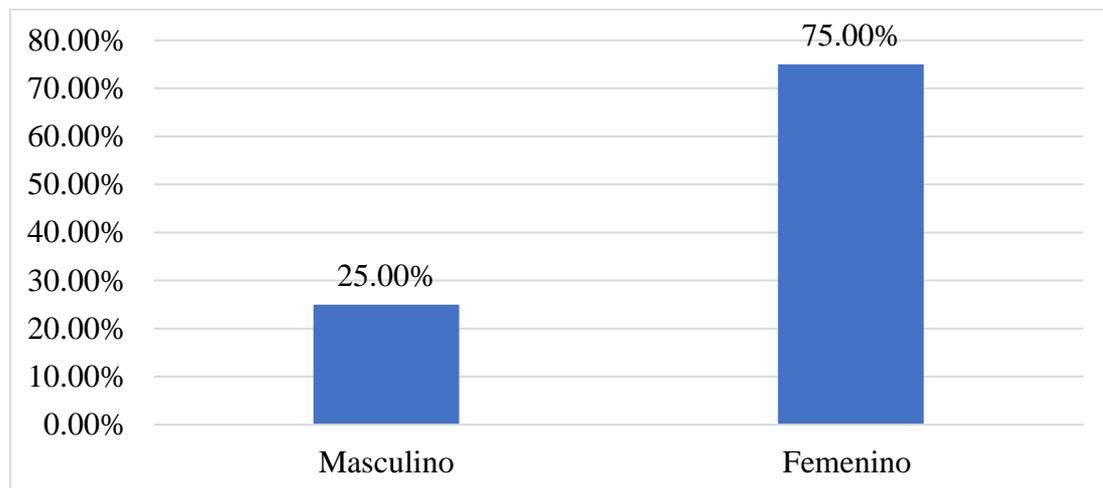
Género

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Masculino	2	25.00%
Femenino	6	75.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 2

Género



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al género que tienen los colaboradores el 75.00% mencionaron que son femenino mientras el 25.00% son Masculino. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan son de género femenino.

Tabla 3

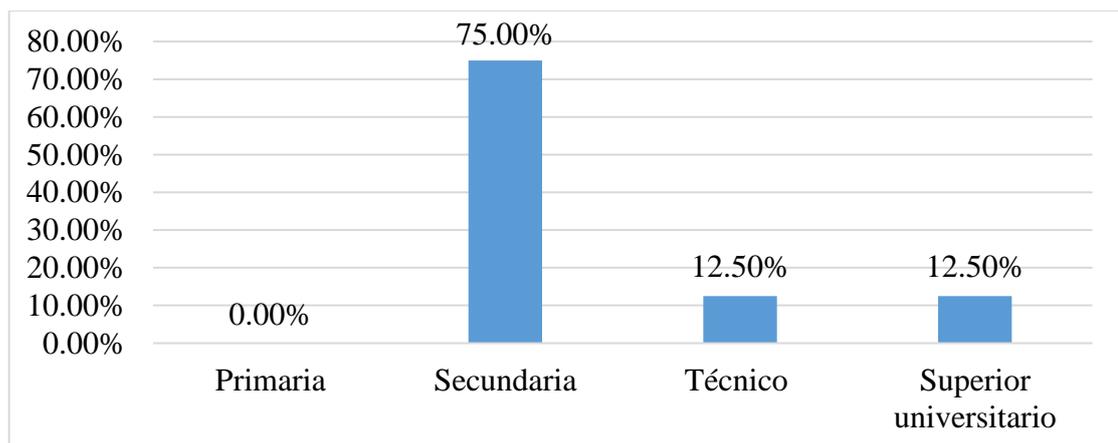
Grado de instrucción

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Primaria	0	0.00%
Secundaria	6	75.00%
Técnico	1	12.50%
Superior universitario	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 3

Grado de instrucción



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al grado de instrucción que tienen los colaboradores el 75.00% mencionaron que tienen educación secundaria, mientras el 12.50% son técnico, así mismo tienen superior universitario. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan que tienen el grado de instrucción secundaria.

Tabla 4.

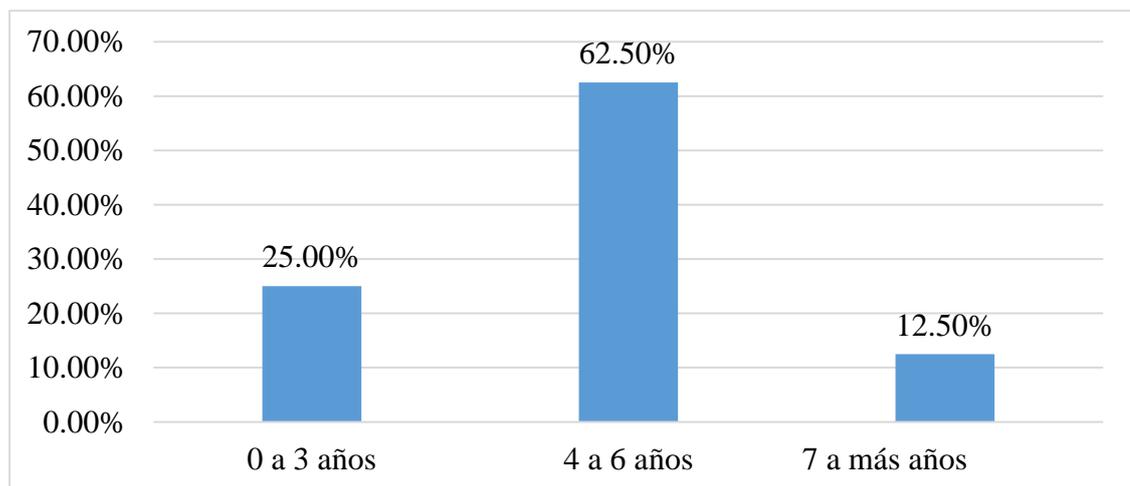
Tiempo que se desempeña en la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
0 a 3 años	2	25.00%
4 a 6 años	5	62.50%
7 a más años	1	12.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 4

Tiempo que se desempeña en la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el tiempo que desempeñan en la empresa los colaboradores el 62.50% mencionaron el tiempo que laboral es de 4 a 6 años, mientras el 25.00% de 0 a 3 años por último el 12.50% de 7 a más años. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan el tiempo que desempeñan en la empresa es de 4 a 6 años.

Tabla 5

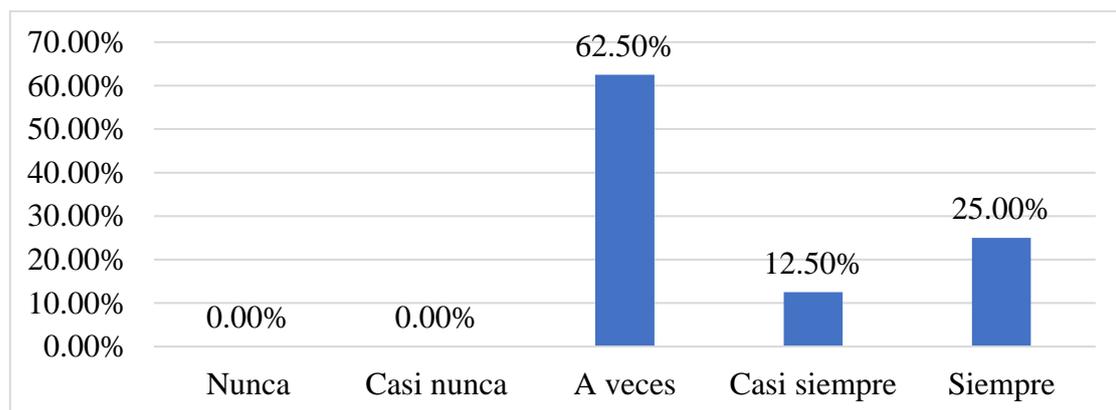
Metas de la empresa que favorecen a los trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	5	62.50%
Casi siempre	1	12.50%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 5

Metas de la empresa que favorecen a los trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) las metas de la empresa incluyen también favorecer a los trabajadores el 62.50% mencionaron a veces, mientras el 25.00% siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces las metas de la empresa incluyen también favorecer a los trabajadores.

Tabla 6

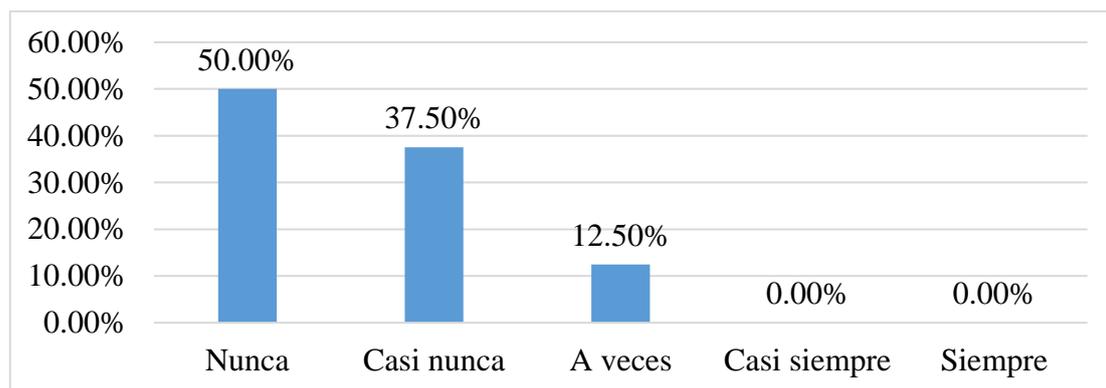
Líderes de la empresa influyen positivamente en los trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	4	50.00%
Casi nunca	3	37.50%
A veces	1	12.50%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 6

Líderes de la empresa influyen positivamente en los trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores el 50.00% mencionaron nunca, mientras el 37.50% casi nunca y el 12.50% a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan nunca los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores.

Tabla 7

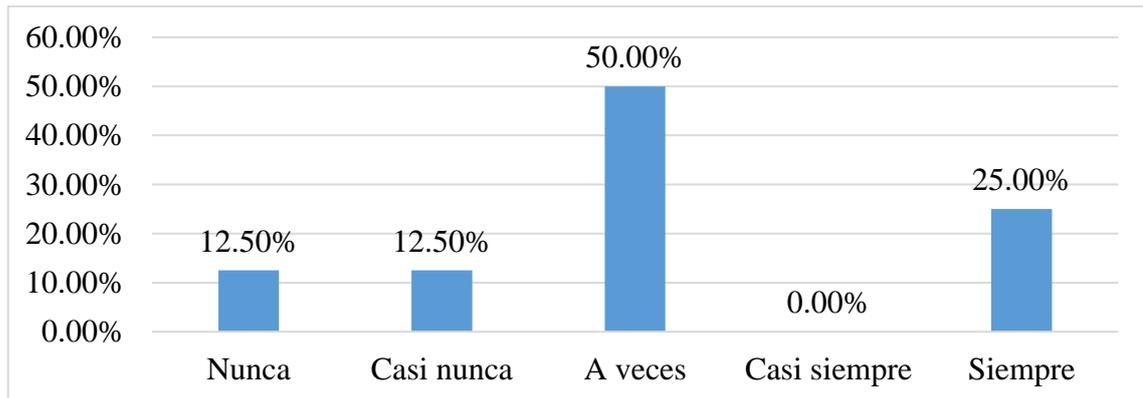
Los líderes de la empresa tienen buena comunicación con los colaboradores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	12.50%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	4	50.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 7

Los líderes de la empresa tienen buena comunicación con los colaboradores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores el 50.00% mencionaron a veces, mientras el 25.00% siempre y el 12.50% es nunca y casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores.

Tabla 8

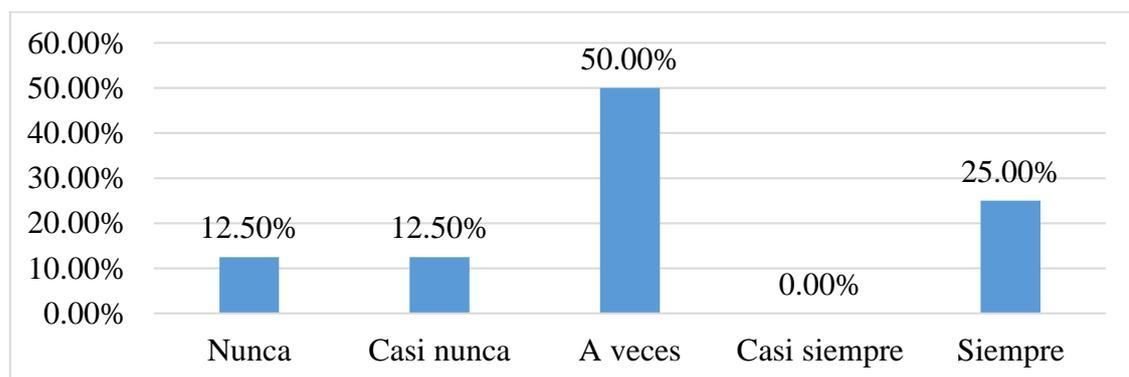
Los líderes de la empresa forman buenas relaciones entre sus trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	12.50%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	4	50.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 8

Los líderes de la empresa forman buenas relaciones entre sus trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) los líderes de la empresa se interesan por formar buenas relaciones entre sus trabajadores el 50.00% mencionaron a veces, mientras el 25.00% siempre y el 12.50% es nunca y casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces los líderes de la empresa se interesan por formar buenas relaciones entre sus trabajadores.

Tabla 9

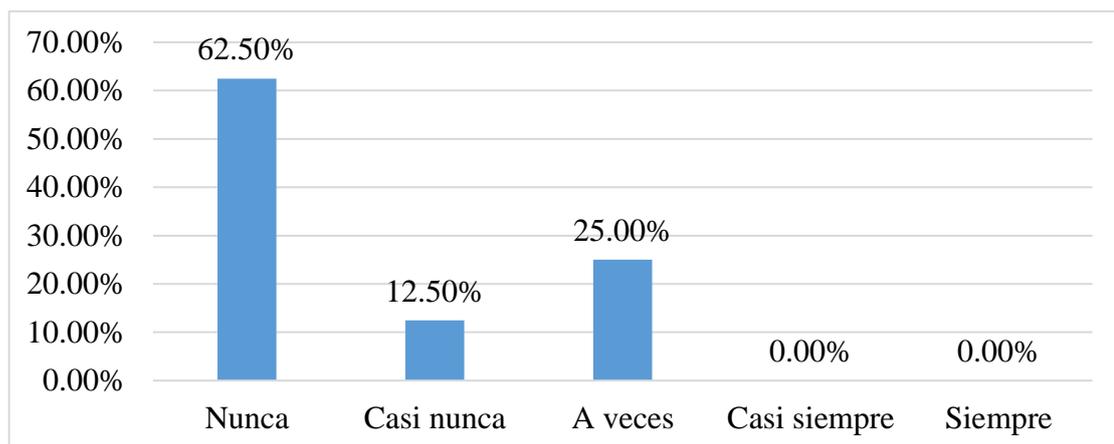
La empresa ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	5	62.50%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	2	25.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 9

La empresa ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa le ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores el 62.50% mencionaron nunca, mientras el 25.00% siempre y el 12.50% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan nunca la empresa ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores.

Tabla 10.

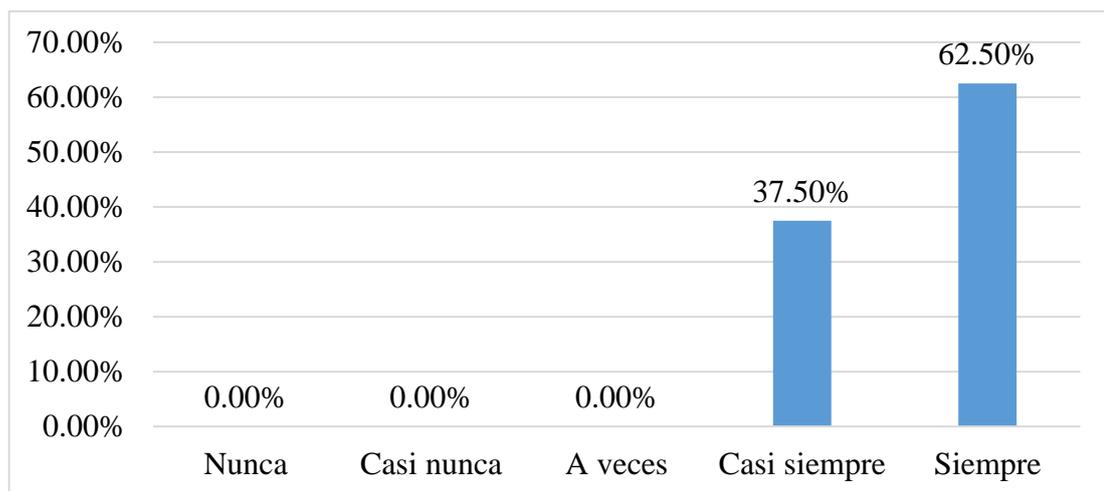
El castigo como medio para lograr los objetivos de la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	3	37.50%
Siempre	5	62.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 10

El castigo como medio para lograr los objetivos de la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos el 62.50% mencionaron siempre, mientras el 37.50% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan siempre la empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos

Tabla 11

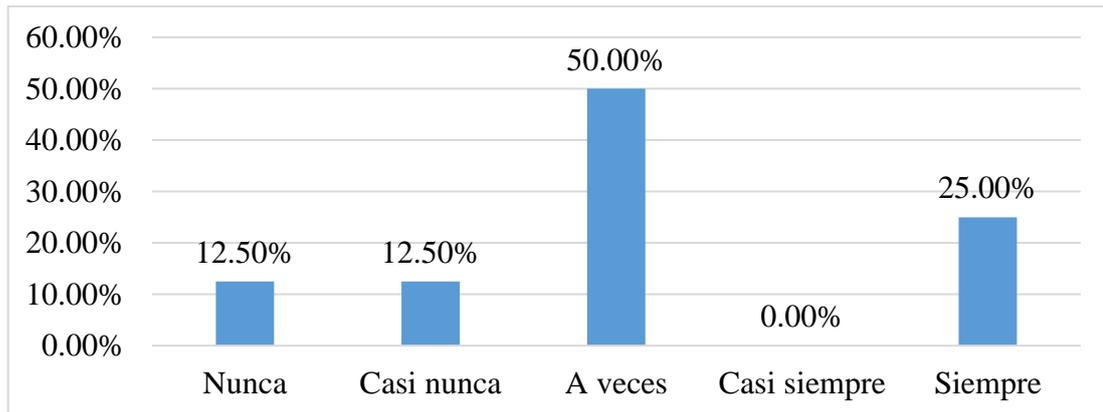
Motivación de su misma persona para trabajar en la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	12.50%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	4	50.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	2	25.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 11

Motivación de su misma persona para trabajar en la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) trabajar en la empresa le provoca una motivación que nace desde su propia persona el 50% mencionaron a veces, mientras el 25.00% siempre y por último el 12.50% nunca y casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces trabajar en la empresa le provoca una motivación.

Tabla 12

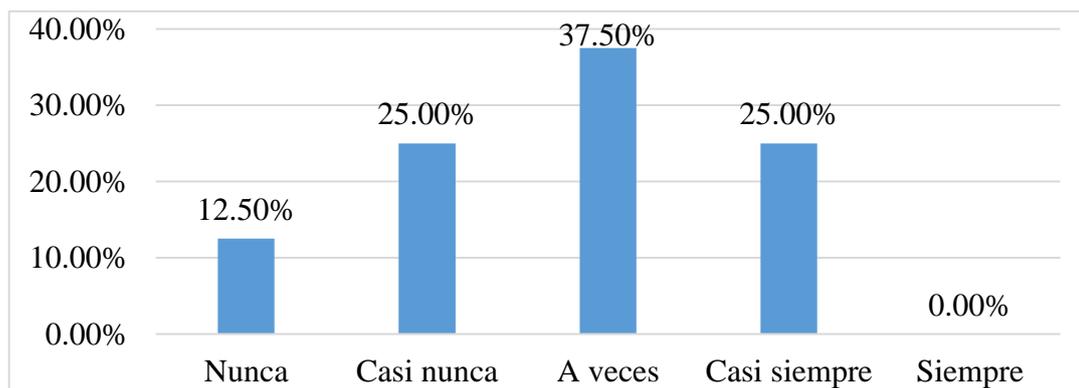
Preocupación por parte de la empresa para su motivación personal

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	1	12.50%
Casi nunca	2	25.00%
A veces	3	37.50%
Casi siempre	2	25.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 12

Preocupación por parte de la empresa para su motivación laboral



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo el 37.50% mencionaron a veces, mientras el 25.00% casi nunca y por último el 12.50% nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces la empresa se preocupa para que se encuentren motivado con su trabajo.

Tabla 13

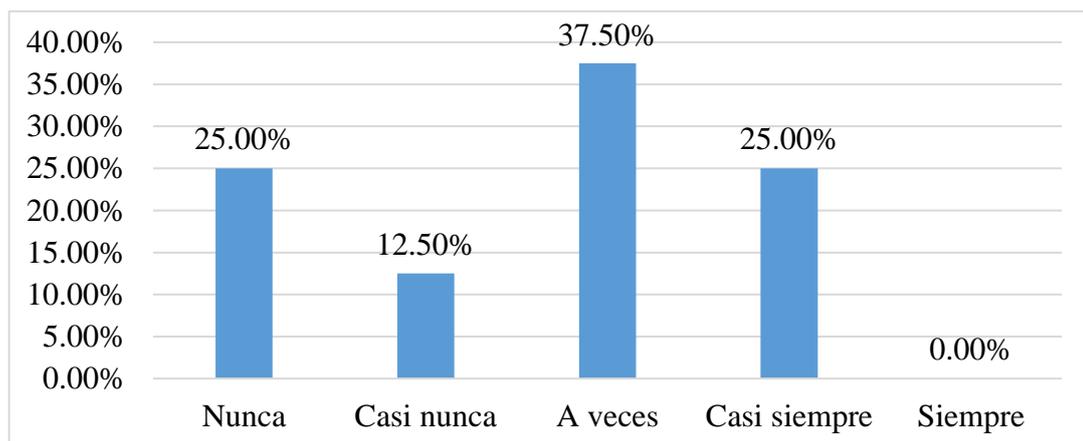
Actitudes adecuadas de los compañeros en la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	25.00%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	3	37.50%
Casi siempre	2	25.00%
Siempre	0	0.00%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 13

Actitudes adecuadas de los compañeros de la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas el 37.50% mencionaron a veces, mientras el 25.00% nunca y por último el 12.50% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan a veces las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas.

Tabla 14

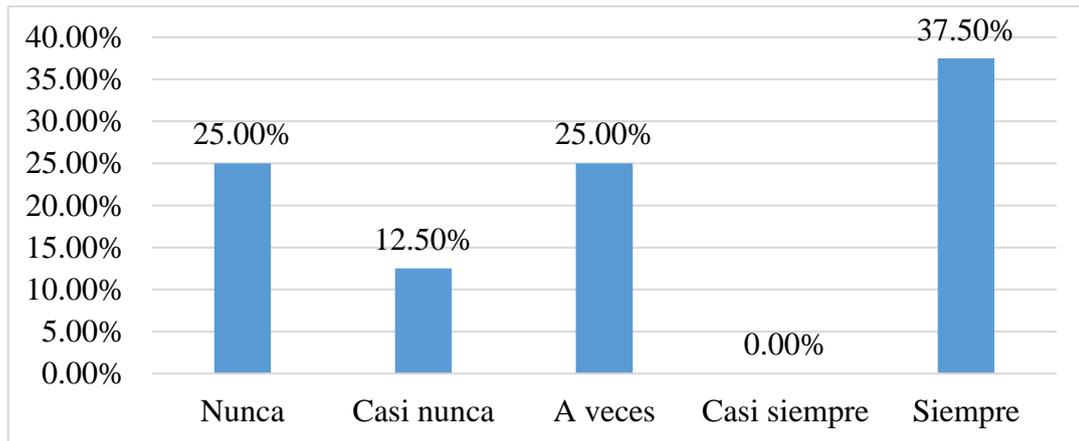
Emociones positivas para trabajar en la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	2	25.00%
Casi nunca	1	12.50%
A veces	2	25.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	3	37.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 14

Emociones positivas para trabajar en la empresa



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) trabajar en la empresa le genera emociones positivas el 37.50% mencionaron siempre, mientras el 25.00% a veces y el 25.00% nunca y por último el 12.50% casi nunca. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan siempre la empresa le genera emociones positivas en su puesto de trabajo.

Tabla 15

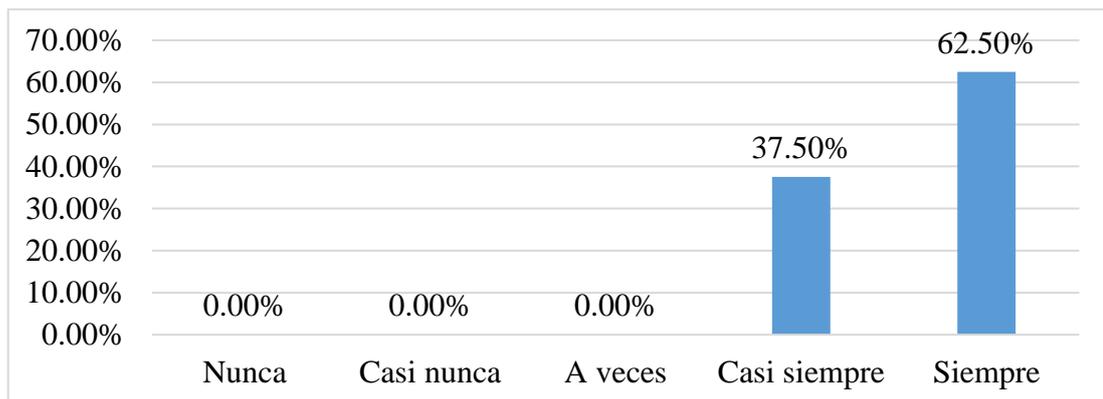
Práctica de los valores morales dentro del centro de trabajo

Categoría	Frecuencia absoluta	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	3	37.50%
Siempre	5	62.50%
Total	8	100.00%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

Figura 15

Práctica de los valores morales dentro del centro de trabajo



Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) en su centro de trabajo se practican valores morales el 62.50% mencionaron siempre, mientras el 37.50% casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy manifiestan siempre en la empresa se practican valores morales.

5.2 Análisis de Resultados

Objetivo específico 01: Describir el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021

El 62.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron a veces las metas incluyen favorecer a los trabajadores, este resultado contrasta Illicachi (2016) quien menciona que el 80.6% siempre los trabajadores aplican las metas planteadas por la empresa, así mismo contrasta con Shigüe (2020) quien afirma el 70.8% nunca los trabajadores aplican las metas de la empresa ya que ni existe capacitaciones. Esto evidencia que la empresa en estudio a veces al cumplir las metas va favorecer a los trabajadores esto va permitir a que pueda existir un ambiente favorable y la empresa pueda generar mayor rentabilidad.

El 50.00% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron nunca los líderes de la empresa se interesan a poder influir positivamente a los trabajadores, este resultado coincide con la investigación de Garrido (2018) quien afirma que el 80.0% los responsables de las mypes nunca se preocupan en capacitar a sus trabajadores, pero contrasta con Rojas (2019) quien afirma que el 63% es favorable que los responsables influyen o invierten para recursos humanos. Esto evidencia que la empresa es estudio nunca los responsables no están capacitados para poder influir positivamente a sus trabajadores trayendo como consecuencia a que exista trabajadores con motivación baja.

El 50.00% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron a veces los líderes de la empresa tienen una buena comunicación entre

jefe y trabajador, este resultado coincide con la investigación de Garrido (2018) quien afirma que el 80.0% los responsables a veces existe una comunicación buena entre colaboradores y jefe pero contrasta con Rojas (2019) quien afirma que el 63% no es favorable la comunicación entre gerente y colaboradores. Esto evidencia que la empresa es estudio a veces existe una buena comunicación entre responsable y trabajadores esto permitiendo a que existe un buen clima laboral.

El 50.00% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron que a veces la empresa se interesa por formar buenas relaciones entre sus trabajadores, este resultado coincide con Ayala (2020) quien menciona el 34.4% a veces las mypes los responsables busca a que los trabajadores pueda existir una buena relación entre jefe y trabajador, pero contraste con la investigación de Sanchez (2019) quien menciona que el 50.0% siempre capacita a sus trabajadores para que se lleven bien y no tenga problemas a futuro. Esto evidencia en la empresa en estudio los lideres a veces buscan formar buenas relaciones entre trabajadores esto permitiendo a que los colaboradores se puedan conocer, así mismo puedan compartir ideas buenas para poder hacer crecer el negocio en todas las planificaciones dadas.

Objetivo específico 02: Describir la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021

El 62.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron nunca le ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores, este resultado coincide con Suarez (2020) quien menciona que el 60.0% siempre a sus trabajadores realiza incentivos cada fin de mes si se cumple con las metas; así mismo

coincide con la investigación de Sanchez (2019) quien menciona que el 67% siempre han hecho incentivos en días festivos. Esto evidencia en la empresa en estudio el responsable de la empresa no ofrece recompensas a sus trabajadores esto trayendo como consecuencia a que muchos de ellos pueden renunciar del trabajo o pueda existir retrasos en las actividades designadas ya que el trabajador no tiene algún incentivo.

El 62.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron siempre la empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos, este resultado coincide Ayala (2020) quien menciona el 54.5% a veces los responsables de la empresa al no cumplir las actividades designadas siempre se le descuenta de su sueldo, pero contraste con la investigación de Sanchez (2019) quien menciona que el 50.0% nunca la empresa molesta a sus trabajadores cuando no cumplen sus actividades sino buscan solucionar. Esto evidencia la empresa tiene establecido sus políticas siempre ya que al no cumplir los objetivos por parte de los colaboradores la empresa aplica castigo esto ayuda a que se pueda ver la eficiencia y eficacia del trabajador.

El 37.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron a veces la empresa le provoca una motivación que nace desde su propia persona. Esto evidencia en la empresa en estudio los trabajadores siempre se motiva por su propia persona es decir que los responsables tienen deficiencias en la parte interna ya que no existe capacitaciones sobre los temas de motivación sus trabajadores son por ello que ellos tienen siempre motivarse por ellos mismos.

Objetivo específico 03: Describir el comportamiento en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021

El 37.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron a veces las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas, este resultado coincide con Illicachi (2016) quien menciona que el 56% a veces los trabajadores tienen buena actitud en sus puestos de trabajo. Esto evidencia en la empresa en estudio a veces todos los colaboradores las actitudes a veces son buenos esto demuestra que existe deficiencia ya que el responsable no está capacitando de manera correcta ya que existe actitudes adecuadas dentro de la empresa.

El 37.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron siempre trabajan en la empresa le genera emociones positivas. Esto evidencia en la empresa de estudio en los trabajadores dentro de la empresa siempre les genera emociones positivas esto va ser muy importante para la empresa ya que va permitir a que pueda atender de manera correcta a los clientes satisfaciendo esas necesidades o esas excepciones.

El 62.50% los colaboradores de la empresa cevichería Marisquería Farhemy mencionaron en el centro de trabajo se practican valores morales, este resultado coincide Ayala (2020) quien menciona el 54.5% las empresas tienen bien establecidos los valores morales, pero contraste con la investigación de Sanchez (2019) quien menciona que el 50.0% nunca tienen bien claro el tema de los valores morales que se debe aplicar dentro de las empresas. Esto demuestra que la empresa tiene bien claro o establecido su normativa ya que los trabajadores están ejecutando de manera correcta los valores dados.

Objetivo específico 04: Elaborar un plan de mejora del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.

PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS	CAUSAS	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 50.00% manifestaron que los líderes de la empresa no se interesan por influir positivamente a los trabajadores.	Desinterés total por parte del representante a la hora de interesarse en la influencia positiva de sus trabajadores en su área de trabajo.	Llevar a cabo una capacitación para el representante con el fin de informarse más sobre cómo mejorar la relación con sus trabajadores; con el fin de influir positivamente en ellos.	Representante
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 62.50% manifestaron que la empresa no ofrece ninguna recompensa para que sus trabajadores estén más motivados.	La no interacción por parte del representante con sus colaboradores impide que los motive con algún incentivo, no necesariamente monetario.	Realizar una dinámica de grupo con todos los colaboradores de la empresa para que el representante pueda conocerlos mejor y con ellos brindarles mayor confianza.	Representante
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 62.50% manifiesta que la empresa usa el castigo como medio para poder conseguir los objetivos.	El no conocimiento de como se debe de tratar a los colaboradores de la empresa puede traer problemas a largo plazo.	Informarse más sobre cómo tratar a su capital humano, ya que ellos son parte fundamental de la empresa.	Representante

Plan de mejora sobre el clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.

1. Datos generales:

1.1 **Razón Social:** Cevichería Marisquería Farhemy

1.2 **Ubicación:** Ayacucho

1.3 **Representante:** Gerente y socios.

2. Justificación

El presente plan servirá a la empresa Cevichería Marisquería Farhemy a mejorar y aplicar el clima laboral, debido a que hay ciertas falencias en algunas de las características de ellos, según la perspectiva de los trabajadores consideran en gran parte que a veces, casi nunca y nunca reciben capacitaciones, trabajo en equipo entre otros, de tal manera que al aplicar este presente plan va permitir a mejorar una buena relación entre colaboradores y el responsable de la empresa ya que son parte de la empresa.

3. Objetivo empresarial:

Objetivo general:

Desarrollar una buena estrategia de clima laboral en la empresa Cevichería Marisquería Farhemy, con la finalidad de que los colaboradores muestren un mejor desempeño laboral; para lo cual contamos con los siguientes objetivos específicos:

Objetivos específicos:

- Llevar a cabo capacitaciones cada cierto tiempo.
- Realizar dinámicas de grupo para relacionarse mejor.

- Programar actividades fuera del trabajo para fomentar la comunicación y mejorar la interacción entre el empleador y el empleado.

4. Metas

4.1 Metas de atención

- 01 gerente
- 08 trabajadores

4.2 Metas de ocupación

- Equipo de profesionales: administradores

5. Programación de actividades:

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Llevar a cabo una capacitación para el representante con el fin de informarse más sobre cómo mejorar la relación con sus trabajadores; con el fin de influir positivamente en ellos.	El responsable debe de recibir capacitación para mejorar en la influencia que tiene sobre sus trabajadores.	El representante debe de estar capacitado para brindar la mayor confianza a sus colaboradores.	Representante, Capacitador, recursos materiales y económicos	2 meses
Realizar una dinámica de grupo con todos los colaboradores de la empresa para que el representante pueda conocerlos mejor y con ellos brindarles mayor confianza.	Tanto el responsable de la empresa como los colaboradores deben de realizar dinámicas de grupo para mayor confianza.	El representante y los colaboradores de la empresa tienen que tener dinámicas de grupo para mejorar la comunicación.	Recursos materiales y refrigerios	2 meses

Informarse más sobre cómo tratar a su capital humano, ya que ellos son parte fundamental de la empresa.	El responsable debe de estar informado sobre como tratar mejor a sus colaboradores para no tener problemas a largo plazo.	El representante tiene que tener el conocimiento necesario sobre como tratar a su capital humano para que estos puedan desempeñarse mejor en la empresa.	Recursos materiales, internet y refrigerios	1 mes
---	---	--	---	-------

6. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Lapicero	10 unid	S/. 1.00	1	S/. 10.00
Papel bond	1 millar	S/. 15.00	1	S/. 15.00
Cinta de embalaje	1 unid	S/. 0.50	2	S/. 1.00
Cartulinas simples	5 unid	S/. 0.50	10	S/. 2.50
Folders	10 unid	S/. 1.50	10	S/. 15.00
Refrigerios	unid	S/. 5.00	10	S/. 50.00
Capacitador	unid	S/. 1,000.00	1	S/. 1,000.00
Total		S/. 1,023.50		S/. 1.093.50

VI. Conclusiones

Luego de los resultados y análisis en relación del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021 se tiene las siguientes conclusiones:

Conclusión General:

La principal conclusión respecto clima laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa cevichería Marisquería Farhemy no es adecuado y favorable en la empresa en estudio en Ayacucho, ya que no existe una buena motivación al trabajador, la estimulación del trabajo en equipo, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización.

Conclusiones específicas:

Respecto al objetivo específico 01: caracterización del liderazgo en la empresa cevichería Marisquería Farhemy, la mayoría de los colaboradores mencionaron a veces las metas incluyen favorecer a los trabajadores, también nunca los líderes de la empresa se interesan a poder influir positivamente a los trabajadores, así mismo a veces los líderes de la empresa tienen una buena comunicación entre jefe y trabajador por ultimo a veces la empresa se interesa por formar buenas relaciones entre sus trabajadores.

Respecto al objetivo específico 02: caracterización de la motivación en la empresa cevichería Marisquería Farhemy, la mayoría de los colaboradores mencionaron nunca la empresa le ofrece recompensas para motivar, así mismo siempre la

empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos por último veces la empresa le provoca una motivación que nace desde su propia persona.

Respecto al objetivo específico 03: caracterización del comportamiento en la empresa cevichería Marisquería Farhemy casi la mitad de los colaboradores las actitudes que tienen sus compañeros en la empresa son adecuadas, mientras que la mayoría afirman que siempre trabajan en la empresa le genera emociones positivas, así mismo la mayoría mencionaron en el centro de trabajo se practican valores morales.

En la propuesta de mejora se plantea hacia las deficiencias encontradas en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, se sugiera la adaptación y aplicación de del clima laboral, así mismo el asesoramiento profesional para su desarrollo y aplicación.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Se debe fomentar el respeto entre todos los integrantes de la empresa, escuchar a los trabajadores, mantener el orden y la calma cuando se presente cualquier tipo de problema, tomar en cuenta las opiniones e ideas del colaborador, tener un acercamiento y confianza con el trabajador.
- Se enfocarse en la motivación al personal tanto con la motivación intrínseca o extrínsecamente ya que ambas motivaciones se dan de manera simultánea.
- Construir confianza entre todos los trabajadores, involucrar al personal en las decisiones, impulsar la comunicación para el logro de un adecuado trabajo en equipo e ir bien encaminado hacia el logro de los objetivos.
- Crear un clima de respeto, cooperación de los trabajadores en lugar de competir, practicar la empatía, construir un ambiente físico agradable y buscar un líder adecuado donde conozca los potenciales de cada colaborador.
- Establecer unas reuniones y encuentros, periódicos para lograr que los trabajadores se conozcan e integren más dentro del grupo, realizar actividades recreativas en grupo para crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas. Establecer dinámicas grupales para la integración y lograr una relación armoniosa entre todos los integrantes.

Referencias bibliográficas

Guevara , D. (2019). “*EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE LOS PROFESORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA 19 DE SEPTIEMBRE DELCANTÓN SALCEDO.*”. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31041>

Illicachi , J. (2016). “*EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA, DELCANTÓN AMBATO*”. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato – Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17825>

Shigüe , E. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, AMBATO-ECUADOR. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31958>

Anton Lopez, A. E., & Paredes Garces, A. L. (2020). Análisis del clima laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura. [*Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas*]. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4527/AE_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala Yance, E. (2020). *Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración*. Universidad Católica de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19226/CLIMA_ORGANIZACIONAL_IDENTIFICACION_TRABAJO_EN_EQUIPO_AY_ALA_YANCCE_ELADIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrientos Prado, O. (2020). Motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020. *[Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas]*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1260/1/Barrientos%20Prado%2c%20Omar%20Anthony.pdf>

Benedictus, S. (2017). *Ética*. Ediciones Espuela de Plata. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>

Bordas , M. (2016). *Gestion de estrategica del clima laboral*. Madrid : UNED. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48843>

Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, Población y muestra*. México: Curso Taller.

Guillén León, R. (2020). Gestión directiva y clima laboral de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2018. *[Tesis Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública]*. Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4945/Rosa%20GUILLEN%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández , S., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

ISO9001-2015. (16 de Octubre de 2018). ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Rodriguez, C. (10 de abril de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Rojas , N. (2019). *Clima laboral en el personal de la I.E. “Jorge Basadre” – pacaipampa, provincia de Ayabaca -Piura 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11231>

Sánchez , B. (2017). *Las MYPES en Perú, su importancia y propuesta*. Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316.pdf>

Sánchez , B. (2017). *Las MYPES en Perú, su importancia y propuesta*. Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316.pdf>

Sanchez , T. (2019). *Propuesta del manejo del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito Ayacucho, 2019*. Ayacucho . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12712>

- Sosa, R. (31 de julio de 2018). *De qué depende un buen clima organizacional*.
Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Suarez , P. (2020). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro estéticas: caso estética Ángela del distrito de Ayacucho, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19078>
- SUNAT. (19 de febrero de 2019). *sunat.gob.pe*. Obtenido de ¿Qué es una Mype?:
<https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, S. (30 de octubre de 2017). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>
- Westreicher, G. (14 de agosto de 2020). *Análisis de datos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-datos.html>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	Actividades	2021				2022															
		1				2				3				4							
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación					x															
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					x															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación					x															
5	Mejora del marco teórico					x															
6	Redacción de la revisión de la literatura.					x															
8	Ejecución de la metodología					x															
9	Resultados de la investigación						x														
10	Conclusiones y recomendaciones						x														
11	Redacción del pre informe de Investigación.							x	x												
12	Redacción del informe final											x	x	x							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															x	x	x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																			x	
15	Redacción de artículo científico																			x	x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantida d	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes	1.00	20	20.00
Sub total			535.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			3,000
Total (S/.)			3,535.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: Caso Cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021”.

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

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 – 50 años
 - c) 51 a más años

2. Género
 - a) Femenino
 - b) Masculino

3. Grado de instrucción
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Técnico
 - d) Superior universitario

4. Tiempo que desempeña en la empresa
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

II. REFERENTE A LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

ESCALA VALORATIVA						
1	2	3	4	5		
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: Caso Cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021.						
N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Liderazgo (metas, influencia, comunicación y relaciones)						
06	¿Las metas de la empresa incluyen también favorecer a los trabajadores?					
07	¿Los líderes de la empresa se interesan por influir positivamente en sus trabajadores?					
08	¿Los líderes de la empresa tienen una buena comunicación con usted?					
09	¿Los líderes de la empresa se interesan por formar buenas relaciones entre sus trabajadores?					
Dimensión 2: Motivación (recompensa, castigo, motivación intrínseca y motivación extrínseca)						
10	¿La empresa le ofrece recompensas para motivar a sus trabajadores?					
11	¿La empresa utiliza el castigo como medio para lograr sus objetivos?					
12	¿Trabajar en la empresa le provoca una motivación que nace desde su propia persona?					
13	¿La empresa se preocupa para que usted se encuentre motivado con su trabajo?					
Dimensión 3: Comportamiento (Actitudes, emociones, valores y ética)						
14	¿Trabajar en la empresa le genera emociones positivas?					
15	¿Dentro de su centro de trabajo se practican valores morales?					

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021** y es dirigido por SANTAYANA TORRE, VIVIANA investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en el Clima Laboral en la micro empresa Cevichería Marisquería Farhemy y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo santayaviviana.1987@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5. Carta de presentación de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRACION

Carta s/nº - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr. Erick Lionell Alarcon Ore
Dueño de Cevichería Marisquería "FARHEMY"
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Santayana Torre Viviana, con código de matrícula N° 3111122055, de la Carrera Profesional de Administración, egresada, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE DE ESPECIALIDAD: CASO CEVICHERIA MARISQUERIA FARHEMY, DISTRITO AYACUCHO, 2021", durante los meses de diciembre, enero, febrero y marzo del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Ayacucho, 03 de Enero del 2022

Santayana Torre Viviana
DNI. N° 44853193

Erick Lionell Alarcon Ore
DNI. N° 46656797

Anexo 6. Validación por los expertos

Experto N° 01

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Balvín Ramírez David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Lic. Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *UGEL La Mar*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Coordinador Administrativo*
- 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario**
- 1.7. Autor del instrumento: **Santayana Torre, Viviana**
- 1.8. Carrera: **Administración**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 2:							
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 3:							
8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



 Mgtr. David Balvín Ramírez
 CLAD: 00071

Experto N° 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Godenzi Vargas, Julio Pablo
- 1.2. Grado Académico: Maestro en Agro negocios
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: UNSCH
- 1.5. Cargo que desempeña: Auxiliar Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Santayana Torre, Viviana
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Experto N° 03

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. Llc. en Administración
 CLAD N° 05308
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 31653868

Anexo 6: Ficha Ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10466567979 - ALARCON ORE ERICK LIONELL		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 46656797 - ALARCON ORE, ERICK LIONELL		
Nombre Comercial:	CEVICHERIA MARISQUERIA FARHEMY Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	15/02/2013	Fecha de Inicio de Actividades:	15/02/2013
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		

Anexo 7: Evidencias de la aplicación del cuestionario





Anexo 8. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface. At the top left is the Turnitin logo. The user's name, VIVIANA SANTAYANA TORRE, and a partial document title are shown in the top center. On the top right, there are navigation arrows and the page number '16 de 16'. A red banner at the top right reads 'Resumen de coincidencias' with a close button. Below this, a large '0 %' is displayed in red, indicating the similarity score. A progress bar below the percentage is empty. To the right of the progress bar, it says 'No existen fuentes coincidentes para este informe.' The main document area shows the title 'I. Introducción' and a paragraph of text. At the bottom left, it says 'Página: 1 de 46' and 'Número de palabras: 9400'. At the bottom center, there are links for 'Versión solo texto del informe' and 'Alta resolución'. On the bottom right, there is a search icon and a toggle switch labeled 'Activado'.

turnitin

VIVIANA SANTAYANA TORRE | SANTAYANA TORRE, VIVIANA_INFOR...

16 de 16

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

I. Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran en constante cambios tecnológicos, como de gestión, esto implica que deben hacer el mayor esfuerzo de adaptarse a las situaciones para seguir siendo competitivas y eficientes en los mercados que se desenvuelven. La aparición de nuevos enfoques de gestión que encaminan a la empresa hacia la excelencia, tiene como eje principal alcanzar la calidad, estos vienen a ser la mejora continua de los productos y procesos internos, el liderazgo de directivos, desarrollo de políticas, llevando a la satisfacción de la empresa, los trabajadores y a los clientes (Rodríguez, 2018)

Página: 1 de 46 Número de palabras: 9400 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado